

**Министерство культуры Свердловской области
ГБПОУ СО «Свердловский колледж искусств и культуры»**

КУРС ЛЕКЦИЙ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»
(1 часть)

Составитель: Н.К. Сенокосова
преподаватель ПЦК ОГСЭД

Екатеринбург, 2020 г.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Данное учебно-методическое пособие рассчитано на студентов очного отделения «Свердловского колледжа искусств и культуры».

Цели курса:

- *развитие коммуникативных способностей учащихся;*
- *развитие навыков понимания окружающих людей;*
- *обобщение полученных знаний по учебной дисциплине «Психология общения»;*
- *расширение и закрепление знаний по курсу «Психология общения»;*
- *активизация внимания учащихся к собственной устной речи.*

Общение – неотъемлемая часть жизни любого человека, поэтому данная тема является актуальной во все времена и среди людей любого возраста.

В методичке составитель попытался затронуть различные стороны коммуникативного взаимодействия. Плюс представленной серии конспектов заключается в том, что составитель постарался сократить до минимума теоретические данные.

Это учебно-методическое пособие может использоваться как для аудиторной, так и для самостоятельной работы студентов.

В данном курсе лекций особое внимание уделяется работе с трудностями общения. Методичка предоставляет возможность всем учащимся получить высокий уровень знаний, умений и навыков по учебной дисциплине «Психология общения».

СОДЕРЖАНИЕ:

1. Лекция 1. «ПСИХОЛОГИЯ КАК НАУКА. ОСНОВНЫЕ ОТРАСЛИ ПСИХОЛОГИИ»	4 - 8
2. Лекция 2. «ОБЩЕНИЕ КАК СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПРОБЛЕМА. СТРУКТУРА, ФУНКЦИИ, ЭТАПЫ»	8 - 10
3. Лекция 3. «ВИДЫ ОБЩЕНИЯ»	11 - 15
4. Лекция 4. «ЯЗЫК. ЗНАК. ИНТЕНЦИОНАЛЬНЫЕ И НЕИНТЕНЦИОНАЛЬНЫЕ ЗНАКИ»	15 - 17
5. Лекция 5. «ИДЕНТИФИКАЦИЯ. ЭМПАТИЯ. РЕФЛЕКСИЯ. АТТРАКЦИЯ»	17- 20
6. Лекция 6. «ЗАРАЖЕНИЕ. ВНУШЕНИЕ. УБЕЖДЕНИЕ. ПОДРАЖАНИЕ»	20 - 21
7. Лекция 7. «БАРЬЕРЫ ОБЩЕНИЯ»	21 - 25
8. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ	26 – 27
9. Рекомендуемая литература	28 - 29

ПСИХОЛОГИЯ КАК НАУКА

Наука – это система знаний о закономерностях развития (природы, общества, внутреннего мира личности, мышления и т. п.), а также отрасль таких знаний.

Начало каждой науки связывается с потребностями, которые выдвигает жизнь. Одна из древнейших наук – астрономия – зародилась в связи с необходимостью учитывать годовой цикл погоды, вести счет времени, фиксировать исторические события, направлять корабли в море и караваны в пустыне. Другая такая же древняя наука – математика – стала развиваться вследствие необходимости измерять земельные наделы.

История психологии аналогична истории других наук – ее возникновение было обусловлено в первую очередь реальными потребностями людей в познании окружающего мира и самих себя.

Термин «психология» произошел от греческих слов *psyche* – душа, и *logos* – учение, наука. Мнения историков о том, кто первым предложил использовать это слово, расходятся. Одни считают его автором немецкого богослова и педагога Ф. Меланхтона (1497–1560), другие – немецкого философа Х. Вольфа (1679–1754).

Психология – парадоксальная наука, и вот почему. Во-первых, в ней разбираются и те, кто занимается ею вплотную, и все остальное человечество.

Доступность многих психических явлений непосредственному восприятию, их «открытость» для человека часто создают у неспециалистов иллюзию того, что для анализа этих явлений специальные научные методы излишни. Кажется, что разобраться в собственных мыслях каждый человек может сам. Но это не всегда так. Мы знаем себя иначе, чем других людей, но иначе – не значит лучше. Очень часто можно видеть, что человек – вовсе не то, что он сам о себе думает.

Во-вторых, психология – и древняя, и молодая наука одновременно. Возраст психологии чуть перевалил за одно столетие, истоки же ее теряются в глубине веков. Видный немецкий психолог конца XIX – начала XX в. Г. Эббингауз (1850–1909) сумел сказать о развитии психологии максимально кратко, почти в форме афоризма: *у психологии огромная предыстория и очень короткая история.*

Длительное время психология считалась философской (и богословской) дисциплиной.

Психология – научная дисциплина, которая изучает закономерности функционирования и развития психики.

Ее история как изучение души человека, его психического мира методом самонаблюдения (интроспекции) и самоанализа уходит далеко в глубь веков, в философские и медицинские учения.

Термин «психология» появился в научном употреблении лишь в середине XVI в. Датой начала научной психологии считается **1879 г.**, когда в Лейпциге *В. Вундтом* была открыта первая психологическая лаборатория.

Со второй половины XIX в. произошло отделение психологии от философии. К настоящему времени образовалась многомерная и дифференцированная область различных разделов психологии. Психологию как науку знают в основном только те, кто специально занимается ею, или те, кому она необходима для работы. Вместе с тем психологию как систему жизненных явлений в каком-то смысле знают все.

Житейская психология – это разнообразный набор психологических знаний и умений, ставших достоянием широкого круга людей. Мы ежедневно пользуемся этим набором, часто даже не замечая своей квалификации житейского психолога. Помимо слова «житейская», употребляются также термины «повседневная психология», или «обыденная психология». Сведения психологического характера и психологические умения мы обнаруживаем буквально на каждом шагу. Знания житейской психологии закреплены в народных пословицах и поговорках, в художественных произведениях. В них зафиксированы зависимости между характером и поведением человека, указания на желательное поведение, динамика человеческих устремлений.

2. Предмет и задачи психологии

Что же представляет сейчас та система знаний, которые представляют **предмет психологической науки? Это психика человека, включающая в себя различные субъективные (или психические) явления.** Одни из них человек использует, чтобы познать мир и самого себя в нем. Поэтому их называют познавательными процессами. К ним относятся следующие: 1) ощущение; 2) восприятие; 3) внимание; 4) память; 5) воображение; 6) мышление; 7) речь.

Другие явления определяют направленность активности человека, его отношение к миру и людям, управляют поступками и действиями человека. Их называют *мотивационными процессами*. К ним относятся: 1) потребности; 2) мотивы; 3) цели; 4) интересы.

Есть такой класс явлений, которые определяют процесс протекания деятельности человека, задают его исполнительский репертуар. Это умения, навыки, привычки, стиль («индивидуальный почерк») деятельности, темперамент. Все вместе эти процессы составляют *инструментальную сферу человека*.

Существуют также такие интегральные явления (характеристики), которые имеют дело с целостным человеком, его индивидуальными особенностями и которые выражаются в его взаимоотношениях с миром, регулируют его общение с людьми. Их называют *психическими свойствами и состояниями*.

К ним относят: 1) волю; 2) чувства; 3) эмоции; 4) склонности; 5) способности; 6) знания; 7) сознание; 8) личность; 9) индивидуальность, характер.

Кроме того, психология изучает человеческое общение и поведение, их зависимость от психических явлений и, в свою очередь, зависимость формирования и развития психических явлений от них.

В настоящее время наблюдается бурное развитие психологической науки, обусловленное многообразием теоретических и практических задач, встающих перед ней.

Основными задачами психологии являются:

- 1) выявление законов психики;*
- 2) раскрытие тех связей и отношений, которые можно было бы классифицировать как закономерные;*
- 3) установление механизмов психической деятельности;*
- 4) изучение природы и действия этих механизмов совместно с другими науками.*

В течение последних десятилетий значительно расширился фронт психологических исследований, появились новые научные направления и дисциплины. Для психологии исследование поведения не самоцель, а средство, путь познания законов, по которым строится внутренняя картина мира.

Таким образом, ***психология является наукой, изучающей факты, закономерности и механизмы психики, своеобразие протекания психических явлений в зависимости от условий деятельности и от индивидуально-типологических особенностей человека.***

Основные отрасли психологии

Общая психология исследует основные принципы и закономерности функционирования психики человека;

Генетическая психология изучает наследственные механизмы психики и поведения, их зависимость от генотипа;

Дифференциальная психология выявляет и описывает индивидуальные различия людей, предпосылки и процессы их формирования;

Психология труда изучает психологические особенности трудовой деятельности человека, психологические аспекты научной организации труда и имеет ряд разделов, которые являются вместе с тем самостоятельными отраслями психологической науки:

- 1) инженерная психология;
- 2) авиационная психология;
- 3) космическая психология и др.

Педагогическая психология имеет предметом изучение психологических закономерностей обучения и воспитания человека. К ее разделам относятся:

- 1) психология обучения;
- 2) психология воспитания;
- 3) психология учителя;
- 4) психология учебно-воспитательной работы с аномальными детьми.

Медицинская психология изучает психологические аспекты деятельности врача и поведения больного.

Она подразделяется на:

- 1) нейропсихологию, изучающую соотношение психических явлений с физиологическими мозговыми структурами;
- 2) психофармакологию, изучающую влияние лекарственных веществ на психическую деятельность человека;
- 3) психотерапию, изучающую и использующую средства психического воздействия для лечения больного;
- 4) психопрофилактику и психогигиену.

Юридическая психология – отрасль, изучающая закономерности и механизмы психической деятельности людей, связанной с реализацией системы права. Она также имеет ряд отраслей:

- 1) криминальная;
- 2) судебная;
- 3) исправительная;
- 4) правовая психология.

Военная психология исследует поведение человека в условиях боевых действий, психологические стороны взаимоотношений начальников и подчиненных, методы психологической пропаганды и контрпропаганды и т. д.

Возрастная психология. Возрастная психология – это особая область психических знаний, акцентирующая внимание на психологических особенностях личности людей разного возраста.

Она имеет ряд отраслей:

- 1) детская психология;

- 2) психология подростка;
- 3) психология юности;
- 4) психология взрослого человека;
- 5) геронтопсихология (психология старости).

Психология аномального развития, или специальная психология – отрасль психологии, изучающая людей, для которых характерно отклонение от нормального психического развития, связанное с врожденными или приобретенными дефектами формирования или функционирования нервной системы.

Дифференциальная (сравнительная) психология выявляет и описывает индивидуальные различия людей, их предпосылки в процессе формирования.

Социальная психология изучает психические явления, которые возникают во взаимодействии людей в различных организованных и неорганизованных общественных группах.

Следует выделить **психологию спорта, торговли, научного и художественного творчества и многие др.**

Общение. Цель. Структура. Функции. Этапы.

Изучением тех или иных сторон общения занимаются разные науки: философия и психиатрия, психология и этология, социология и информатика. Каждая из них вкладывает в понятие "общение" свое содержание.

Общение — это вчерашний разговор с другом по телефону, беседа с незнакомым человеком в купе поезда, вечер воспоминаний на встрече одноклассников и многое другое. Каждый из нас знаком с такими привычными словосочетаниями, как "общение с искусством", "общение с животными" и т.д. Довольно скоро может показаться, что границ у этого понятия не существует, его объем бесконечен, а значит, как говорил выдающийся советский психолог Л.С. Выготский, когда объем понятия стремится к бесконечности, его содержание стремится к нулю.

Общение – это процесс взаимодействия между людьми, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные отношения.

Общение — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной

деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Без общения не может существовать ни человек, ни общество. Это своеобразная «среда обитания» человека.

Цель общения – удовлетворение основных потребностей индивида: социальных, культурных, морально-нравственных, этических, познавательных, эстетических и проч.

Характеризовать **структуру общения** можно путем выделения в нем трех взаимосвязанных сторон: **коммуникативной, интерактивной и перцептивной.**

Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми.

Интерактивная сторона общения заключается в организации взаимодействия между индивидами, т.е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями.

Перцептивная сторона общения означает процесс воспроизведения. *Главным средством общения является язык.*

Процесс коммуникации выполняет определенные функции:

ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ

1. **контактная** — установление контакта как состояния готовности к передаче и принятию информации и поддержание взаимосвязи в форме постоянной взаимоориентированности;
2. **информационная** — обмен информацией, мнениями, решениями;
3. **побудительная** — стимулирование партнера по общению;
4. **координационная** — взаимная ориентация и согласование действий и целей при организации взаимодействия;
5. **понимание** — не только адекватное восприятие и понимание сути, смысла сообщения, но и взаимное понимание партнерами друг друга (намерений, эмоциональных состояний и т.д.);
6. **эмотивная** — возбуждение у партнера необходимых эмоциональных состояний («обмен эмоциями») или изменение своих под влиянием партнера;

7. **установление отношений** – понимание и фиксация отведенного места в системе ролевых, статусных, деловых и проч. связей социума (общества), в котором необходимо действовать индивиду (личности);

8. **воздействие** — изменение состояния, поведения, намерений, установок, решений, потребностей, действия и т.д.

ЭТАПЫ ОБЩЕНИЯ

В процедуре общения выделяют следующие этапы:

1. Потребность в общении (необходимо сообщить или узнать информацию, повлиять на собеседника и т.п.) побуждает человека вступить в контакт с другими людьми.
2. Ориентирование в целях и ситуации общения.
3. Ориентирование в личности собеседника.
4. Планирование содержания своего общения, человек представляет себе (обычно бессознательно), что именно скажет.
5. Бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает конкретные средства, речевые фразы, которыми будет пользоваться, решает, как говорить, как себя вести.
6. Восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи.
7. Корректировка направления, стиля, методов общения.

Если какое-либо из звеньев процесса общения нарушено, то говорящему не удастся добиться ожидаемых результатов: общение окажется неэффективным.

Эти умения называют *социальным интеллектом, практически-психологическим умом, коммуникативной компетентностью, коммуникабельностью.*

Общение — это целостный процесс, который начинается с установления психологического контакта между партнерами и заканчивается разрывом психологического контакта.

Виды общения

Многочисленные функции общения порождают большое количество его видов. Учитывая сложность общения, классифицировать его виды можно по многим признакам. Остановимся лишь на отдельных из них, которые имеют научно-практический интерес.

Виды общения по средствам:

1) **вербальное общение** – осуществляется посредством речи и является прерогативой человека. Оно предоставляет человеку широкие коммуникативные возможности и гораздо богаче всех видов и форм невербального общения, хотя в жизни не может полностью его заменить;

2) **невербальное общение** происходит с помощью мимики, жестов и пантомимики, через прямые сенсорные или телесные контакты (тактильные, зрительные, слуховые, обонятельные и другие ощущения и образы, получаемые от другого лица). Невербальные формы и средства общения присущи не только человеку, но и некоторым животным (собакам, обезьянам и дельфинам). В большинстве случаев невербальные формы и средства общения человека являются врожденными. Они позволяют людям взаимодействовать друг с другом, добиваясь взаимопонимания на эмоциональном и поведенческом уровнях. Важнейшей невербальной составляющей процесса общения является умение слушать.

Виды общения по целям:

1) **биологическое общение** связано с удовлетворением основных органических потребностей и необходимо для поддержания, сохранения и развития организма;

2) **социальное общение** направлено на расширение и укрепление межличностных контактов, личностного роста индивида.

Виды общения по содержанию:

1) **материальное** – обмен предметами и продуктами деятельности, которые, служат средством удовлетворения их актуальных потребностей;

2) **когнитивное** – передача информации, расширяющей кругозор, совершенствующей и развивающей способности;

3) **кондиционное** – обмен психическими или физиологическими состояниями, оказание влияния друг на друга, рассчитанное на то, чтобы привести человека в определенное физическое или психическое состояние;

4) **деятельностное** – обмен действиями, операциями, умениями, навыками;

5) **мотивационное общение** состоит в передаче друг другу определенных побуждений, установок или готовности к действиям в определенном направлении.

По опосредованности:

1) **непосредственное общение** – происходит с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т. п.;

2) **опосредствованное общение** – связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией (природных (палка, брошенный камень, след на земле и т. д.) или культурных предметов (знаковые системы, записи символов на различных носителях, печать, радио, телевидение и т. п.);

3) **прямое общение** строится на основе личных контактов и непосредственного восприятия друг другом общающихся людей в самом акте общения (например, телесные контакты, беседы людей друг с другом и т. д.);

4) **косвенное общение** происходит через посредников, которыми могут быть другие люди (например, переговоры между конфликтующими сторонами на межгосударственном, межнациональном, групповом, семейном уровнях).

Другие виды общения:

1) **деловое общение** – общение, целью которого является достижение какого-либо четкого соглашения или договоренности;

2) **воспитательное общение** – предполагает целенаправленное воздействие одного участника на другого с достаточно четким представлением желаемого результата;

3) **диагностическое общение** – общение, целью которого является формулировка определенного представления о собеседнике или получение от него какой-либо информации (таково общение врача с пациентом и т. п.);

4) **интимно-личностное общение** возможно при заинтересованности партнеров в установлении и поддержании доверительного и глубокого контакта, возникает между близкими людьми и в значительной степени является результатом предшествующих взаимоотношений.

5) **«контакт масок»** — формальное общение, когда отсутствует стремление понять собеседника и особенности его личности, интересы, внутреннее состояние; при таком поверхностном общении используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости, внимания и т. п.) — набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику.

Живя в большом городе, контакт масок порой просто необходим, так как встречаешься со многими людьми и нет необходимости со всеми общаться; иногда полезно «отгородиться» маской, чтобы не задевать друг друга без надобности. Совсем по-другому ведут себя люди в деревне, где все друг друга знают, поэтому скрывать что-либо или вводить в заблуждение бесполезно.

6) При **примитивном** общении оценивают другого человека как нужного или мешающего: надо что-то от него — активно вступаешь в контакт, мешает он тебе — отталкиваешь безразличием или грубостью. Если получил от собеседника желаемое, то теряешь интерес к нему и не скрываешь этого. Это элементарное использование другого.

7) В **формально-ролевом** общении содержание и форма общения четко определены и известны обеим сторонам и определяются социальными ролями контактирующих. При этом никого не интересует личность собеседника.

8) При **деловом** общении учитываются те особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, которые влияют на дело, которым вы заняты.

Несомненно, деловые качества нашего партнера по делу важны в первую очередь, но не стоит считать, что человек только из них и состоит; иногда полезно узнать его в нерабочей обстановке и, возможно, у вас найдутся общие интересы.

9) **Духовное** или **межличностное** общение возможно между друзьями или людьми, хорошо знающими друг друга, близкими людьми. При таком контакте можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов — друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонациям. Почти любая предлагаемая тема будет встречена с интересом и пониманием, ведь у вас общие интересы, вы интересуетесь жизнью другого человека.

Такое общение очень приятно, так как вы знаете интересы, убеждения, характер собеседника, можете предвидеть его реакцию, не обидеть его.

10) **Манипулятивное** общение направлено на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов: лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты, заботы и т. д. Все эти приемы нечестные, так как имеют целью заставить вас что-то сделать. Манипулятивное общение намного глубже и изощреннее, чем примитивное; часто манипулятор очень хорошо знает особенности личности собеседника, хорошо его понимает, проявляя при этом чудеса проницательности и ума. Плохо лишь одно — он вас использует в своих целях, игнорируя ваши собственные желания и стремления.

Важно научиться распознавать, когда вами манипулируют, и противостоять этому.

11) Суть **светского** общения — в его беспредметности, то есть люди говорят не то, что думают, а то, что принято говорить в подобных случаях, этакая легкая болтовня ни о чем. Точки зрения людей по тому или иному вопросу не имеют никакого значения, никого не интересует, как вы относитесь к данному вопросу на самом деле, а если вы попытаетесь выяснить это у других, то вас не поймут и вежливо «удалят из общества», чтобы вы не портили приятное и беззаботное расположение духа другим.

Подобное общение обычно на приемах, презентациях, на отдыхе, если вы решили просто приятно провести время, а не решать какие-то дела, при легких знакомствах.

В светском общении существуют неписанные правила поведения, характерные для данной обстановки:
— вежливость, такт («соблюдай интересы другого», «не лезь в душу»);
— одобрение, согласие («не порицай другого», «избегай возражений»);

— симпатия («будь доброжелателен, приветлив, улыбайся»).

Существуют различные формы и виды общения, призванные сделать его эффективным в различных ситуациях взаимодействия людей друг с другом.

ЯЗЫК. ЗНАК.

ИНТЕНЦИОНАЛЬНЫЕ И НЕИНТЕНЦИОНАЛЬНЫЕ ЗНАКИ

Общение представляет собой сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий обмен информацией, взаимодействие и взаимовосприятие общающихся людей.

Общение присуще всем живым существам, отличием же человеческого общения является то, что оно *опосредовано речью*.

В психологии выделяют три основных аспекта общения:

1. **содержание общения** – собственно передаваемая собеседниками информация (знания, умения, эмоции людей и др.);
2. **цель общения** – то, для чего человек вступает в процесс общения;
3. **средства общения** – способы передачи информации от одного субъекта общения другому.

Главным средством общения является язык.

Язык — это система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности'.

Большое значение в процессе общения имеют знаки.

Знак — это любой материальный объект (предмет, явление, событие), который выступает в качестве указания и обозначения и используется для приобретения, хранения, переработки и передачи информации.

Так, слово "стол" — это знак. Все знаки данного языка (например, русского) образуют систему знаков: слова "стол", "стул", "диван" и т.д. объединены общим представлением о мебели.

*Усваивая значения знаков и способы их организации для передачи сообщения, люди учатся разговаривать на том или ином языке. **Язык становится средством общения, средством установления взаимопонимания** для тех, кто им владеет. В то же время он становится средством изоляции для тех, кто его не знает.*

Общее содержание, вкладываемое в конкретный знак, является его значением. Обучение языку – это процесс усвоения значений слов.

Вместе с тем слово, помимо общепринятого значения, может иметь для каждого человека индивидуальный, личностный смысл (например, общее значение слова книга – накопление и передача информации, а личностный смысл может быть связан с памятью о каком-то близком человеке и т.п.).

Обычно, когда общение осуществляется в формальных рамках, люди, чтобы избежать недопонимания, пользуются общепринятыми значениями слов, в общении на личные темы, как правило, слова имеют субъективную окраску.

Психологи утверждают: чтобы понять человека, необходимо знать личностный смысл используемых им знаков.

Еще один важный момент состоит в том, что лишь часть сведений передается от одного человека к другому **сознательно**, с целью сообщить что-либо партнеру по общению.

С этой точки зрения знаки подразделяются следующим образом:

- **интенциональные знаки** — это знаки специально производимые для передачи информации;

- **неинтенциональные знаки** — это знаки непреднамеренно выдающие информацию.

В качестве *неинтенциональных знаков могут выступать признаки эмоций, которые человек хотел бы подчас скрыть* (так, волнение студента перед аудиторией способны выдать дрожащие руки, даже если он хорошо владеет своим голосом и лицом).

Неинтенциональные знаки может содержать и речь (например, оговорки, в которых прорывается эмоциональное состояние говорящего).

Неинтенциональные знаки могут содержать в себе информацию не только об эмоциональном состоянии партнера.

Так, акцент и едва заметные особенности произношения, могут стать показателем места происхождения и жизни человека, а также социальной среды, в которой он воспитывался. Акцент, присутствующий в речи, является неинтенциональным знаком общения.

К неинтенциональным знакам относятся естественные проявления организма, такие, как бледность, покраснения кожных покровов, тремор пальцев рук и т.п., а также оговорки, ситуативные речевые междометия.

Неинтенциональные знаки в процессе коммуникации передают информацию о конкретном человеке, его реакциях, чувствах и для собеседника важно уметь выделять эти знаки и верно интерпретировать.

Поскольку неинтенциональные знаки прежде всего говорят о самом человеке, его непосредственных, спонтанных реакциях, очень важно научиться замечать их и верно расшифровывать.

ИДЕНТИФИКАЦИЯ, ЭМПАТИЯ, РЕФЛЕКСИЯ. АТТРАКЦИЯ

(Основные механизмы познания другого человека в процессе общения)

Идентификация (*от лат. identifico — отождествление, уподобление*) — это один из самых простых способов понимания другого человека, уподобляя себя ему.

Это, разумеется, не единственный способ, но в реальных ситуациях взаимодействия люди пользуются таким приемом, когда предположение о внутреннем состоянии партнера по общению строится на основе *попытки поставить себя на его место*.

Существует тесная взаимосвязь между идентификацией и другим близким по содержанию явлением — явлением эмпатии (от греч. *empathia* — сопереживание).

Эмпатия — это способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания.

Только в этом случае имеется в виду не рациональное осмысление проблем другого человека, а, скорее, эмоциональный отклик на его проблемы.

Эмоциональная природа эмпатии проявляется именно в том, что ситуация другого человека, например, партнера по общению, не столько продумывается, сколько прочувствуется.

Процесс понимания друг друга осложняется явлением **рефлексии** (от лат. reflexio — обращение назад). *Это не просто знание или понимание партнера, а знание того, как партнер понимает меня, своеобразный удвоенный процесс зеркальных отношений друг с другом.*

Рефлексия — осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению, т. е. как будет партнер по общению понимать меня.

Идентификация, эмпатия и рефлексия в процессе межличностного восприятия.

В процессе общения человек познает себя через понимание другого человека, осознавая оценку себя этим другим и сопоставляя себя с ним.

В процесс включены два человека, каждый из которых является активным субъектом, и по существу осуществляется одновременно как бы “двойной” процесс - взаимного восприятия и познания.

При построении стратегии взаимодействия двух людей, находящихся в условиях этого взаимопознания, каждому из партнёров приходится принимать в расчёт не только свои собственные потребности, мотивы, установки но и потребности, мотивы, установки другого.

Установлена тесная связь между идентификацией и другим близким по содержанию явлением - эмпатией.

Эмпатия также является особым способом понимания другого человека. Только здесь имеется в виду не столько рациональное осмысление проблем другого человека, сколько стремление эмоционально откликнуться на его проблемы.

При этом эмоции, чувства субъекта эмпатии не тождественны тем, которые переживает человек, являющийся объектом эмпатии. *То есть если я проявляю эмпатию к другому человеку, я просто понимаю его чувства и линию поведения, но свою собственную могу строить совсем по-иному.*

В этом отличие эмпатии от идентификации, при которой человек полностью отождествляет себя с партнером по общению и, соответственно, испытывает те же чувства, что и он, и ведет себя подобно ему.

Процесс общения осложняется явлением рефлексии. В психологии под рефлексией понимается осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание и понимание другого, но и знание того, как этот другой понимает меня.

Аттракция

Специфическим механизмом понимания партнера по общению, формирующемся на эмоциональной основе, является **межличностная аттракция**.

Аттракция (от *attract* — притягивать, привлекать) — это процесс формирования привлекательности человека, результатом чего является формирование межличностных отношений.

Составляющие взаимной привлекательности — симпатия и притяжение.

Симпатия — это эмоциональная положительная установка на объект.

Притяжение связано с потребностью человека быть рядом с другим человеком.

Притяжение часто, но не всегда связано с переживаемой симпатией. Симпатия и притяжение могут иногда проявляться независимо друг от друга. В том случае, когда они достигают максимального своего значения и совпадают, можно уже говорить о межличностной аттракции.

Существует ряд приемов, способствующих формированию аттракции, к которым относят обращение к партнеру по общению по имени, улыбке, искусство говорить комплименты, готовность терпеливо выслушать партнера и т.д.

Конечно, эти приемы являются необходимым элементом вежливости, но в деловом общении мало быть «дамой приятной во всех отношениях», по выражению Гоголя.

Аттракция в деловом общении формируется скорее на сходстве жизненных позиций, высоком уровне профессионализма деловых партнеров, их доверии друг другу.

Процесс восприятия разворачивается в четыре этапа:

- *наблюдатель воспринимает внешние проявления наблюдаемого,*
- *строит предположения о его внутреннем мире,*
- *прогнозирует дальнейшее поведение наблюдаемого;*
- *определяет линию своего поведения в отношении наблюдаемого.*

На восприятие человеком другого человека оказывают влияние многие факторы: возраст, жизненный опыт, профессия, род деятельности и др.

Механизмы идентификации, эмпатии, рефлексии и аттракции рассматриваются как механизмы, обеспечивающие понимание человеком человека.

Идентификация – это уподобление себя другому с целью понять его проблемы, состояние, отношение к миру, поставив себя на его место, слившись с его “я”.

Эмпатия – это способность эмоционально откликаться на проблемы и состояния другого человека.

Рефлексия – это способность посмотреть на себя глазами другого и оценить себя (свое поведение) с точки зрения другого.

Аттракция – механизм понимания партнера по общению на основе глубокого чувства к нему.

ЗАРАЖЕНИЕ, ВНУШЕНИЕ, УБЕЖДЕНИЕ, ПОДРАЖАНИЕ

(Способы воздействия при общении друг на друга)

Заражение. В самом общем виде его можно определить как бессознательную, невольную подверженность человека определенным психическим состояниям.

Оно проявляется через *передачу определенного эмоционального состояния или, психического настроя.*

Экспериментально установлено, что *чем выше уровень развития личности, тем критичнее ее отношение к воздействию* и, тем самым, *слабее действие механизма "заражение".*

Внушение. *Это целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого.*

При внушении осуществляется процесс передачи информации, основанный на ее некритическом восприятии.

Внушение не нуждается в доказательствах и логике. Внушение — это эмоционально-волевое воздействие.

Эффект внушения зависит от возраста: дети лучше поддаются внушению, чем взрослые. Более внушаемы утомленные, ослабленные

физически люди. Экспериментально доказано, что решающим условием эффективного внушения является авторитет внушающего.

Убеждение построено на том, чтобы с помощью *логического обоснования добиться согласия от человека, принимающего информацию.*

Убеждение представляет собой интеллектуальное воздействие на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению.

Подражание. Его специфика, в отличие от заражения и внушения, состоит в том, что здесь *осуществляется не простое принятие внешних черт поведения другого человека, а воспроизведение им черт и образов демонстрируемого поведения.*

Поскольку речь идет об усвоении предложенных образцов поведения, существуют два плана подражания: *или конкретному человеку, или нормам поведения, выработанным группой.*

Анализ общения как сложного многостороннего процесса показывает, что его конкретные формы могут быть весьма различными. Для того чтобы понять, как личность включена в эти процессы, что она вносит в них, необходимо рассмотреть, как конкретно раскрываются процессы общения в различных группах, а также в различной деятельности.

БАРЬЕРЫ ОБЩЕНИЯ

Общение – неотъемлемая часть жизни человека. От умения быстро устанавливать контакты с окружающими в современных условиях зависит успешность личности практически во всех сферах жизнедеятельности. Все стремятся к приятному и эффективному общению, однако иногда возникают ситуации, когда обмен информацией нарушается и партнерам сложно понять друг друга. К этому приводят барьеры общения, которые существенно затрудняют диалог между собеседниками.

Барьеры общения - это факторы, которые способствуют потере и искажению смысла информации в процессе взаимодействия.

Они приводят к снижению эффективности коммуникации, возникновению напряжения и отрицательных переживаний. Часто они становятся основной причиной конфликтных ситуаций.

Все барьеры общения делятся на две группы: **психологические и коммуникативные.**

Психологические барьеры общения

Психологические барьеры возникают вследствие индивидуально-психологических особенностей людей, которые вступают в процесс общения (скрытность, скромность, различия в типах темперамента), а также в результате особенностей отношений между партнерами (недоверие, антипатия).

Определяющим для возникновения ситуаций непродуктивного общения становятся личностные аспекты. В связи с тем, что каждый человек воспринимает события и явления окружающего мира субъективно, оценивает их с точки зрения своего индивидуального опыта, ему иногда бывает сложно понять партнера по общению, у которого другая точка зрения и другие особенности восприятия.

Основные виды психологических барьеров

Эстетические барьеры – возникают в ситуации, когда человеку не нравится внешний вид собеседника. Это может касаться особенностей его внешности, стиля одежды, определенных деталей гардероба.

Интеллектуальные барьеры – заключаются в отличиях типов мышления, скорости протекания мысленных операций и различиями уровня интеллектуального развития. Например, общение оптимиста и пессимиста не всегда можно назвать продуктивным, ведь один будет искать в любой ситуации плюсы и пути выхода, а второй – акцентировать внимание на негативе.

К интеллектуальным можно отнести барьер некомпетентности, когда человек не разбирается в обсуждаемой теме, что вызывает у партнера по общению чувство огорчения или раздражения.

Мотивационные барьеры – проявляются, когда у людей разные цели. Это приводит к непониманию, искаженному восприятию информации.

Моральные или этические барьеры – эффективности общения мешает несовместимость нравственных позиций, принципов, взглядов.

Барьер установки – если у человека есть негативная установка по отношению к партнеру, то его слова воспринимаются не объективно, часто с внутренним протестом.

Возникать он может в результате предыдущего опыта общения или на основе отзывов других людей.

Барьер отрицательных эмоций или плохого физического состояния – относятся к ситуативным барьерам. Иногда проблемы в общении возникают, когда у человека плохое настроение или самочувствие, и он не настроен на установление контакта с другими.

КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ

Коммуникативные барьеры *возникают, если между собеседниками есть несоответствие словесного запаса.*

К этой группе также относятся проблемы, связанные с отсутствием аналогий понятий в разных языках и другие сложности перевода.

Основные виды коммуникативных барьеров:

Семантические барьеры – *возникают, когда партнеры по общению под аналогичными понятиями подразумевают разные вещи.*

Например, один человек фразу «хороший метод достижения цели» понимает, как способ, который не навредит окружающим людям, а другой – как стратегию достижения желаемого любой ценой, даже если окружающие пострадают.

Логические барьеры – *проявляются, если человек не умеет четко и последовательно выразить свои мысли.*

В таком диалоге нарушаются причинно-следственные связи, и часто происходит подмена понятий.

Фонетические барьеры – это плохая техника речи у говорящего. Когда слова звучат нечетко и непонятно, что затрудняет восприятие информации.

Как преодолеть барьеры общения?

Человека в современном мире невозможно представить без речевых коммуникаций. Каждый день приходится общаться на работе или учебе, с друзьями или коллегами.

Но настоящей проблемой может стать барьер, который мешает грамотно общаться с окружающими и отделяет человека от нормальной жизни.

Один из самых распространенных барьеров - комплекс неполноценности. Люди с низкой самооценкой считают, что они хуже других, не видят своих достоинств и предпочитают прожить свою жизнь тихо и спокойно. Но на самом деле, стоит только сменить имидж, начать работать над собой и улыбаться трудностям, так потребность в общении появляется сама собой.

Неуверенность в себе проходит с практикой.

Психологи советуют, не обходить людей стороной, а как можно чаще пробовать поддержать разговор.

Еще одной проблемой в общении может стать и завышенная самооценка. Комплекс превосходства проявляется в предвзятом отношении к окружающим людям. Человек чувствует себя лучше остальных и считает, что разговаривать с ними можно неуважительно и свысока. Конечно, такое отношение никого не устраивает и контактов с такой личностью скорей всего будут стараться избегать.

Но если человек сам понимает причину трудностей в общении, то справиться с ними поможет самоконтроль и лояльное отношение к обществу. При разговоре, можно попробовать найти в собеседнике положительные черты, благодаря этому беседа пройдет более комфортно для обеих сторон.

Часто, случается так, что человек просто боится вступать в контакт с кем-либо. Например, не найти нужных слов, показаться глупым или сказать что-то не то. Появляется страх быть не принятым и осужденным. Возможно, у человека не хватает навыков общения или недостаточный словарный запас. Выход из такого положения – практика. Можно тренироваться перед зеркалом, как бы разговаривая с воображаемым другом. Попробовать вести переписки в интернете, ведь не имея возможности смотреть на собеседника, выразить свои мысли гораздо легче. Конечно, нужно больше читать и развивать словарный запас, чтобы подбирать слова для любой ситуации.

Важно оставаться самим собой и не бояться о том, что подумают другие. Каждый человек воспринимает все по-разному, и найдутся те, кто сможет помочь справиться с этим барьером.

Сложность заключается в том, что зачастую причины возникновения сложностей общения не осознаются людьми. Особенно актуально это для психологических барьеров. Если коммуникативные преграды воспринимаются сразу и для их устранения часто достаточно уточнить смысл сказанного, переформулировать предложения и поработать над своей речью, то психологические сложности являются следствием подсознательных установок. Они плохо поддаются контролю.

Для того, чтобы правильно с человеком взаимодействовать, нужно как можно больше о нем знать, и действовать в соответствии с его программой действий, а не со своей.

Следует смиренно принять тот факт, что другие люди, даже те, которые вследствие обстоятельств являются нашими близкими, на самом деле – совершенно другие, мыслят, чувствуют и действуют не так как мы.

Настоящая близость становится возможной только после достижения этого понимания и его практического воплощения.

Начать общаться с людьми совсем несложно. Живое общение действительно приносит огромное удовольствие и помогает добиваться поставленных целей.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Что такое «наука»? (определение)
2. Что такое «психология»? (определение)
3. Что является предметом изучения психологии?
4. Основные задачи психологии.
5. Назовите основные отрасли (виды) психологии.
6. Что такое «общение»? (определение)
7. Структура процесса общения.
8. Что такое «интенциональные» и «неинтенциональные знаки»? (приведите примеры неинтенциональных знаков)
9. Вербальное и невербальное общение. Средства невербального общения.
10. Что такое «идентификация», «эмпатия», «рефлексия»?
11. Ошибки при формировании первого впечатления.
12. Что такое «заражение», «внушение», «убеждение», подражание»?
13. Длительное общение. Источники получения информации при длительном общении.
14. Приёмы привлечения внимания.
15. Приёмы поддержания внимания.
16. Что такое «деловое общение»? (определение)
17. Назовите основные формы делового общения.
18. Перечислите основные этапы деловой беседы.
19. Назовите основные способы начала деловой беседы.
20. Основные группы вопросов собеседников при деловой беседе.
21. Основные психологические приёмы влияния на собеседника.
22. Основные правила для высказывания замечаний в адрес собеседника.
23. Назовите барьеры непонимания (контрсуггестии).
24. Что такое избегание в психологии общения?
25. Что такое авторитет?

26. Объясните суть механизма «непонимание».
27. Почему барьеры непонимания могут приводить к неэффективной коммуникации?
28. Как можно преодолеть «избегание» в повседневном общении?
29. Назовите основные группы барьеров общения.
30. На какие виды делятся психологические барьеры общения?
31. Какие виды коммуникативных барьеров общения Вы знаете?
32. Как можно преодолеть барьеры общения?
33. Какие дистанции общения Вы знаете? Назовите их.
34. Расскажите об особенностях общения на той или иной дистанции общения.
35. Почему нужно учитывать и нельзя нарушать «дистанции» при общении?
36. Что такое конфликт?
37. Назовите основные виды конфликта.
38. Какие типы конфликтных личностей Вы знаете?
39. Перечислите типы темперамента.
40. Назовите основные плюсы и минусы того или иного типа темперамента.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Учебники и учебные пособия:

1. Абрамова Г.С. Введение в практическую психологию. М, 1994
2. Андреева Г.М. Социальная психология. М., 2003.
3. Белановская О.В. Психология личности: Учебное пособие / О.В.Белановская; науч. ред. Ю.Н.Карандашев, Т.В.Сенько. – Мн.: БГПУ им. М.Танка. 2001
4. Бодалев А.А. Психология общения. М., 2002
5. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. Пособие. М., 2006
6. Реан А.А., Коломинский Я.Л. Социально-педагогическая психология. СПб., 2000.
7. Рогов Е.И. Психология общения. М., 2004.
8. Батаршев А.В. Психодиагностика способности к общению. М., 2001.
9. Бороздина Г.В. Психология делового общения. М., 2003.
10. Вердербер Р., Вердербер К. Общение. СПб., 2003.
11. Дерябо С.Д., Ясвин В.А. Гроссмейстер общения. М., 1996.
12. Кабаченко Т.С. Методы психологического воздействия. М., 2003.
13. Козлов Н.И. Как относиться к себе и людям, или практическая психология на каждый день. М., 1993.
14. Крижановская Ю.С. Грамматика общения. Л., 1990.
15. Курбатов В.И. Искусство управлять общением. Ростов-на-Дону, 1997.
16. Немов Р.С. Практическая психология / Р.С.Немов: – М.: Гуманит., 1999 г.
17. Петровская Л.А. Компетентность в общении. Социально-педагогический тренинг. М.: Изд-во МГУ, 1989.
18. Пиз А. Язык жестов. Н. Новгород, 1992.
19. Психология: словарь под ред. А.В. Петровского и др. М., 1990.
20. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом общении. М., 1991.
21. Станкин М.И. Психология общения. М., 2004.
22. Шейнов В.П. Искусство убеждать. М. 2001.

Дополнительная литература:

1. Дубровина И. В. Словарь для начинающего психолога. 2-е издание. – СПб.: Издательство «Питер», 2006 г.
2. Петровский А.В. Популярныe беседы о психологии. 2-е изд., доп. и перераб. / А.В.Петровский. – М.: Педагогика, 1983 г.
3. Психология для всех и каждого / Сост. В.Б.Шапарь. – Харьков: Торсинг; Ростов н /Дону: изд-во «Феникс», 2002 г.
4. Рогов Е.И. Психология познания / Е.И.Рогов. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001 г.
5. Рогов Е.И. Психология человека / Е.И.Рогов. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001 г.
6. Рогов Е.И. Эмоции и воля / Е.И.Рогов. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001 г.
7. Селевко Г.К. Найди себя / Г.К.Селевко, Н.И.Бабурина, О.Г.Левина. М.: Народное образование, 2001 г. Серия «Самососершенствование личности».
8. Селевко Г.К. Управляй собой / Г.К.Селевко, В.И.Болдина, О.Г.Левина. – М.: Народное образование, 2001 г. Серия «Самосовершенствование личности».
9. Селевко Г.К. Реализуй себя / Г.К.Селевко, А.Г.Селевко, О.Г.Левина. М.: Народное образование, 2001 г. Серия «самосовершенствование личности».
10. Селевко Г.К. Самосовершенствование личности: методическое пособие по преподаванию курса/Г.К.Селевко. – М.: Народное образование, 2000 г.