

Психология общения функции, виды, средства, особенности общения

Работа
Учащегося АГБК
4 тех «Б»
Короткова Владислава

Общение — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера). Вне общения невозможна человеческая деятельность. Психологическая специфика процессов общения, рассматриваемых под углом зрения взаимоотношений личности и общества, изучается в рамках психологии общения; использование общения в деятельности изучается социологией.

Общение характеризуется: содержанием, функциями и средствами.

Содержание общения может быть различным:

передача информации

восприятие друг друга

взаимооценка партнерами друг друга

взаимовлияние партнеров

взаимодействие партнеров

управление деятельностью и т.д.

Функции общения выделяются в соответствии с содержанием общения.

Имеется несколько классификацией функций общения.

В. Н. Панферов выделяет их шесть:

коммуникативная (осуществление взаимосвязи людей на уровне индивидуального, группового и общественного взаимодействия)

информационная (обмен информацией между людьми)

когнитивная (осмысление значений на основе представлений воображения и фантазии)

эмотивная (проявление эмоциональной связи индивида с действительностью)

конативная (управление и коррекция взаимных позиций)

креативная (развитие людей и формирование новых отношений между ними)

В других источниках выделяют четыре основные функции общения:

инструментальную (общение выступает как социальный механизм управления и передачи информации, необходимый для совершения определенного действия)

синдикативную (общение оказывается средством объединения людей)

самовыражения (общение выступает как форма взаимопонимания, психологического контекста)

трансляционную (передача конкретных способов деятельности, оценок)

И дополнительные:

экспрессивную (взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний)

социального контроля (регламентации поведения и деятельности)

социализации (формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами) и др.

Структура общения

Понятие “общение” является сложным, следовательно необходимо обозначить его структуру. В психологической литературе при характеристике структуры общения выделяют обычно три её взаимосвязанных стороны: коммуникативной, интерактивной и перцептивной.



Коммуникативная сторона

Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми. Понимание человека человеком связано с установлением и сохранением коммуникации.



Источники информации в общении:
сигналы непосредственно от другого человека;
сигналы от собственных сексорно-перцептивных систем;
информация об итогах деятельности;
информация от внутреннего опыта;
информация о вероятном будущем.



В зависимости от требований момента на передний план выступают разные источники информации и разное их содержание.

Человек должен уметь каким-то образом отличать “хорошую” информацию от “плохой”. Каким образом это происходит? Интересное объяснение предложил психолог Б. Ф. Поршнев. Он пришел к выводу, что речь является способом внушения, или суггестии, но имеется “налицо и встречная психологическая активность, называемая контрсуггестией, противовнушением, которая содержит в себе способы защиты от действия речи”.

Практически для всех людей важно, чтобы их слушали и слышали. Для всех, кто заинтересован в эффективной коммуникации важно уметь преследовать психологические барьеры, т.е. уметь управлять вниманием.



Существует целая группа приемов привлечения внимания: прием “нейтральной фразы”. В начале общения произносится фраза, не связанная с основной темой, но имеющая смысл и ценность для всех присутствующих.

прием “завлечения” — говорящий вначале произносит очень тихо, очень непонятно, неразборчиво, что заставляет других вслушиваться.

прием установления зрительного контакта — пристально глядя на человека, мы привлекаем его внимание; уходя от взгляда, мы показываем, что не желаем общаться. Но в общении важно не только привлечь внимание, но и его поддержать.



Первая группа приемов поддержания внимания — приемы “изоляции” (изолировать общение от внешних факторов — шума, освещения, разговора или уметь изолироваться от внутренних факторов — вместо того, чтобы слушать, обдумывает свои реплики или просто ожидает конца речи, чтобы вступить в разговор самому).



Вторая группа приемов связана с “навязыванием ритма”. Внимание человека постоянно колеблется, поэтому изменяя характеристики голоса и речи, мы не даем возможности собеседнику расслабиться и пропустить нужную информацию.



И, наконец, третья группа приемов поддержания — приемы акцентировки. Обратить внимание на нужную информацию можно с помощью определенных слов (“прошу обратить внимание на ...”), “важно отметить, что...” и т. п.) или за счет контрасты с окружающим фоном.



Интерактивная сторона

Для правильного понимания процесса общения важно представлять себе действия своего партнера, которые осуществляются в определенных ситуациях. Второй стороной общения является интерактивная, которая заключается в организации взаимодействия между индивидами, т.е. обмене не только знаниями, но и действиями.

Перцептивная сторона

Третьей важной стороной общения является перцептивная. Она означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установления на этой почве взаимопонимания. С точки зрения восприятия важно верно сформировать первое впечатление. Психологи обнаружили, что образ другого человека может строиться по разным типовым схемам. Часто применяется схема восприятия по типу переоценки качеств людей. При встрече с человеком, превосходящим нас по важному партнеру, мы оцениваем его более положительно. А если мы имеем дело с человеком, которого мы превосходим, то мы его недооцениваем. Следует при этом знать, что превосходство фиксируется по одному параметру, а недооценка происходит по нескольким параметрам. Эта ошибка в восприятии имеет свое название — фактор превосходства.

Средства общения

Главным средством общения является язык. “Язык — это система знаков, служащая средством человеческого общения”. Знаком является любой материальный объект (предмет, явление, событие). Общее содержание, которое вкладывается в знак, называется его значением. Усваивая значения знаков, способы их организации для передачи сообщения, люди учатся разговаривать на том или ином языке.

Все знаки подразделяются следующим образом:
интенциональные — специально производимые для передачи информации
неинтенциональные — непреднамеренно выдающие эту информацию.



В качестве неинтенциональных знаков могут выступать признаки эмоций (волнение выдают дрожащие руки), особенности произношения, акцент могут стать показателем места происхождения, социальной среды человека. Эти знаки говорят о самом человеке, поэтому важно научиться их замечать и верно расшифровывать.



Основными механизмами познания другого человека в процессе общения являются: идентификация, эмпатия и рефлексия.

Идентификация означает простой факт, что одним из способов понимания другого человека является уподобление себя ему. В ситуации взаимодействия люди часто пользуются таким приемом, когда предположение о внутреннем состоянии партнера строится на основе попытки поставить себя на его место.



Эмпатия — это способность к постижению эмоционального состояния другого человека. Человек может отождествлять себя с партнером по общению, принимать. Процесс понимания друг друга осложняется явлением рефлексии. Это не просто знание или понимание партнера, а знание того, как партнер понимает меня, своеобразный процесс зеркальных отношений друг с другом.



Заражение — это бессознательная подверженность определенным психическим состояниям. Оно проявляется через передачу определенного эмоционального состояния (например “болевание” на стадионах во время спортивных состязаний)



Внушение — это целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого. Внушение — это эмоционально-волевое воздействие. Внушение зависит от возраста, от утомленности. Решающим условием эффективного внушения являются авторитет внушающего.



Убеждение — аргументированное воздействие на сознание личности.



Подражание — при нем осуществляется воспроизведение черт поведения другого человека, т.е. речь идет об усвоении предложенных образцов поведения.

