# ЛЕКЦИЯ 9. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЛЮДЕЙ.

# МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ

## 9.1. Функции и структура общения

Человек – социальное существо, его жизнь и развитие невозможны без общения и взаимодействия с людьми. *Общение* – это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности.

Общение – это процесс взаимодействия между людьми, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные отношения. Общение предполагает обмен мыслями, чувствами, переживаниями и попытками взаимного влияния. Функции общения многообразны: оно является решающим условием становления каждого человека как личности, осуществления личностных целей и удовлетворения важнейших потребностей; оно составляет внутренний механизм совместной деятельности людей и является важнейшим источником информации для человека.

В общении выделяют три взаимосвязанные стороны:

* + *коммуникативная* сторона общения – обмен информацией между людьми;
  + *интерактивная* сторона общения – организация взаимодействия между людьми, обмен действиями и поступками;
  + *перцептивная* сторона общения – восприятие общающимися друг друга и установление на этой основе взаимопонимания.

Рассматриваемое в единстве трехстороннее общение выступает как способ взаимоотношений людей, включенных в совместную деятельность.

## 9.2. Общение как обмен информацией

Важнейшими видами общения являются вербальное и невербальное. *Вербальный* означает словесный, речевой. Речь как средство общения одновременно выступает как источник информации и как способ воздействия на собеседника. В структуру речевого общения входят:

1. значение и смысл слов, фраз, их точность, выразительность и доступность, правильность построения фразы и ее доходчивость, правильность произношения звуков, слов;
2. речевые, звуковые явления: артикуляция, паузы, темп речи, модуляция высоты голоса, тональность, ритм, тембр, интонация, дикция;
3. выразительные качества голоса: характерные специфические звуки, возникающие при общении, смех, шепот, вздохи и др.

Следует отметить, что слова и правила их употребления едины для всех людей, однако объективное социальное значение слов преломляется для человека через призму его собственной деятельности и образует «субъективный» смысл – поэтому мы не всегда правильно понимаем друг друга. Кроме того, воздействие паралингвистических средств и сигналов усиливает, или ослабляет, или изменяет смысл сказанного.

*Невербальный* означает несловесный. К невербальным средствам общения относятся: взаимное расположение собеседников в пространстве, расстояние между ними, их перемещение и движение в этом пространстве, их позы, жесты, мимика, направление взгляда, прикосновение друг к другу, а также зрительные, слуховые, обонятельные сигналы. Внешность человека, запах духов – это также невербальные сигналы.

Парадокс состоит в том, что большинство людей, готовясь повлиять на чье-либо решение или отношение, думают, прежде всего, о словах, которые они скажут. Между тем правильнее было бы думать о том, как произнести слова и какими действиями их сопровождать. Исследования показывают, что в ежедневном акте коммуникации человека слова составляют 7 %, звуки, интонации – 38 %, неречевое взаимодействие – 55 %.

В процедуре общения выделяют следующие этапы:

1. потребность в общении;
2. ориентировка в целях общения, ситуации общения;
3. ориентировка в личности собеседника;
4. планирование содержания своего сообщения;
5. выбор конкретных средств, фраз (сознательно или бессознательно);
6. восприятие или оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи;
7. корректировка направления, стиля, методов общения.

Коммуникация – процесс двустороннего обмена информацией, ведущий к взаимному пониманию. «Коммуникация» в переводе с латыни означает «общее, разделяемое со всеми». Если не достигается взаимопонимание, то коммуникация не состоялась. Для эффективной коммуникации характерно:

* + достижение взаимопонимания партнеров;
  + лучшее понимание ситуации и предмета общения;
  + разрешение проблем;
  + достижение целей с оптимальным расходованием ресурсов.

Выделяются следующие стратегии общения:

* + 1. Открытое общение – закрытое общение.

*Открытое* общение – желание и умение выразить свою точку зрения и готовность учесть позиции других. *Закрытое* общение – нежелание либо неумение выразить понятно свою точку зрения, отношение, имеющуюся информацию.

* + 1. Монологическое – диалогическое.

*Монологическое* – речевое общение как обращение к другому или многим лицам; требует завершенности мысли, строгой логики и последовательности, соблюдения грамматических правил. *Диалогическое* – речевое общение как разговор, поддерживаемый собеседниками совместно обсуждающими и разрешающими какие-либо вопросы; характеризуется репликами, вопросами, дополнениями, пояснениями.

* + 1. Ролевое – личностное.

*Ролевое* – общение, определяемое социальной ролью, с регламентированным содержанием и средствами общения, определяемое значимыми деловыми интересами, а не личностными. *Личностное* – общение неформальное, доброжелательное, общение «по душам», осуществляемое между близкими людьми с близкими интересами, убеждениями, симпатиями.

Исходя из понимания видов и стратегий общения, сформулируем кодексы светского и делового общения.

*Кодекс светского общения*:

1. вежливость, такт: соблюдай «интересы другого»;
2. одобрение, согласие: «не порицай другого, избегай возражений»;
3. симпатия: «будь доброжелателен, приветлив».

*Кодекс делового общения*:

1. принцип кооперативности: «твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора»;
2. принцип достаточности информации: «говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент»;
3. принцип качества информации: «не лги»;
4. принцип целесообразности: «не отклоняйся от темы, сумей найти решение»;
5. «выражай мысль ясно и убедительно для собеседника»;
6. «умей слушать и понять нужную мысль»;
7. «умей учесть индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела».

## 9.3. Общение как межличностное взаимодействие

Общение обязательно имеет или предполагает некоторый результат – изменение поведения и деятельности других людей. Такое общение выступает как межличностное взаимодействие, то есть совокупность связей и взаимовлияний людей, складывающихся в процессе их совместной деятельности. *Межличностное взаимодействие* представляет собой последовательность развернутых во времени реакций людей на действия друг друга.

Такое действие может быть рассмотрено как совокупность способов, применяемых человеком для достижения определенных целей – решение практических задач или реализация ценностей. Существуют два основных уровня исследования социального взаимодействия: микроуровень и макроуровень. Взаимодействие людей друг с другом, в парах, в малых группах изучается на микроуровне. Макроуровень социального взаимодействия включает крупные общественные структуры и основные институты.

Взаимодействие возникает и развивается ввиду наличия зависимостей между людьми. В социальной связи выделяются: субъекты связи, предмет связи (по поводу чего осуществляется связь), механизм регулирования взаимоотношений.

Совместная деятельность и общение протекают в условиях социального контроля на основе социальных норм, регламентирующих взаимоотношения людей. Диапазон социальных норм широк: от образцов поведения, отвечающих требованиям трудовой дисциплины, воинского долга, патриотизма, до правил вежливости. Обращение людей к социальным нормам делает их ответственными за поведение, позволяет регулировать действия и поступки.

Необходимым условием успешности процесса общения является соответствие поведения взаимодействующих людей ожиданиям друг друга. Способность и умение человека безошибочно точно приписывать общающимся с ним людям определенные ожидания в отношении его поведения, слов и поступков и учет этого называется *тактом*. Ошибочное приписывание ожиданий или их игнорирование является *бестактностью*.

В процессе взаимодействия людей обнаруживается антагонизм позиций, отражающий наличие взаимоисключающих ценностей, задач и целей, что приводит к возникновению *межличностных конфликтов*. Социальная значимость конфликтов различна, в качестве причин которых выступают два рода детерминант:

* предметно-деловые разногласия;
* расхождения личностно-прагматических интересов.

Если во взаимодействии людей, осуществляющих организованную совместную деятельность, преобладают предметно-деловые противоречия, возникший конфликт, как правило, не ведет к разрыву межличностных отношений. В то же время противоречия в сфере личностно-прагматических интересов быстро переходят в неприязненные или враждебные отношения.

Причиной возникновения конфликтов являются также непреодоленные смысловые барьеры в общении. Смысловой барьер – это несовпадение смыслов происходящих событий для участников взаимодействия, создающее препятствие для их взаимопонимания. Он объясняется психологическими особенностями возраста, пола человека, его целями, интересами, зачастую неверной тактикой воздействий. Поэтому при общении необходимо принимать во внимание психологию каждого человека и учитывать его интересы и убеждения. Важную роль играет «одинаковое понимание ситуации», то есть понимание стратегии и тактики поведения партнера.

*Оптимальная ситуация взаимодействия* людей должна строиться на основе определенной стратегии, тактики и техники. *Стратегия* взаимодействия определяется выполняемой социальной деятельностью (цель), вырабатывается на основе теории и практики закономерностей межличностных отношений. Она направлена на планирование взаимоотношений и взаимодействий с людьми.

*Тактика* (от греч. taktike – искусство построения) определяется непосредственным представлением о партнере, это совокупность средств и приемов для достижения намеченной цели.

*Техника* – совокупная характеристика методов и навыков, используемых в сфере взаимодействия с людьми.

Единство этих компонентов является реальной основой взаимопонимания людей и построения оптимальных взаимоотношений.

## 9.4. Общение как восприятие и понимание людьми друг друга

Процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения и составляет то, что называется перцепцией. Поскольку человек вступает в общение всегда как личность, постольку он и другим человеком-партнером по общению также воспринимается как личность.

Полноценное общение становится возможным, только если люди, вступающие во взаимодействие, могут оценить уровень взаимопонимания и дать себе отчет в том, что представляет собой партнер по общению. Участники общения стремятся реконструировать в сознании внутренний мир друг друга, понять чувства, мотивы поведения, отношение к значимым объектам. «При общении вы, прежде всего, ищете в человеке душу, его внутренний мир», – писал К.С.Станиславский.

В процесс общения включены как минимум два человека, и каждый из них является активным субъектом. При построении взаимодействия каждому участнику приходится принимать в расчет потребности, мотивы, установки другого человека, как бы «читая его», расшифровывая значение его внешних данных и их внутреннего психологического содержания. Перцептивный аспект общения – это восприятие, понимание и оценка человека человеком. От точности «прочтения» внутреннего мира зависит успешность согласованных действий.

Каким же образом каждый участник общения, ориентируясь на внешне проявляемые поведенческие характеристики другого, формирует представления о нем, о его внутреннем мире? В актах взаимного познания выделяется действие трех важнейших механизмов межличностного восприятия: идентификации, рефлексии и стереотипизации.

*Идентификация* – это способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление его характеристикам самого субъекта. Люди пользуются таким приемом, когда предположение о внутреннем состоянии партнера строится на основе попытки поставить себя на его место.

Установлена тесная связь между идентификацией и близким по содержанию явлением – эмпатией. *Эмпатия* – способность эмоционально воспринять другого человека, проникнуть в его внутренний мир, принять его со всеми мыслями и чувствами. Это не рациональное осмысление проблем другого человека, а стремление эмоционально откликнуться на его проблемы.

При общении субъекту важно не только отстраненно, со стороны понять другого человека, но и принять во внимание, как общающийся с ним индивид будет воспринимать и понимать его самого. Осознание субъектом того, как он сам воспринимается партнером по общению, выступает в форме *рефлексии*. Рефлексия входит в состав восприятия другого человека. Понять другого – означает, в частности, осознать его отношение к себе как к субъекту восприятия. Таким образом, восприятие человека человеком можно уподобить удвоенному зеркальному отражению: человек, отражая другого, отражает и себя в зеркале восприятия этого другого.

В процессах общения мы не всегда располагаем полной научно обоснованной информацией о других людях для построения тактики взаимодействия, что вынуждает нас приписывать им причины их действий и поступков (причинная интерпретация). *Причинная интерпретация* осуществляется чаще всего неосознанно – либо на основе идентификации с другим человеком, либо путем отнесения партнера по общению к определенной категории лиц, в отношении которой выработаны некоторые стереотипные представления.

*Стереотипизация* – классификация форм поведения и интерпретация (иногда без каких-либо оснований) их причин путем отнесения к уже известным или кажущимся известными явлениям, то есть отвечающим социальным стереотипам. Стереотип – сформировавшийся образ человека, которым пользуются как штампом. Стереотипизация может складываться как результат обобщения личного опыта субъекта, к которому присоединяются сведения, полученные из книг, фильмов, или приобретенной информации от какой-либо группы, от родителей, учителей, средств массовой информации. При этом знания могут быть ошибочными, наряду с правильными заключениями могут оказаться глубоко неверные. Между тем сформировавшиеся на их основе стереотипы межличностного восприятия широко используются как выверенные эталоны понимания других людей. Основные из них таковы:

1. Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений, имеющихся у наблюдателя задолго до начала процесса восприятия и оценки другого человека.
2. Наличие сформированных стереотипов, в соответствии с которыми человек относится к определенной категории людей, формируется установка на поиск связанных с ней черт.
3. Стремление сделать преждевременные заключения о личности оцениваемого человека до получения исчерпывающей и достоверной информации о нем.
4. Безотчетное структурирование личности другого человека; логически объединяются в целостный образ только строго определенные черты.
5. «Эффект ореола», проявляющийся во влиянии общего впечатления о другом человеке на восприятие и оценку частных свойств его личности. При благоприятном общем впечатлении положительные черты переоцениваются, при отрицательном – «выпячиваются» недостатки.
6. «Эффект проецирования», проявляющийся в приписывании другому человеку своих собственных качеств и эмоциональных состояний.
7. «Эффект первичности», проявляющийся в значимости и лучшем запоминании первого звена информации, которое влияет на последующее отношение к человеку.
8. Отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей, стремление полагаться на собственные впечатления о человеке.
9. Отсутствие изменений в восприятии и оценках людей, происходящих со временем по естественным причинам.
10. «Эффект последней информации», проявляющийся в значимости и лучшем запоминании негативной последней информации о человеке.

Резюмируя сказанное, следует отметить, что на восприятие и понимание людей влияют различные установки. *Установка* – это неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации. Различаются три типа установок: позитивная, негативная, адекватная.

* + При *позитивной* установке переоцениваются положительные качества человека и ему дается большой аванс, который проявляется в неосознаваемой доверчивости к нему.
  + При *негативной* – воспринимаются в основном отрицательные качества человека, что приводит к недоверчивости и подозрительности к нему.
  + При *адекватной* – воспринимаются как положительные, так и отрицательные качества, то есть человек воспринимается и принимается таким, каков он есть.