

ЛЕКЦИЯ № 1

ОБЩЕНИЕ КАК СОЦИАЛЬНЫЙ ФЕНОМЕН

1. Понятие «общения» в психологии.

Способность эффективно общаться – искусство, которым должен владеть каждый, а особенно будущий медработник, которому наряду с профессиональными знаниями необходимо научиться эффективно, профессионально общаться с пациентами, их родственниками и друг с другом. Основой общения медицинского работника с пациентом является гуманное, уважительное, терпимое и сострадательное отношение к людям.

Этому и учит раздел психологии – психология общения.

Американский миллиардер Джон Рокфеллер (1839-1937), хорошо понимая значение общения для деловой деятельности, говорил: « Умение общаться с людьми- такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо товар в этом мире».

Общение — это многогранный и многоуровневый процесс взаимодействия между людьми или социальными группами, в котором происходит обмен информацией, опытом, результатами деятельности, формирование эмоционально-психологических отношений, осуществляется взаимовлияние, а также взаимное сопереживание и понимание.

Общение — это всегда двусторонний процесс, в который вовлечены все его участники, приводящий к взаимной связи людей друг с другом.

2. Виды, функции, уровни общения.

Выделяют следующие виды общения:

1. Внутрличностное - внутренний диалог человека с самим собой, обдумывание проблем, различных вопросов, анализ ситуаций, построение планов и т.п.
2. Межличностное - общение двух и более людей между собой. Включает в себя все разнообразие уровней, форм, стилей и методов общения.
3. Общественное - общение человека с группой людей, коллективом, большой аудиторией.

Уровни общения

1. Общение на уровне «контакта масок».

"Контакт масок" – формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т.п.) – набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику. В городе контакт масок даже необходим в некоторых ситуациях, чтобы люди "не задевали" друг друга без надобности, чтобы "отгородиться" от собеседника. Если человек постоянно общается на уровне масок, ему становится все труднее открыть себя настоящего.

2. Прimitивное общение, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен, активно вступают в контакт, если мешает – оттолкнут или последуют агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого.

3. Формально-ролевой уровень общения.

На данном уровне общения каждый участник действует строго в соответствии со своей социальной ролью и положением. В нем фактически не учитываются индивидуальные личностные качества человека, его внутренний мир, проблемы и т.п.

4. Деловой (профессиональный) уровень общения возникает у людей в связи с их участием в определенной общей деятельности и имеет целью достижение общего результата. Здесь необходимо обязательно обращать внимание на характер, возраст и личные взгляды вашего собеседника. Именно цель или средства ее достижения и обуславливают взаимоотношения. Деловой уровень общения необходим тем людям, которые, в силу своей профессии, должны постоянно находиться на определенной дистанции. Кроме того, деловой уровень общения несет в себе не только деловитость, но и серьезность по отношению к своему собеседнику, поэтому такой уровень можно применять не только к своим партнерам, но и в личной, семейной жизни. **Часто встречающаяся форма общения между людьми.**

5. Духовный уровень общения- это общение друзей, когда можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов, друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации. Такое общение возможно тогда, когда каждый участник знает его личность собеседника, может предвидеть его реакции, интересы, убеждения, отношение. Такое общение взаимно духовно обогащает людей, но требует предельной честности и требовательности прежде всего к самому себе. **Этот уровень общения является наиболее совершенным.**

6. Манипулятивное общение направлено на извлечение выгоды от собеседника, используя разные приемы (лесть, запугивание, "пускание пыли в глаза", обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника. В таком случае собеседник является всего лишь инструментом для достижения каких-либо целей. Такой уровень общения часто можно встретить среди менеджеров, дипломатов, а также на фоне бытовой жизни (например, когда жена пытается напомнить мужу о чем-либо или подталкивает к покупке необходимого ей товара).

7. Светское общение. Суть светского общения в его беспредметности, т.е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций. **В редких случаях данный уровень допустим при общении с коллегами.**

8. Творчески-активный уровень общения.

Характерен для людей, связанных какой-то общей творческой деятельностью и коллективно заинтересованных в общем результате работы. Для него характерен открытый, доверительный стиль общения, а также продуктивный обмен мыслями, идеями, мнениями, суждениями, разработками.

9. Доверительный уровень общения.

Это уровень максимальной открытости и близости между людьми, требующий предельной искренности и доверия друг другу, ответственности перед другим человеком, так как на таком уровне общения человек допускает партнера в самые сокровенные области своей души.

10. Дружеский уровень общения.

Данный уровень общения характеризуется максимальной открытостью людей друг другу, искренностью, доверием, расположением, эмоциональным сопереживанием другому человеку, сочувствием его проблемам, а также готовностью к взаимной поддержке и взаимопомощи.

Функции общения:

В едином процессе общения обычно выделяют три стороны: коммуникативную (передача информации); интерактивную (взаимодействие) и перцептивную (взаимовосприятие). Рассматриваемое в единстве этих трех сторон общение выступает как способ организации совместной деятельности и взаимоотношений включенных в нее людей.

1. Коммуникативная — это обмен информацией в процессе общения. Но общение не сводится лишь к передаче информации, это более широкое понятие (это обмен различными знаниями, представлениями, идеями, чувствами и т.д.)
2. Интерактивная — это способность людей к взаимодействию друг с другом и обмену действиями, поступками, опытом, мнениями, отношениями и т.п. в процессе общения. Например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение или убеждения собеседника.
3. Перцептивная — это способность восприятия и эмоционального переживания проблем каждого из участников процесса общения и как результат — установление и уточнение характера взаимоотношений и взаимопонимания.

Итак, многоплановый процесс общения имеет три стороны. Остановимся на характеристике каждой из них.

Коммуникативная сторона общения

Структура процесса общения (модель коммуникативного процесса):

1. Первое звено. **Кто** (передает сообщение — **Коммуникатор**) отправитель сообщения, человек- инициатор общения.
2. Второе звено. **Что** (передается — само **сообщение**, то есть передаваемая вербальная (речевая) и невербальная (неречевая) информация .
3. Третье звено. **Как** (осуществляется передача) — это используемый **канал** передачи информации (речевой, неречевой, письменный и т.д.).
4. Четвертое звено. **Кому** (направлено сообщение) — это **реципиент**, получатель сообщения, информации, партнер по общению, собеседник.
5. Пятое звено. **С каким эффектом** — факт подтверждения собеседником получения сообщения, то есть обратная связь (**эффективность**)

Обратная связь является чрезвычайно важным фактором для осуществления эффективного общения между людьми.

Оптимальным считается общение, при котором активно задействованы все пять звеньев. Нарушение в каком-либо звене может привести и к нарушению самого процесса общения в целом и как результат — к взаимному непониманию между собеседниками или даже конфликту.

Средства общения.

Вербальная коммуникация - (7% информации передается путем вербальных средств) общения осуществляется посредством речи. Под речью понимается естественный звуковой язык, т.е. система фонетических знаков, включающих два принципа – лексический и синтаксический. Речь является универсальным средством коммуникации, так как при передаче информации с ее помощью передается смысл сообщения. Благодаря речи осуществляется кодирование и декодирование информации.

Невербальная коммуникация: Невербальные (позы, жесты, мимика, движения глаз, дыхание, интонация и громкость голоса, темп речи). 38% информации передается за счет звуковых средств (включая силу звука, тембр и интонацию голоса) и 55% - за счет невербальных средств. Невербальные сигналы играют важную роль в определении и оценке психологического состояния собеседника. Распознавание и чтение их требует от человека определенной психической и сенсорной чувствительности, внимательности и настройки на собеседника.

- Визуальные виды общения – это жесты (кинесика), мимика, позы (пантомимика), кожные реакции (покраснение, побледнение, потоотделение), пространственно-временная организация общения (проксемика), контакт глазами.
- Акустическая система, включающая в себя следующие аспекты: паралингвистическую систему (тембр голоса, диапазон, тональность) и экстралингвистическую систему (это включение в речь пауз и других средств, таких как покашливание, смех, плач и др.).

- Тактильная система (такесика) (прикосновения, пожатие руки, объятия, поцелуи).
- Ольфакторная система (приятные и неприятные запахи окружающей среды; искусственные и естественные запахи человека).

Общение как восприятие (перцепция):

Взаимодействие невозможно без взаимопонимания. **Перцептивная сторона общения** - восприятие другого человека: его внешних признаков, соотнесение его с личностными характеристиками воспринимающего индивида и интерпретация его поступков. Речь идет не только о восприятии, сколько о познании другого человека. В самом общем плане можно сказать, что восприятие другого человека означает восприятие его внешних признаков, соотнесение их с личностными характеристиками воспринимаемого индивида и интерпретацию на этой основе его поступков. Сопоставление себя с другим осуществляется как бы с двух сторон: каждый из партнеров уподобляет себя другому.

Представление о другом человеке тесно связано с уровнем собственного самопознания. Связь эта двояка: с одной стороны, богатство представлений о самом себе определяет и богатство представлений о другом человеке, с другой - чем полнее раскрывается другой человек, тем шире становятся и представления о самом себе. Таким образом, человек осознает себя через другого человека. Анализ осознания себя через другого человека включает две стороны - идентификацию и рефлексию. Рассмотрим эти механизмы.

Идентификация - психологический процесс отождествления индивидом себя с другим человеком, группой, коллективом, помогающий ему успешно овладеть различными видами социальной деятельности. Идентификация выступает в качестве одного из механизмов познания и понимания другого человека.

Рефлексия - еще один механизм понимания другого человека. В психологии под рефлексией понимается осознание действующим индивидом того, как он сам воспринимается партнером по общению.

Интерактивная сторона общения или взаимодействие, взаимовлияние:

Интерактивная сторона общения предполагает психологическое воздействие, происходит изменение личности под влиянием других людей (изменение взглядов, отношений, мотивов, установок, состояний). При взаимодействии осуществляется физический контакт, совместная организация пространственной среды и перемещение в ней, совместное групповое или массовое действие, вербальный и невербальный информационный контакт.

Интерактивная сторона (взаимодействие) характеризуется:

- уместностью принятых управленческих решений;
- четким распределением обязанностей среди сотрудников;
- умелым разрешением конфликтов.