

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Дагестан
«Колледж экономики и предпринимательства»

Конспект лекций для студентов направления подготовки
по дисциплине:

«Психология общения»

38.02.01 «Экономика и бух учет»
Заочной форм обучения

Г. Буйнакск

ЛЕКЦИИ ПО ПРЕДМЕТУ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Лекция 1.

Задачи.

1. Основные группы исследований в психологии общения.
2. Виды методов, их содержание и сущность.

Методы исследований в психологии общения.

Наука - прежде всего исследование, поэтому характеристика науки не исчерпывается определением ее предмета, она включает и определение ее метода. Методы - это способы, посредством которых познается предмет науки. Психология, как и каждая наука, употребляет не один, а целую систему частных методов или методик.

В психологии общения выделяются следующие четыре группы методов: организационные, эмпирические, методы обработки данных и методы коррекции.

Организационные методы включают сравнительный метод, лонгитюдный метод, метод поперечных срезов. Исследования такого рода позволяют устанавливать связи и зависимости между явлениями разного типа, например, между физиологическим, психологическим и социальным развитием личности.

К познанию особенностей и закономерностей психического развития можно подойти посредством двух основных типов исследования: поперечных срезов и продольных (лонгитюдных).

Лонгитюдный метод - это многократные обследования одних и тех же лиц на протяжении длительного времени. Цель лонгитюдных исследований - зарегистрировать соматическое и психическое развитие личности.

Лонгитюдный метод по сравнению с методом поперечных срезов обладает рядом преимуществ:

- лонгитюдное исследование позволяет проводить обработку данных поперечно по отдельным возрастным периодам;
- лонгитюдные исследования определяют индивидуальную структуру и динамику развития каждого человека;
- только лонгитюдное исследование позволяет анализировать взаимоотношения и взаимосвязи между отдельными компонентами развивающейся личности, позволяет решить вопрос о критических периодах в развитии.

Основным же недостатком лонгитюдных исследований являются значительные затраты времени, требуемые на их организацию и проведение.

Суть поперечных или срезовых исследований психического развития состоит в том, что заключения об особенностях развития делаю на основании исследований одних и тех же характеристик в сравниваемых группах людей различного возраста, разных уровней развития, с различными свойствами личности. Основным преимуществом этого метода является быстрота исследования - возможность получения в течение короткого времени

результатов. Однако исследования в чисто поперечных срезах статичны и не дают возможности сделать заключение о динамике процесса развития, о его непрерывности.

Сравнительный метод заключается в рассмотрении отдельных механизмов поведения и психологических актов в процессе развития и в сравнении со сходными явлениями у других организмов. Наибольшее распространение этот метод, называемый “сравнительно-генетический”, получил в зоопсихологии и в детской психологии.

Эмпирические методы - наблюдение за отдельными фактами, их классификация, установление закономерных связей между ними; включают в себя наблюдение и самонаблюдение, экспериментальные методы (лабораторный, естественный, формирующий); психодиагностические (тесты, анкеты, опросники, интервью, беседы); анализ продуктов деятельности; биографический метод.

Группа эмпирических методов в психологии традиционно, начиная с тех пор, как психология выделилась в самостоятельную науку, считается основной.

Наблюдение выступает в психологии в двух основных формах - как самонаблюдение, или интроспекция, и как внешнее, или так называемое объективное наблюдение.

Познание собственной психики посредством самонаблюдения всегда осуществляется в той или иной степени опосредованно через наблюдение внешней деятельности.

Объективное наблюдение должно исходить из единства внутреннего и внешнего, субъективного и объективного. Это самый простой и наиболее распространенный из всех объективных методов в психологии. Научное наблюдение непосредственно соприкасается с житейским наблюдением. Необходимо поэтому прежде всего установить общие основные условия, которым вообще может удовлетворять наблюдение, чтобы быть научным методом.

Первое основное требование - наличие четкой целевой установки.

В соответствии с целью должен быть определен план наблюдения, зафиксированный в схеме. Плановость и систематичность наблюдения составляют самую существенную черту его как научного метода. И если наблюдение исходит из четко осознанной цели, то оно должно приобрести избирательный характер. Наблюдать все вообще в силу многообразия существующего совершенно невозможно. Всякое наблюдение поэтому носит избирательный, частичный характер.

Основное преимущество метода объективного наблюдения заключается в том, что оно позволяет изучать психические процессы в естественных условиях. Однако объективное наблюдение, сохраняя свое значение, по большей части должно дополняться другими методами исследования. К процедуре наблюдения предъявляются следующие требования:

- а) определение задачи и цели;
- б) выбор объекта, предмета и ситуации;

- в) выбор способа наблюдения, наименее влияющего на исследуемый объект и наиболее обеспечивающего сбор необходимой информации;
- г) выбор способа регистрации наблюдаемого (как вести записи);
- д) обработка и интерпретация полученной информации.

Основной недостаток метода наблюдения заключается в том, что психологическое состояние, личностные особенности наблюдателя могут влиять на результаты наблюдения. Определенную трудность представляет интерпретация данных.

Наблюдение используется, в первую очередь, когда требуется минимальное вмешательство в естественное поведение, взаимоотношения людей, когда стремятся получить целостную картину происходящего.

Экспериментальный метод - это исследовательская деятельность в целях изучения причинно-следственных связей, которая предполагает следующее:

- исследователь сам вызывает изучаемое им явление и активно воздействует на него;
- экспериментатор может варьировать, изменять условия, при которых протекает явление;
- в эксперименте имеется возможность неоднократного воспроизведения результатов;
- в результате эксперимент устанавливает допускающие математическую формулировку количественные закономерности.

Основная задача психологического эксперимента заключается в том, чтобы сделать допустимыми для объективного внешнего наблюдения существенные особенности внутреннего психологического процесса.

Эксперимент как метод возник в области психофизики и психофизиологии и получил широкое распространение в психологии. Но изменился сам характер эксперимента: от изучения соотношения отдельного физического раздражителя и соответствующего ему психического процесса он перешел к изучению закономерностей протекания самих психических процессов в определенных объективных условиях. Против лабораторного эксперимента выдвигались три соображения. Указывалось на искусственность эксперимента, аналитичность и абстрактность.

Своеобразным вариантом эксперимента, представляющим как бы промежуточную форму между наблюдением и экспериментом, является метод так называемого естественного эксперимента. Его основная тенденция - сочетать экспериментальность исследований с естественностью условий. Логика этого метода такова: экспериментальному воздействию подвергаются условия, в которых протекает изучаемая деятельность, сама же деятельность наблюдается в ее естественном протекании. Вместо того, чтобы проводить изучение явлений в лабораторных условиях, исследователи стараются учесть влияние и подобрать естественные условия, соответствующие их целям. Роль естественного эксперимента велика при изучении познавательных возможностей человека на различных возрастных этапах и при выяснении конкретных путей формирования личности.

И наконец, экспериментальный метод включает и эксперимент как средство воздействия, изменения психологии людей. Такая разновидность экспериментального метода называется формирующим экспериментом. Его своеобразие заключается в том, что он одновременно служит и средством исследования, и средством формирования изучаемого явления. Для формирующего эксперимента характерно активное вмешательство исследователя в изучаемые им психические процессы.

Психодиагностические методы. Цель современной психологической диагностики заключается в том, чтобы фиксировать и описывать психологические различия как между людьми, так и между группами людей, объединенных по каким-либо признакам.

В число диагностируемых признаков в зависимости от задач исследования могут входить психологические различия по возрасту, полу, образованию и культуре, по психическим состояниям, психофизическим особенностям и т.п.

Одним из видов психодиагностического метода являются психологические тесты. Английское слово “тест” означает “проба” или “испытание”. Тест - это краткое, стандартизированное испытание, не требующее, как правило, сложных технических приспособлений, поддающееся стандартизации и математической обработке данных. С помощью тестов стремятся выявить определенные способности, навыки, умения (или их отсутствие), наиболее точно охарактеризовать некоторые качества личности.

К числу наиболее распространенных средств познания явлений психологии относятся всевозможные опросы. Цель опроса состоит в получении информации об объективных и субъективных фактах со слов опрашиваемых.

Все разнообразие методов опроса можно свести к двум основным типам:

- 1) опрос “лицом к лицу” - интервью, проводимое исследователем по определенному плану;
- 2) заочный опрос - анкеты, предназначенные для самостоятельного заполнения.

В стандартизированном интервью формулировки вопросов и их последовательность определены заранее, они одинаковы для всех опрашиваемых. Методика нестандартизированного интервью, наоборот, характеризуется полной гибкостью и варьируется в широких пределах. Исследователь, который руководствуется лишь общим планом интервью, имеет право сам в соответствии с конкретной ситуацией формулировать вопросы и изменять порядок пунктов плана.

Анкетирование (заочный опрос) имеет также свою специфику. Считается, что к заочному опросу целесообразнее прибегать в случаях, когда необходимо выяснить отношение людей к острым дискуссионным или интимным вопросам либо опросить большое число людей в сравнительно небольшой срок.

Обычно рекомендуется сочетание анкетирования и интервью, так как эта методика наряду с охватом большого числа опрашиваемых в сравнительно короткий срок позволяет получить материал для глубокого анализа.

Метод беседы является вспомогательным средством для дополнительного освещения изучаемой проблемы. Беседа должна быть всегда планово

организована в соответствии с задачами исследования, но не должна носить шаблонно-стандартный характер.

Метод изучения продуктов деятельности широко используется в исторической психологии, в детской психологии.

Разновидностью методов изучения продуктов деятельности является биографический метод. Материалом здесь служат письма, дневники, биографии, продукты детского творчества, почерки и т.д.

Во многих случаях в психологических исследованиях используется не один, а несколько методов, каждый из которых дополняет другие, раскрывая новые стороны психической деятельности.

К методам психологической коррекции принадлежат: аутотренинг, групповой тренинг, способы терапевтического воздействия.

Современная психология различными путями оказывает воздействие на практическую деятельность людей. Психологическая помощь чаще всего и эффективнее всего оказывается в ситуации не только существующего объективно, но и субъективно переживаемого неблагополучия. Это переживание может быть острым и выражаться в глубоком недовольстве собой, окружающими, жизнью в целом, а иногда и в страдании. В таких случаях требуется оказание не только консультативной, но и психотерапевтической помощи. И здесь необходимо говорить о коррекционных методах работы психолога. В настоящее время психокоррекционные методы - это довольно обширный набор приемов, программ и методов воздействия на поведение людей; включают аутотренинг, групповой тренинг.

Зарождение и внедрение метода аутогенных тренировок связывают с именем немецкого психотерапевта И.Г. Шульца. Благодаря его работам во всех странах аутогенная тренировка получила широкое распространение прежде всего как метод лечения и профилактики различного рода неврозов и функциональных нарушений в организме. В дальнейшем практический опыт показал, что аутогенная тренировка - единственное средство психогигиены и психопрофилактики, а также управления состоянием человека в экстремальных условиях. В аутогенных тренировках используются три основные пути воздействия на состояние нервной системы:

- 1) выработка умения полностью расслаблять мышцы тела;
- 2) использование активной роли представлений, чувственных образов;
- 3) регулирующая и программирующая роль слова, произносимого не только вслух, но и мысленно.

Комплекс упражнений, составляющий суть аутогенных тренировок, и является тем средством, которое не только способствует росту резервных способностей человека, но и постоянно совершенствует деятельность программирующих механизмов мозга.

Под групповым тренингом обычно понимают своеобразные формы обучения знаниям и отдельным умениям в сфере общения, а также формы соответствующей их коррекции. Что касается методов социально-психологического тренинга, то здесь существует множество классификаций, но, по сути, все они выделяют две большие, частично пересекающиеся области

- групповые дискуссии и игры. Метод групповой дискуссии используется в основном в форме анализа конкретных ситуаций и в форме группового самоанализа. Среди игровых методов социально-психологического тренинга наиболее широкое значение получил метод ролевых игр.

В настоящее время практика группового тренинга представляет собой бурно развивающуюся отрасль прикладной психологии. Социально-психологический тренинг в нашей стране используется для подготовки специалистов различного профиля: руководителей, учителей, врачей, психологов и т.п. Он применяется для коррекции динамики супружеских конфликтов, улучшения отношений между родителями и детьми и т.п.

+Методы обработки данных - это анализ материала; включают в себя количественный (применение математической статистики, обработка данных на ЭВМ) и качественный (дифференциация материала по группам, анализ) методы.

Лекция 2.«Категория общения в психологии».

1.1 Понятие и общие характеристики общения

1.2 Характеристики общения

1.3. Роль общения в психическом развитии человека. Значение общения

Задачи:

1. Раскрыть содержание понятия «общение»;
2. Рассмотреть аспекты общения;
3. Рассмотреть такие характеристики общения как структура общения, уровень общения, функции общения, стороны общения;
4. Определить роль общения в психическом развитии человека.

Рассматривая образ жизни различных высших животных и человека, мы замечаем, что в нем выделяются две стороны: контакты с природой и контакты с живыми существами. Первый тип контактов называют деятельностью, второй тип контактов характеризуется тем, что взаимодействующими друг с другом сторонами являются живые существа, организм с организмом, обменивающиеся информацией. Этот тип внутривидовых и межвидовых контактов называют общением.

Общение свойственно всем высшим живым существам, но на уровне человека оно приобретает самые совершенные формы, становясь осознанным и опосредствованным речью.

Общение — сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в деятельности совместной; включает в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание партнера.

Общение — реализуемое знаковыми средствами взаимодействие двух или более субъектов, вызванное потребностями деятельности совместной и направленное на значимое изменение в состоянии, поведении и личностно-смысовых образованиях партнера. Состоит во взаимном обмене сообщениями с предметным и эмоциональным аспектами.

В самом общем виде общение выступает как форма жизнедеятельности. Его социальный смысл состоит в том, что оно выступает средством передачи форм культуры и общественного опыта.

Специфика общения определяется тем, что в его процессе субъективный мир одного человека раскрывается для другого. В общении человек самоопределяется и самопредъявляется, обнаруживая свои индивидуальные особенности. По форме воздействий можно судить о коммуникативных умениях и чертах характера человека, по специфике организации речевого сообщения — об общей культуре и грамотности.

В общении выделяются следующие аспекты: содержание, цель и средства. *Содержание* — это информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа к другому. Содержанием общения могут быть сведения о внутреннем мотивационном или эмоциональном состоянии живого существа. Один человек может передавать другому информацию о

наличных потребностях, рассчитывая на потенциальное участие в их удовлетворении.

Содержанием общения может стать информация о состоянии внешней среды, передаваемая от одного живого существа к другому, например, сигналы об опасности или о присутствии где-то поблизости положительных, биологически значимых факторов, скажем, пиши.

У человека содержание общения значительно шире, чем у животных. Люди обмениваются друг с другом информацией, представляющей знания о мире, богатый, прижизненно приобретенный опыт, знания, способности, умения и навыки. Человеческое общение многопредметно, оно самое разнообразное по своему внутреннему содержанию.

Цель общения — это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. У животных целью общения может быть побуждение другого живого существа к определенным действиям, предупреждение о том, что необходимо воздержаться от какого-либо действия. Мать, например, голосом или движением предупреждает детеныша об опасности; одни животные в стаде могут предупреждать других о том, что ими восприняты жизненно важные сигналы.

Не менее существенны отличия *средств* общения. Их можно определить как способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения одного живого существа другому.

Кодирование информации — это способ передачи ее от одного живого существа к другому. Например, информация может передаваться с помощью прямых телесных контактов: касанием тела, руками и т.п. Информация может людьми передаваться и восприниматься на расстоянии, через органы чувств (наблюдения со стороны одного человека за движениями другого или восприятие производимых им звуковых сигналов).

1.2 Характеристики общения

Общение характеризуется по следующим параметрам: структура общения, уровень общения, функции общения, стороны общения.

Структура общения — с позиций психологии социальной выделяются такие стороны общения:

1) сторона коммуникативная — выражается в обмене информацией, ее понимании; в ходе общения адресант и адресат должны использовать одну и ту же знаковую систему; общающиеся влияют друг на друга, у них возникают взаимоотношения;

2) сторона интерактивная — выражается во взаимодействии партнеров при организации и выполнении совместной деятельности; эта сторона не исчерпывается лишь формой общения, внешней картиной взаимодействия, — имеют значение и мотивы, цели общения каждой стороны, их взаимодействие; исследованиями установлены такие виды взаимодействия, как содружество, конкуренция и конфликт;

3) сторона перцептивная — выражается в восприятии одним партнером по общению другого.

Уровни общения — согласно одному из подходов, выделяются:

1) макроуровень — выражается в том, что человек общается с другими людьми согласно сложившимся общественным отношениям, традициям и обычаям;

2) мезоуровень — общение в пределах содержательной темы, одноразовое или многоразовое;

3) микроуровень — акт контакта, несущий элемент содержания и выражаемый в определенных внешних показателях — простейшие элементы, лежащие в основе других уровней: вопрос — ответ, рукопожатие, акт мимический и пантомимический, и пр.

Общение полифункционально, что отражается во множестве существующих классификаций его функций. Чаще всего в них описываются коммуникативные аспекты общения, причем допускается ошибочное отождествление понятий коммуникация и общения.

В самых обобщенных классификациях выделяются три стороны общения:

1) коммуникативная;

2) интерактивная;

3) перцептивная. Близкая к этой классификация выделяет стороны:

1) информационно-коммуникативную, охватывающую процессы приема-передачи информации;

2) регуляционно-коммуникативную, связанную со взаимной корректировкой действий при осуществлении деятельности совместной;

3) аффективно-коммуникативную, относящуюся к сфере эмоциональной и отвечающую потребностям в изменении своего эмоционального состояния.

Другая классификация выделяет:

1) как основную рабочую — инструментальную функцию общения, надобную для обмена информацией в процессе управления и совместного труда;

2) синдикативную функцию, выражаемую в сплочении групп малых и больших;

3) трансляционную функцию, надобную для обучения, передачи знаний, способов деятельности, оценочных критериев;

4) функцию самовыражения, ориентированную на поиск и достижение взаимного понимания (особенно характерную для творческих личностей).

По критерию цели общения выделяется восемь функций общения:

1) контактная, цель коей — установление контакта как состояния обоюдной готовности к приему и передаче сообщений и к поддержанию взаимосвязи в виде постоянной взаимоориентированности;

2) информационная, цель коей — обмен сообщениями (прием-передача сведений в ответ на запрос), а также обмен мнениями, замыслами, решениями и пр.;

3) побудительная, цель коей — стимуляция активности партнера для направления его на выполнение определенных действий;

4) координационная, цель коей — взаимное ориентирование и согласование действий при организации деятельности совместной;

5) функция понимания, цель коей — не только адекватное восприятие и понимание смысла сообщения, но и взаимное понимание — намерений, установок, переживаний, состояний и пр.;

6) амотивная, цель коей — возбуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний (обмен эмоциями), а также изменение с его помощью своих переживаний и состояний;

7) функция установления отношений, цель коей — осознание и фиксация своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества, в коем действует индивид;

8) функция оказания влияния, цель коей — изменение состояния, поведения, личностно-смысовых образований партнера, в том числе его намерений, установок, мнений, решений, представлений, потребностей, действий, активности и пр.

Коммуникативная сторона общения связана с выявлением специфики информационного процесса между людьми как активными субъектами: с учетом отношений между партнерами, их установок, целей и намерений. Все это приводит не просто к движению информации, но к уточнению и обогащению знаний, сведений и мнений, коими обмениваются люди. Средствами процесса коммуникативного являются различные системы знаковые:

- 1) прежде всего — речь;
- 2) оптико-кинетическая система знаков — жесты, мимика, пантомимика;
- 3) системы паралингвистическая и экстралингвистическая — интонация, неречевые вкрапления в речь (например паузы);
- 4) система организации пространства и времени коммуникации;
- 5) наконец, система «контакта глазами».

Важная характеристика процесса коммуникативного — намерение его участников повлиять друг на друга, воздействовать на поведение другого, обеспечить свою идеальную представленность в другом (персонализацию); необходимые условия для этого не просто использование единого языка, но и одинаковое понимание ситуации общения.

Интерактивная сторона общения представляет собой построение общей стратегии взаимодействия. Различается ряд типов взаимодействия между людьми, прежде всего — кооперация и конкуренция. Но абстрактная оценка этих типов как просто согласия или конфликта приводит к формальному описанию взаимодействий. Хотя на этом пути достигнуты определенные результаты, например, расчет и прогноз стратегий поведения партнера с применением элементов математической теории игр, формальный характер описания исследуемых стратегий и то обстоятельство, что анализируется взаимодействие только двоих, препятствуют применению полученных данных при анализе взаимодействия людей в реальной жизни. Для психологии социальной должно быть нормативно содержательное рассмотрение различных типов взаимодействия, что вытекает из понимания его как определенного

способа объединения индивидуальных усилий в конкретных формах деятельности совместной.

Перцептивная сторона общения включает в себя процесс формирования образа другого человека, что достигается «прочтением» за физическими характеристиками партнера его психологических свойств и особенностей поведения. Основные механизмы познания другого человека — идентификация (уподобление) и рефлексия.

В ходе восприятия и познания межличностного возникает ряд «эффектов» — эффекты первичности, недавности (новизны) и ореола. Большую роль играют и явления стереотипизации и атрибуции каузальной. Знание этих механизмов позволяет выявить психологическое содержание процесса взаимопонимания, достигаемого при общении. Связь общения с определенным характером взаимоотношений проявляется и при эмоциональной регуляции перцептивного процесса, в частности — в явлении аттракции (тяготения).

Рассмотрение трех сторон общения в единстве — важное условие оптимизации деятельности совместной и взаимоотношений. Одна из задач психологии социальной — разработка средств корректировки и оптимизации общения, средств развития способностей и навыков общения, особенно нужных тем, кто профессионально связан с процессами общения: руководителям, педагогам, врачам и пр. Среди различных форм обучения искусству общения значительное место занимает тренинг социально-психологический — овладение разными формами общения с помощью специальных систем заданий (программ).

Общение межличностное значительно изменилось с развитием радио и телевидения, хотя замена личных контактов на опосредованные не была столь же заметна при появлении письма и книг, граммофона и радио. Телевидение представляет на экране как бы картину естественного общения; такое общение оказало значительное влияние на культуру общества и развитие психическое людей — в частности; через учебное телевидение и видеофильмы. Новая область общения открывается и в связи с компьютеризацией.

1.3. Роль общения в психическом развитии человека.

Значение общения.

Общение имеет огромное значение в формировании человеческой психики, ее развитии и становлении разумного, культурного поведения. Через общение с психологически развитыми людьми, благодаря широким возможностям к обучению, человек приобретает все свои высшие познавательные способности и качества. Через активное общение с развитыми личностями он сам превращается в личность.

Если бы с рождения человек был лишен возможности общаться с людьми, он никогда не стал бы цивилизованным, культурно и нравственно развитым гражданином, был бы до конца жизни обречен оставаться полуживотным, лишь внешне, анатомо-физиологически напоминающим человека. Об этом свидетельствуют многочисленные факты, описанные в литературе и

показывающие, что, будучи лишенным общения с себе подобными, человеческий индивид, даже если он, как организм, вполне сохранен, тем не менее остается биологическим существом в своем психическом развитии. В качестве примера можно привести состояния людей, которых время от времени находят среди зверей и которые длительный период, особенно в детстве, жили в изоляции от цивилизованных людей или, уже будучи взрослыми, в результате несчастного случая оказались в одиночестве, надолго изолированными от себе подобных (например, после кораблекрушения).

Особенно большое значение для психического развития ребенка имеет его общение со взрослыми на ранних этапах онтогенеза. В это время все свои человеческие, психические и поведенческие качества он приобретает почти исключительно через общение, так как вплоть до начала обучения в школе, а еще более определенно — до наступления подросткового возраста, он лишен способности к самообразованию и самовоспитанию.

Психическое развитие ребенка начинается с общения. Это первый вид социальной активности, который возникает в онтогенезе и благодаря которому младенец получает необходимую для его индивидуального развития информацию. Что же касается предметной деятельности, которая также выступает как условие и средство психического развития, то она появляется гораздо позже — на втором, третьем году жизни.

В общении сначала через прямое подражание (*викарное обучение*), а затем через словесные инструкции (*вербальное обучение*) приобретается основной жизненный опыт ребенка. Люди, с которыми он общается, являются для ребенка носителями этого опыта, и никаким другим путем, кроме общения с ними, этот опыт не может быть приобретен. Интенсивность общения, разнообразие его содержания, целей и средств являются важнейшими факторами, определяющими развитие детей.

Лекция 3. Виды и уровни общения. Роль различных видов общения в психическом развитии общения.

2.1. Виды и уровни общения.

2.2. Роль различных видов общения в психическом развитии общения.

Задачи:

1. Рассмотреть виды общения;

2. Раскрыть роль различных видов общения в психическом развитии общения.

В зависимости от содержания, целей и средств общение можно разделить на несколько видов.

ОБЩЕНИЕ

По содержанию

По целям

По средствам

материальное (обмен предметами и продуктами деятельности)

Биологическое

Непосредственное

когнитивное (обмен знаниями)

Социальное

Опосредованное

кондиционное (обмен психическими или физиологическими состояниями)

Прямое

мотивационное (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями)

Косвенное общение

деятельностное (обмен действиями, операциями, умениями, навыками)

Рассмотрим подробнее каждый из видов.

При материальном общении субъекты, будучи занятыми индивидуальной деятельностью, обмениваются ее продуктами, которые, в свою очередь, служат средством удовлетворения их актуальных потребностей.

При кондиционном общении люди оказывают влияние друг на друга, рассчитанное на то, чтобы привести друг друга в определенное физическое или психическое состояние. Например, поднять настроение или, напротив, испортить его; возбудить или успокоить друг друга, а в конечном счете — оказать определенное воздействие на самочувствие друг друга.

Мотивационное общение имеет своим содержанием передачу друг другу определенных побуждений, установок или готовности к действиям в определенном направлении. В качестве примера такого общения можно назвать случаи, когда один человек желает добиться того, чтобы у другого возникло или исчезло некоторое стремление, чтобы у кого-либо сложилась определенная установка к действию, актуализировалась некоторая потребность.

Иллюстрацией когнитивного и деятельностного общения может служить общение, связанное с различными видами познавательной или учебной

деятельности. Здесь от субъекта к субъекту передается информация, расширяющая кругозор, совершенствующая и развивающая способности.

Биологическое — это общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма. Оно связано с удовлетворением основных органических потребностей.

Социальное общение преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида. Существует столько частных целей общения, сколько можно выделить подвидов биологических и социальных потребностей.

Непосредственное общение осуществляется с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.п.

Опосредованное общение связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией. Это или природные предметы (палка, брошенный камень, след на земле и т.д.), или культурные (знаковые системы, записи символов на различных носителях, печать, радио, телевидение и т.п.).

Прямое общение предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения, например, телесные контакты, беседы людей друг с другом, их общение в тех случаях, когда они видят и непосредственно реагируют на действия друг друга.

Косвенное общение осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди (скажем, переговоры между конфликтующими сторонами на межгосударственном, межнациональном, групповом, семейном уровнях).

Среди видов общения можно выделить также деловое и личностное, инструментальное и целевое. Деловое общение обычно включено как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности.

Личностное общение сосредоточено в основном вокруг психологических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека.

Инструментальным можно назвать общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения. Целевое — это общение, которое само по себе служит средством удовлетворения специфической потребности, в данном случае потребности в общении.

Важнейшими видами общения у людей являются вербальное и невербальное. Невербальное общение не предполагает использование звуковой речи, естественного языка в качестве средства общения. Невербальное — это общение при помощи мимики, жестов и пантомимики, через прямые сенсорные или телесные контакты.

Вербальное общение присуще только человеку и в качестве обязательного условия предполагает усвоение языка. По своим коммуникативным возможностям оно гораздо богаче всех видов и форм невербального общения, хотя в жизни не может полностью его заменить. Да и само развитие вербального общения первоначально непременно опирается на невербальные средства коммуникации.

Выделенные мной выше виды общения служат развитию различных сторон психологии и поведения человека. Так, деловое общение формирует и развивает его способности, служит средством приобретения знаний и навыков. В нем же человек совершенствует умение взаимодействовать с людьми, развивая у себя необходимые для этого деловые и организаторские качества.

Личностное общение формирует человека как личность, дает ему возможность приобрести определенные черты характера, интересы, привычки, склонности, усвоить нормы и формы нравственного поведения, определить цели жизни и выбрать средства их реализации.

Разнообразное по содержанию, целям и средствам общение также выполняет специфическую функцию в психическом развитии индивида. Например, *материальное общение* позволяет человеку получать необходимые для нормальной жизни предметы материальной и духовной культуры, которые, как мы выяснили и главе, посвященной деятельности, выступают в качестве условия индивидуального развития. *Когнитивное общение* непосредственно выступает как фактор интеллектуального развития, так как общающиеся индивиды обмениваются и, следовательно, взаимно обогащаются знаниями.

Кондиционное общение создает состояние готовности к обучению, формулирует установки, необходимые для оптимизации других видов общения. Тем самым оно косвенно способствует индивидуальному интеллектуальному и личностному развитию человека. *Мотивационное общение* служит источником дополнительной энергии для человека, своеобразной его «подзарядкой». Приобретая в результате такого общения новые интересы, мотивы и цели деятельности, человек увеличивает свой психоэнергетический потенциал, развивающий его самого. *Деятельностное общение*, которое мы определили как межличностный обмен действиями, операциями, умениями и навыками, имеет для индивида прямой развивающий эффект, так как совершенствует и обогащает его собственную деятельность.

Биологическое общение служит самосохранению организма в качестве важнейшего условия поддержания и развития его жизненных функций. *Социальное общение* обслуживает общественные потребности людей и является фактором, способствующим развитию форм общественной жизни: групп, коллективов, организаций, наций, государств, человеческого мира в целом.

Непосредственное общение необходимо человеку для того, чтобы обучаться и воспитываться в результате широкого использования на практике данных ему с рождения, самых простых и эффективных средств и способов научения: условнорефлекторного, викарного и верbalного. *Опосредствованное*

общение помогает усвоению средств общения и совершенствованию на базе их способности к самообразованию и самовоспитанию человека, а также к сознательному управлению самим общением.

Благодаря *невербальному общению* человек получает возможность психологически развиваться еще до того, как он усвоил и научился пользоваться речью (около 2-3 лет). Кроме того, само по себе невербальное общение способствует развитию и совершенствованию коммуникативных возможностей человека, вследствие чего он становится более способным к межличностным контактам и открывает для себя более широкие возможности для развития. Что же касается *верbalного общения* и его роли в психическом развитии индивида, то ее трудно переоценить. Оно связано с усвоением речи, а она, как известно, лежит в основе всего развития человека, как интеллектуального, так и собственно личностного.

Животные на ранних ступенях эволюции практически не общаются друг с другом, за исключением случаев продолжения рода. Стадный образ жизни, предполагающий внутривидовое общение, появляется у насекомых, рыб, развивается у птиц и млекопитающих, достигает совершенства у обезьян. Животные в стаде обмениваются друг с другом биологически значимой информацией, охраняют, поддерживают жизнь друг друга. Между ними, например, в стаде обезьян, складываются довольно сложные, иерархически устроенные взаимоотношения: выделяется вожак, ему подчиняются остальные, наблюдается определенная *иерархия статусов*.

Вначале общение среди животных происходит на основе обмена биохимической информацией (вспомним, что у всех животных особенно развит обонятельный мозг). Затем к ней подключается слуховая и зрительная информация. У антропоидов появляется язык жестов, мимики и пантомимики, напоминающий тот, который в невербальном общении используют люди. Еще около середины прошлого века Ч. Дарвин показал, что лицевые экспрессивные выразительные движения у человекообразных обезьян очень напоминают аналогичные эмоциональные выражения, встречающиеся у людей.

Человеческий ребенок обнаруживает способность к эмоциональному общению с людьми уже на третьем месяце жизни (комплекс оживления), а к годовалому возрасту его экспрессия становится настолько богатой, что позволяет довольно быстро усваивать вербальный язык общения, пользоваться звуковой речью.

По мере развития речи появляется возможность разнообразить содержание передаваемой и воспринимаемой в процессе общения информации, а при прогрессе обучения — пользоваться различными средствами общения. В результате обогащается инструментальная сторона общения.

Дальнейшее развитие общения можно представить как постепенное накопление человеком культуры общения на основе рефлексии, обратной связи и саморегуляции. Психологически высокоразвитый человек отличается от менее развитого не только выраженной потребностью в общении с разнообразными людьми, но также богатым содержанием, множественностью целей и широким выбором средств общения.

Лекция 4. Вербальное и невербальное общение

3.1. Понятия вербальное и невербальное общение.

3.2. Содержание и сущность вербального общения

3.3. Невербальное общение.

Задачи.

1. Раскрыть понятия вербальное и невербальное общение.

2. Раскрыть содержание и сущность вербального и невербального общения.

Вербальное и невербальное общение – это как бы две

стороны одного и того же процесса. С помощью языка и речи можно сказать многое, но есть такие моменты, которые лучше всего передаются именно языком тела. Знание возможностей разных форм общения позволяет многое. К примеру, добиваться расположения других людей, предугадывать последствия своих действий и их влияние на окружающих.

Что такое вербальное общение

Под вербальным общением понимается привычный нам звуковой язык.

Человеческая членораздельная речь – особая информационная система, недоступная большинству животных, но ставшая основным средством общения для людей. Понятия «язык» и «речь» кажутся синонимами, хотя наука их всё-таки разграничивает. Язык – это конкретный набор знаков и правил их согласования и сочетания. А речь – сама способность передавать информацию звуковым (и письменным) способом, а также конкретное звучащее «произведение» (разговор, выступление и др.).

Вербальное общение может производиться путём взаимного обмена информацией, и тогда это диалог. А может производиться и в форме монолога – выступления одного лица. При этом факт общения всегда осознаётся всеми его сторонами. То есть чтобы что-то сказать словами, нужно очень этого захотеть. Это составляет одно из главных различий вербального и невербального общения.

Язык – это система знаков и способов их соединения, которая служит орудием выражения мыслей, чувств и волеизъявлений людей и является важнейшим средством человеческого общения. Язык используется в самых разных функциях:

- Коммуникативная. Язык выступает в роли основного средства общения. Благодаря наличию у языка такой функции, люди имеют возможность полноценного общения с себе подобными.

- Познавательная. Язык как выражение деятельности сознания. Основную часть информации о мире мы получаем через язык.

- Аккумулятивная. Язык как средство накопления и хранения знаний. Приобретенные опыт и знания человек старается удержать, чтобы использовать их в будущем. В повседневной жизни нас выручают конспекты, дневники, записные книжки. А «записными книжками» всего человечества являются разного рода памятники письменности и художественная литература, которая была бы невозможна без существования письменного языка.

- Конструктивная. Язык как средство формирования мыслей. При помощи языка мысль «материализуется», приобретает звуковую форму. Выраженная словесно, мысль становится отчетливой, ясной для самого говорящего.
- Эмоциональная. Язык как одно из средств выражения чувств и эмоций. Эта функция реализуется в речи только тогда, когда прямо выражается эмоциональное отношение человека к тому, о чем он говорит. Большую роль при этом играет интонация.
- Контактоустанавливающая. Язык как средство установления контакта между людьми. Иногда общение как бы бесцельно, информативность его нулевая, лишь готовится почва для дальнейшего плодотворного, доверительного общения.
- Этническая. Язык как средство объединения народ.

Под речевой деятельностью понимается ситуация, когда для общения с другими людьми человек использует язык. Существует несколько видов речевой деятельности:

- говорение - использование языка для того, чтобы что-то сообщить;
- слушание - восприятие содержания звучащей речи;
- письмо - фиксация содержания речи на бумаге;
- чтение - восприятие зафиксированной на бумаге информации.

С точки зрения формы существования языка общение делится на устное и письменное, а с точки зрения количества участников - на межличностное и массовое.

К основным невербальным средствам общения относятся:

Кинестетика - рассматривает внешнее проявление человеческих чувств и эмоций в процессе общения. К ней относятся:

- жестикуляция;
- мимика;
- пантомимика.

Под невербальным общением понимаются такие средства общения, как мимика, жесты, позы, прикосновения, интонации, изменение обстоятельств общения – то есть такие, которые осуществляются без использования слов. Инструментом такого общения становится человеческое тело, имеющее огромное количество выразительных возможностей.

При этом «внедречевое общение» зачастую происходит неосознанно для одного или всех участников коммуникации. «Язык тела» способен выдавать даже то, что мы бы не хотели обнаруживать в себе. И реакция на невербальное сообщение тоже нередко происходит неосознанно. Между тем есть смысл научиться распознавать внедречевые сигналы, чтобы сделать процесс общения более эффективным.

Чаще всего оба средства общения задействованы одновременно. Многие люди при разговоре склонны жестикулировать, подкрепляя руками и гримасами свои слова и уточняя их смысл. В некоторых культурах жестикуляция считается дурным тоном, однако даже там полностью избавиться от этой «вредной привычки» не удается.

Способы невербального общения

Наиболее востребованными невербальными инструментами общения являются жесты и мимика. Руки и лицо – наиболее «эмоциональные» части тела, и наиболее подвижные, вследствие чего они обладают большей выразительностью при разговоре. Выражение эмоций – пожалуй, главное содержание «разговора» при жестикулировании. Вербальное общение далеко не всегда способно передавать эмоциональную составляющую информации, причём в разных «звуковых» языках эта способность различается. В этом случае подключаются руки и лицо. Особенно если разговор ведётся «горячими» и чувственными людьми.

Дополнительные способы невербального общения – это позы, а также прикосновения. Такие телодвижения также могут многое рассказать о человеке, его мыслях и отношении к происходящему.

Даже расстояние между собеседниками может многое сказать об участниках разговора.

Так, существуют виды предельно допустимого расстояния в зависимости от обстоятельств беседы:

- Интимное расстояние – до полуметра. Так разговаривают собеседники, которые в максимальной степени доверяют друг другу, готовы поделиться самым сокровенным. В частности, очень близко друг к другу стоят влюблённые. Лучшие друзья тоже общаются на максимально близкой дистанции. На таком расстоянии возможны телесные контакты, прикосновения, которые тоже отражают максимально близкие, доверительные и интимные отношения.

- Межличностное расстояние – от полуметра до 1,2 метра. На такой дистанции ведут дружескую беседу обычные друзья, приятели, близкие знакомые. Здесь также могут допускаться прикосновения, хотя и невозможны такие сильные телесные контакты, как в первом случае.

- Социальное расстояние – от 1,2 до 3,7 метров. Оно предназначается для неформального взаимодействия в обществе, во время деловой встречи. Чем расстояние больше, тем разговор более формальный. Само собой, что прикосновения на таком расстоянии уже невозможны.

- Публичное расстояние – более 3,7 метров. Это наиболее подходящее расстояние для лектора, выступающего перед большой группой людей.

Расстояние при разговоре также зависит от пола, возраста, особенностей личности человека. Так, маленьким детям наиболее комфортно общаться на близком расстоянии, а подростки предпочитают отстраняться. Женщина предпочитает более близкую дистанцию, независимо от пола её собеседника. Уверенные в себе люди не обращают особого внимания на расстояния, а тревожные люди стремятся быть подальше от собеседников. Властные люди склонны сокращать расстояние при разговоре, напирать – отсюда, видимо, и происходит слово «наезд».

Визуальный контакт – тоже важный источник информации. Зрение для человека является главным органом чувств, с его помощью мы стремимся получить максимум информации о предмете, который нам интересен. Поэтому долгий зрительный контакт означает восхищение собеседником, если взгляд

при этом спокойный. Пристальный взгляд с приподнятыми бровями означает ожидание. А навязчивый, пристальный взгляд с несколько тревожным выражением означает возмущение. Если же человек «закатывает» глаза, отводит в сторону, всячески избегает зрительного контакта, то это означает, что собеседник ему неприятен.

Жесты и позы рассказывают о чувствах и установках людей. Важны их манера сидеть, стоять, расположение рук. Например, позитивное расположение распознаётся, когда собеседник сидит с немного наклонённым вперёд корпусом, рука при этом немного касается щеки. Критичность выражается характерным жестом: одна рука находится у подбородка, указательный палец вытянут вдоль щеки, вторая рука поддерживает локоть первой. При недоверии собеседник прикрывает рот ладонью. Превосходство выражается сидячим положением, одна нога положена на другую, руки закинуты за голову, глаза чуть закрыты. При неодобрении человек «стряхивает ворсинки», расправляет одежду или отряхивает её, движения его судорожные, неспокойные.

Потирание подбородка, лба, переносицы являются известными показателями сосредоточенности. Глаза при этом могут быть закрыты. Раскинутые руки, прямая голова, расслабленный корпус говорят об открытости собеседника.

Важное значение имеет и мимика. Она может рассказать и о мыслях человека, и о его чувствах, при этом разные половины лица несут разную информацию. Как известно, за интеллект отвечает левое полушарие мозга, которое управляет правой стороной лица; правое полушарие мозга отвечает за эмоции и управляет левой половиной лица.

Гнев выражают широко открытые глаза, при этом взгляд «прищурен», зубы сжаты, а углы губ опущены. Поднятые брови и приоткрытый рот означают, что человек удивлён. Свёдённые брови, растянутые губы с отведёнными вниз уголками говорят, что собеседник напуган. Спокойный взгляд с приподнятыми уголками губ – собеседник счастлив. Опущенные губы и «угасший» взгляд свидетельствуют о печали.

Свой пласт информации несут даже интонация и тембр голоса. Так, растянутое произношение слов и монотонная интонация характерны для высокомерного человека. Чёткая, уверенная речь и высокий тон голоса говорят об энтузиазме, приподнятости. Низкий тон голоса и понижение громкости к концу предложения свидетельствуют об усталости; так же передаётся и взволнованность, но речь при этом более быстрая, высказывания отрывистые. Если в речи много пауз, собеседник покашливает, делает ошибки в словах – значит, он демонстрирует неуверенность.

Роль и важность средств общения для человека

Общение само по себе является одним из главных атрибутов человеческой жизнедеятельности. И важными являются все средства: как вербальное общение, так и невербальное. Каждое средство выражает свою «долю» информации, и умение считывать разные «коды» помогает оценить ситуацию в целом.

Внеречевое общение, в частности, становится необходимым тогда, когда речевое взаимопонимание невозможно. Например, если собеседники разговаривают на разных языках или кто-то из них глухонемой. Для таких целей разработаны различные языки жестов. Любопытно, что в Новой Зеландии местный язык жестов имеет статус официального языка; на этом языке англоязычное белое население общается с маори – коренным народом, представители которого далеко не всегда соглашаются учить английский язык.

Что же касается обычных ситуаций, то важность внеречевой «части» разговора показал австрийский писатель Алан Пиз; он утверждает, что только семь процентов информации мы получаем из речевого компонента общения, а остальное мы воспринимаем через невербальные сигналы. Исследователи также заметили, что в последние годы роль внеречевого общения существенно возросла. Одной из причин тому может быть осторожность: собеседник вполне может солгать, скрыть информацию, и установить его истинные намерения можно только посредством «считывания» жестов и мимики. Повышенная толерантность также не позволяет людям применять эмоционально окрашенные выражения в речи, и тогда на помощь приходят невербальные сигналы.

Распознавание лжи – одно из самых важных умений. Эффект строится на том, что большинство людей не управляет своими эмоциями, поэтому они могут не соответствовать сказанным словам. Слова могут обмануть, но их жестовое «сопровождение» на такое не способно. Если, конечно, собеседник не научился владеть собой и использовать мимику и жесты, чтобы дополнительно запутать того, с кем он разговаривает.

Чтобы научиться распознавать внеречевую информацию, может потребоваться довольно длительное время. Ведь существуют не только всем известные и понятные сигналы, которые отражены даже во фразеологии («головою поник», «стоит разинув рот» и др.), но и довольно тонкие и неочевидные знаки.

Американский писатель Джюлиус Фаст как-то описал любопытный случай. В одной школе училась девочка из Пуэрто-Рико, которую однажды директор застал среди компании курящих сверстниц. Все эти девушки отличались наглым и недисциплинированным поведением, кроме этой пуэрто-риканской девушки. Тем не менее директор решил её наказать, потому что уличил её, как он считал, в «подозрительном поведении»: при разговоре она старательно отводила глаза. Спас девушку местный учитель испанского, который объяснил директору, что в Пуэрто-Рико воспитанные девочки никогда не смотрят взрослым людям в глаза, что является знаком уважения.

Очевидно, что язык жестов, мимики, интонаций имеет более древнее происхождение, чем «обычный человеческий» язык. Действительно, членораздельная речь – довольно сложное явление, требующее не только развитого речевого аппарата, но и необходимого уровня абстрактного мышления. А вот невербальная коммуникация широко доступна животным. От них, по-видимому, нам и досталась большая часть внеречевых сигналов.

У животных позы, интонации голосовых выкриков, мимика выражают отношения превосходства и подчинения, выбор партнёра для спаривания, дружеское расположение или вражду и другую информацию. Часто обмен угрожающими позами и выкриками помогает избежать драки, которая может быть невыгодна обеим сторонам. Наиболее богатой системой жестов, поз и мимики обладают, конечно же, приматы, однако и у многих других животных существуют свои наборы сигналов.

Внеречевое общение даже позволяет контактировать с братьями нашими меньшими. Положение хвоста кошки или собаки может многое рассказать о настроении животного в данный момент. Пристальный взгляд для собак и кошек является зловещим сигналом, особенно если смотреть им прямо в глаза.

Список рекомендованной к изучению литературы.

- Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. — СПб.: ПРАЙМ ЕВРОЗНАК, 2003. — 320 с. (Серия «Главный учебник»)
- Головин С.Ю. Словарь практического психолога М.: 2015г — 589 с.
- Немов Р.С. Психология: Учеб.для студ. высш. пед. учеб. заведений: В 3 кн. — 4-е изд. — М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2010. — Кн.1: Общие основы психологии. — 688 с.
- Столяренко Л. Д., Самыгин С. И. Психология общения.- Р-Д. Феникс, 2017-320с.