# Задание для группы 2т-83, 2т-84, 3т-78, 3т-79. **Готовые работы отправлять на адрес rol.nata82g@mail.ru**

**Предмет «Психология общения»**

# 

# Лекция 4. Общение: цели, функции, виды и уровни общения

Общение – сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга. Субъектами общения являются живые существа, люди

**Содержание общения** – информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа другому. Это могут быть сведения о внутреннем (эмоциональном и т.д.) состоянии субъекта, об обстановке во внешней среде и др.

**Цель общения** – это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. Цели общения отражают потребности совместной деятельности людей. Деловое общение почти всегда предполагает некоторый результат – изменение поведения и деятельности других людей. По целям общение делится на **биологическое и социальное**.

**Биологическое** – это общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма.

**Социальное**общение преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида.

**Виды общения:**

**1) Деловое общение** обычно включено как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности.

**2) Личностное общение**, напротив, сосредоточено в основном вокруг психологических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека; поиск смысла жизни, определение своего отношения к значимому человеку, к тому, что происходит вокруг, разрешения какого-либо внутреннего конфликта.

**3) Инструментальное** – общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения.

**4) Целевое** – это общение, которое само по себе служит средством удовлетворения специфической потребности, в данном случае-потребности в общении.

1. По содержанию оно может быть:

1.1 Материальное (обмен предметами и продуктами деятельности)

1.2 Когнитивное (обмен знаниями)

1.3 Кондиционное (обмен психическими или физиологическими состояниями)

1.4 Мотивационное (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями)

1.5 Деятельностное (обмен действиями, операциями, умениями, навыками)

2. По целям общение делиться на:

2.1 Биологическое (необходимое для поддержания, сохранения и развития организма)

2.2 Социальное (преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида)

3. По средствам общение может быть:

3.1 Непосредственное (Осуществляемое с помощью естественных органов, данных живому существу – руки, голова, туловище, голосовые связки и т.д.)

3.2 Опосредованное (связанное с использованием специальных средств и орудий)

3.3 Прямое (предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения)

3.4 Косвенное (осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди).

**Уровни общения:**

Общение как взаимодействие предполагает, что люди устанавливают контакт друг с другом, обмениваются определенной информацией для того, чтобы строить совместную деятельность, сотрудничество. Чтобы общение как взаимодействие происходило беспроблемно, оно должно состоять из следующих этапов:

1. Установка контакта (знакомство). Предполагает понимание другого человека, представление себя другому человеку.

2. Ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдержка паузы.

3. Обсуждение интересующей проблемы.

4. Решение проблемы.

5. Завершение контакта (выход из него).

**Функции общения :**

1) **инструментальная функция** характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия;

2) **интегративная функция** раскрывает общение как средство объединения людей;

3) самовыражение - функция определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста;

4) **трансляционная функция** выступает как функция передачи конкретных способов деятельности, оценок и т.д.

**Средства общения** – способы передачи информации, которая передается в процессе общения от одного существа к другому. **вербальные** (общение осуществляется посредством речи) **невербальные** (жесты, мимика, позы, контакт глазами, тембр голоса, тональность, прикосновения, объятия, поцелуи, и др.)

**Структура общения**

Общение, как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).

Сам процесс коммуникации понимается как процесс обмена информации, т.е. во время совместной деятельности люди обмениваются между собой разными идеями, и интересами, настроениями, чувствами.

С точки зрения теории информации фиксируется лишь формальная сторона дела: как информация передаётся, в то время как в условиях человеческого общения информация не только передаётся, но и формируется, уточняется, развивается.

**Специфика обмена информации**, где он имеет место в случае коммуникации между двумя людьми:

1.**В коммуникативном процессе происходит активный обмен информацией**. Здесь особую роль играет значимость информации, т.к. люди не просто общаются, но и стремятся при этом выработать общий смысл. Суть коммуникативного процесса не просто взаимное информирование, но совместное постижение предмета.

2. **Обмен информации** сводится к тому, что посредством системы знаков партнёры могут повлиять друг на друга, следовательно, обмен информации предполагает воздействие на поведение партнёра, т.е. знак изменяет состояния участников коммуникативного процесса..При обмене информацией происходит изменение самого типа отношений, который сложился между участниками коммуникации.

3. Коммуникативное влияние как результат обмена информацией возможно лишь тогда, когда «все говорят на одном языке», так как всякий обмен информацией возможен лишь при условии, что знаки и, главное, закрепленные за ними значения известны всем участникам коммуникативного процесса. Только принятие единой системы значений обеспечивает возможность партнеров понимать друг друга. Мысль никогда не равна прямому значению слов

4. В условиях человеческой коммуникации могут возникать совершенно специфические коммуникативные барьеры. Они могут возникать из-за отсутствия понимания ситуации общения, вызванное не просто различным языком, на котором говорят участники коммуникативного процесса, но различиями более глубокого плана, существующими между партнерами. Это могут быть социальные, политические, религиозные, профессиональные различия, которые порождают различное мироощущение, мировоззрение, миропонимание. Такие барьеры возникают из-за принадлежности партнеров к разным социальным группам. Коммуникация в этом случае демонстрирует ту свою характеристику, что она есть лишь сторона общения.

**Перцептивная сторона общения**

**Перцептивная сторона общения означает процесс взаимовосприятия и познания партнеров по общению и установление на этой основе взаимопонимания.**Человек вступает в общение как личность и воспринимается партнером по общению также как личность. **В ходе познания одновременно осуществляется несколько процессо**в: эмоциональная оценка другого, попытка понять его поступки, построение стратегии изменения его поведения, построение стратегии своего собственного поведения. Таким образом, от меры точности "расшифровки" и понимания внешнего рисунка поведения другого человека зависит и успех организации с ним согласованных действий. **Идентификация**— уподобление себя партнеру по общению, является одним из самых простых способов понимания другого человека. Здесь предположение о внутреннем состоянии собеседника строится на основе попытки поставить себя на его место.**Эмпатия**—стремление эмоционально понять и эмоционально откликнуться на переживания переживания собеседника. Это вовсе не означает, что человек тем самым полностью одобряет линию поведения партнера и ее поддерживает. Он ее понимает и принимает, но свое поведение может строить иначе.**Рефлексия** — определяется в процессах общения как знание и понимание того, как другой человек знает и понимает меня самого. В общении это выглядит как своеобразный удвоенный процесс зеркальных отражений друг друга, последовательное взаимоотражение. Именно от этого зависит подлинное взаимопонимание, личностное развитие. Личность становится для себя тем, что она есть, через то, что она представляет собой для других.**Эффекты межличностного восприятия**—зависят от характеристик как субъекта, так и объекта восприятия. Каждый из участников, оценивая другого, стремится построить определенную систему интерпретации поведения, причин его. В обыденной жизни люди обычно мало знают о действительных причинах поведения другого. Тогда, в условиях дефицита информации, они начинают приписывать друг другу причины и образцы поведения, которых в действительности нет. Приписывание осуществляется либо на основе сходства поведения с каким-то имевшим место в прошлом опыте образцом, либо на основе анализа собственных мотивов, предполагаемых в аналогичной ситуации. **Эффект ореола**—происходит приписывание воспринимаемому человеку качеств на основе образа, который сложился ранее о нем из различных источников информации. Этот образ, ранее существовавший, выполняет роль "ореола", мешающего видеть действительные черты и проявления объекта восприятия. Эффект ореола проявляется и при формировании первого впечатления о человеке, когда первое благоприятное впечатление приводит к позитивной оценке и еще неизвестных качеств человека, и наоборот, общее неблагоприятное впечатление способствует преобладанию негативных оценок.

**Интерактивная сторона общения Интерактивная сторона общения заключается во взаимодействии общающихся, т.е. обменом в процессе общения не только словами, но и действиями, поступками.** Это уже не просто общение, а совместная деятельность, направленная на реализацию общих для группы целей, это и взаимное влияние друг на друга контактирующих людей. **Два вида взаимодействия: кооперация и конкуренция. Кооперация**— основной вид взаимодействия, при котором происходит объединение, суммирование усилий участников. В целом для нее характерно взаимопонимание людей. Взаимопонимание зависит от знания самого себя и партнеров по общению, адекватной самооценки и оценки окружающих, умения регулировать свое внутреннее психическое состояние, способствующее налаживанию отношений с другими людьми. **Важно подчеркнуть и то,** что для подлинно дружеских отношений необходимо, чтобы партнеры находились примерно на одном уровне развития с относительно равным набором достоинств и недостатков, это подсознательная потребность человека. **Существуют три вида вхождения в контактное взаимодействие**(Ершов П.М., 1972): "пристройка сверху", "пристройка на равных" и "пристройка снизу". **Пристройка сверху**—это "техника" доминирования над партнером. В ее классическом варианте происходит навязывание определенной дистанции в общении с ним, характерна выпрямленная поза, жесткий немигающий взгляд или полное отсутствие визуального общения, медленная речь с паузами. **Пристройка на равных** — характеризуется мышечной и психической раскованностью. При этом громкость и темп их речи уравновешены, на лице улыбка, внимание переходит в мягкий обмен взглядами, партнеры располагаются на комфортной дистанции. **Пристройка снизу** — отличается приниженной позой, согнутым туловищем, движениями глаз вверх-вниз или слева направо (бегающий взгляд), быстрым темпом речи, предоставлением инициативы партнеру. Для укрепления сплоченности группы, усиления взаимной симпатии необходимо ставить ее членов в такие условия, чтобы они чаще оказывали друг другу различные услуги, проявляя при этом внимание и доброту. **Конкуренция —** соперничество, соревнование между участниками интерактивной группы, которое может при определенных условиях привести к атмосфере недоверия, подозрительности, отчуждения и даже социальному конфликту. Конкурентные отношения возникают и внутри любой кооперации. В любом коллективе, организации что-то новое, передовое отстаивает право на существование в борьбе со старым, консервативным. Поэтому различные конфликты и противоречия в группах не всегда следует считать дефектами общения. Они во многих случаях являются своего рода страховкой, гарантией против застоя.

**Задания для самостоятельной работы:**

1. Какие выделяют виды, цели общения?

2. Охарактеризуйте структуру общения.

3. Каковы основные функции общения?

**Список используемой литературы:**

1. Каменская Е.М. Психология и этика делового общения. – Ростов- н/Д.: «Феникс», 2004. – 219 с.

2.Майерс, Д. Социальная психология / Д. Майерс. – СПб.: Питер, 1997.

3. Руденко А.М., Довгалёва М.А. Психология социально-культурного сервиса и туризма. – Ростов-н/Д.: «Феникс», 2008. – 256 с.

4. Светлов В. А., Семенов В. А. Конфликтология. – СПб.: Питер, 2011. – 350 с.

5. Смирнова Е.Е. Психология общения – СПб.: КАРО, 2005. – 336 с.

6. Солякин А.В., Богатырева Н.А. Деловое общение: конспект лекций– М.: «Приор-издат», 2005. – 144 с.