

Проблема коммуникации как актуальная проблема современности.



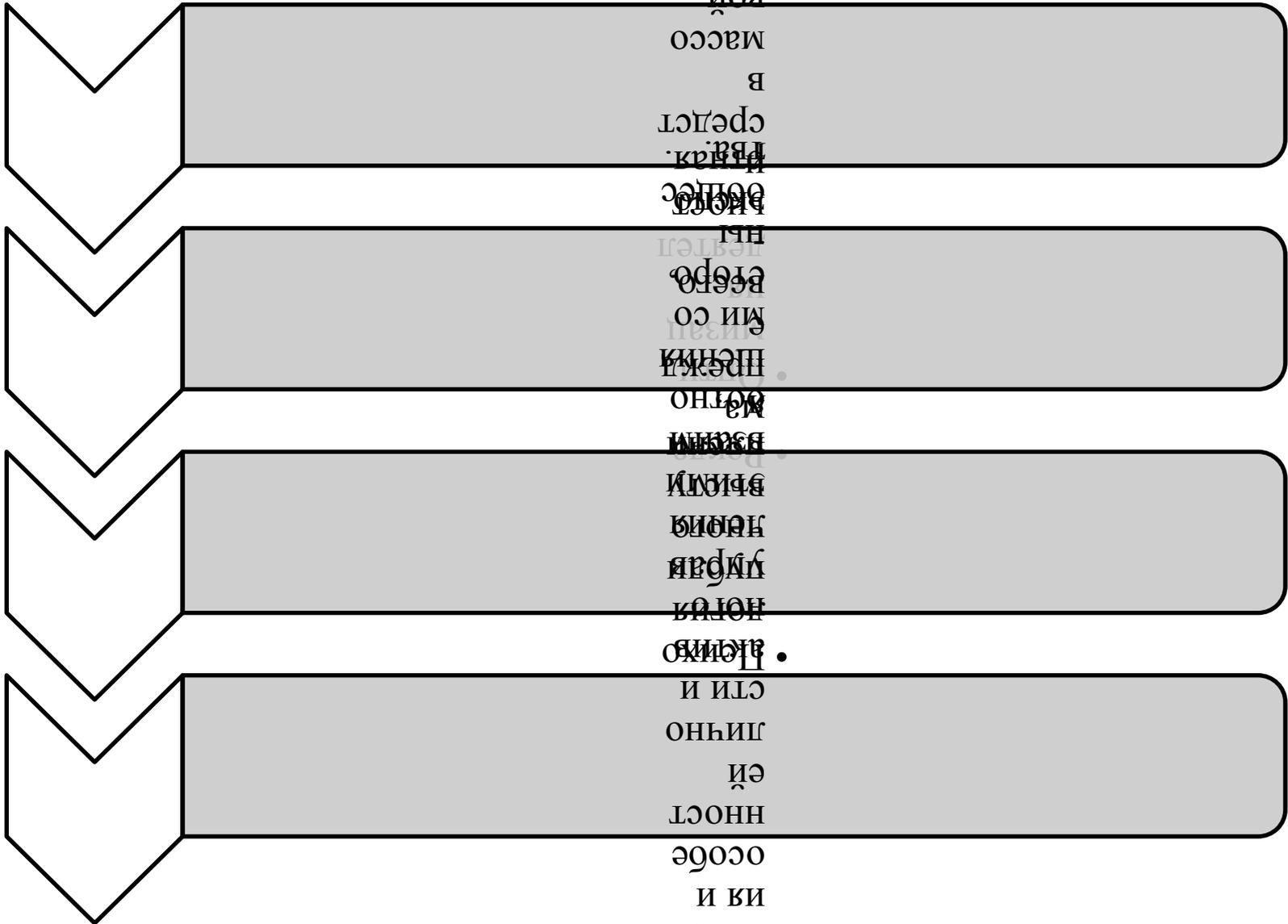
Психология общения – это раздел общей психологии, предметом которого является психологическая специфика процессов общения, рассматриваемых под углом зрения взаимоотношений личности и общества.

Основные проблемы:

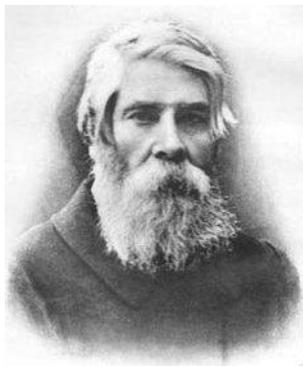
- Психологические функции общения;
- Формирование и функционирование механизмов и средств общения в их зависимости от функций общения, от особенностей личности и от других психологических факторов;
- Взаимоотношение общения с другими аспектами психической жизни человека и с особенностями личности.



Практические области, нуждающиеся в разработке



Проблема общения интенсивно разрабатывалась в 20-30х гг. XX в.



Первые попытки осветить эту проблему среди отечественных ученых принял **В.М. Бехтерев** в связи с разрабатываемой им социальной рефлексологией.

Выделял два специфических вида общения: подражание и внушение.

«... Подражание черпает свой главный материал из общения с себе подобными, между которыми благодаря сотрудничеству развивается род взаимной индукции и взаимовнушения».

Особенно важную роль в воздействии одного человека на другого в процессе общения В.М. Бехтерев отводил бессознательному внушению идей, чувствований, ощущений, без опоры на логические формы убеждения и доказательства.

В.М. Бехтерев указывал, что способы общения членов группы зависят от конкретных характеристик коллектива: размера, содержания совместной деятельности, ситуации, в которой осуществлялось взаимодействие.

В лаборатории Бехтерева был проведен ряд экспериментов по изучению различных сторон проблемы общения.

Т.о. В.М. Бехтерев был зачинателем разработки проблемы общения в отечественной психологии.

Новый подъем интереса к проблеме общения наметился в 60е гг.



В это время **В.Н. Мясищев** несколько раз обращался к проблеме общения. Он рассматривал формирование личности и ее отношений под влиянием опыта общения с ближайшим и значимым социальным окружением. В отличие от других авторов, В.Н. Мясищев рассматривал общение целостно, «как процесс взаимодействия конкретных личностей, определенным образом относящихся друг к другу и воздействующих друг на друга».

В связи с этим он говорил о единстве взаимодействия между людьми и взаимоотношений между ними, обусловленных накапливаемыми в ходе взаимодействия впечатлениями и переживаниями.

Во многих своих работах он описывал особенности отражения других людей, отношения к ним и обращения с ними, раскрывал зависимости, которые существуют между тем, как человек ведет себя по отношению к другим людям, вступая в контакты с ними, и тем, какой опыт общения у него имеется.

Большое внимание В.Н. Мясищев уделил процессу общения в психотерапии, в частности при лечении неврозов.



Б.Г. Ананьев рассматривал общение как специфический вид деятельности и главной его характеристикой считал то, что через него человек строит свои отношения с другими. Он писал, что общение определяет характер социальной детерминации индивидуального развития личности и участвует в формировании всей психической организации человека.

Одним из первых указал на многоуровневую, иерархическую и многомерную организацию общения как явления, настаивая на выделении в общении макро-, мезо- и микроуровней. Это общество, в котором общающиеся люди живут; различные типы коллективов, членами которых они выступают; то ближайшее окружение, с которым чаще всего вступают в контакт.

Направление, сформулированное Ананьевым в проблеме общения: познание участниками друг друга.

Ананьев рассматривал с качественной и количественной стороны вопрос об оптимуме общения, необходимого для нормального развития личности, а также последствия дефицита в общении для его развития.

Общение – один из важнейших инструментов социализации человека, способ его существования, удовлетворения и регулирования своих основных потребностей, главный канал взаимодействия людей.

- *Л.П. Буева* определяет **общение** « ... как процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов (личностей, групп), характеризующийся обменом деятельностью, информацией, опытом, способностями, умением и навыками, а также результатами деятельности; как одно из необходимых и всеобщих условий формирования и развития общества и личности».
- «**Общение** – взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера» (*Психологический словарь / под ред. В.В. Давыдова и В.П. Зинченко, 1996*).
- В *психологическом словаре (под ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского, 1990)* **общение** рассматривается как сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание людьми друг друга.

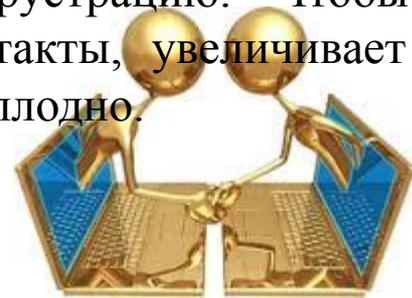
Сегодня нет ни малейшей необходимости доказывать кардинальную роль феноменов информации и коммуникации в современном обществе. Коммуникация как акт и процесс передачи информации есть сегодня главнейший и ключевой социальный механизм, и механизм решительно безальтернативный.

Процесс интенсивного развития сферы коммуникации и повышения ее роли в жизни человека и общества принято рассматривать как несомненное достижение современной цивилизации, показатель ее прогресса и успеха. И действительно, его положительные стороны, открываемые им новые возможности бесспорны и очевидны. Однако существуют, тем не менее, и другие стороны, и более точным будет сказать, что данный процесс глубоко амбивалентен: приносимые им приобретения сочетаются с существенными потерями.

Сегодня уже прочно замечено, что современный *прогресс коммуникации одновременно представляет собою регресс общения. И наиболее значительный регресс и ущерб для общения несут с собой именно новейшие и самые прогрессивные коммуникативные технологии, медийные и виртуальные.*



- ◆ **Автономизация контактов** тесно связана с виртуальными технологиями коммуникации, такими как **общение в Интернете** и социальных сетях, то происходящая здесь виртуализация общения сегодня уже немало анализировалась и критиковалась. Хотя виртуальная коммуникация, вообще говоря, не является безличной, а представляет собой все же человеческое взаимодействие, способное развиваться и углубляться, однако, по самой природе виртуального, это общение всегда лишено каких-либо существенных предикатов актуального общения, оно принципиально не может достигать насыщенной полноты подлинного общения во всех его измерениях. Оно лишено обязательности и ответственности, которые несет встреча лицом к лицу, и человек в нем заведомо не может проявлять и реализовывать себя во всей своей цельности. Что особенно важно, в нем отсутствует *фактор человеческого лица, которое и является откровением цельного человека*. Хотя и способное заинтересовывать, задевать, зацеплять, оно всегда поверхностно, необязательно и частично, и сплошь и рядом оно используется не только для открытия, но равно и для скрытия себя. Оно не насыщает сполна духовно-душевных потребностей человека, и человек, как правило, начинает испытывать фрустрацию. Чтобы преодолеть ее, он множит свои виртуальные контакты, увеличивает длительность виртуального общения – но это все бесплодно.



❖ Усиление коммуникации тесно связано с развитием СМИ.

Под **массовой коммуникацией** подразумевается процесс распространения информации и влияния в обществе посредством специальных средств — печати, телевидения, радио, кино и т.д., в результате которых сообщение поступает сразу к большим группам людей.

Поскольку коммуникация пронизывает все стороны жизни общества, целесообразно определить ее основное содержание. Коммуникация — это:

- ✓ передача информации, идей, эмоций, навыков и т.п. посредством символов — слов, картин, графиков и др.;
- ✓ процесс, связывающий отдельные части мировой цивилизации;
- ✓ процесс, позволяющий сделать общеизвестным то, что было монополией одного или нескольких;
- ✓ механизм, посредством которого реализуется власть.

Воздействие **массовой коммуникации** может быть как позитивным, так и негативным, а иногда тем и другим одновременно. Например, информация о стихийном бедствии или военном столкновении не только позволяет адекватно отреагировать и сохранить по возможности человеческие жизни, но одновременно способна вызвать панику и массовую истерию. Аналогичным образом любая интерпретация и обсуждение событий, предоставляя широкие возможности стабильного и свободного развития, в состоянии породить конформизм и пассивность.

Сплоченность общества, достигаемая утверждением и распространением культурных норм и образцов при помощи массовой коммуникации, имеет своей обратной стороной доминирование массовой культуры и уменьшение культурного разнообразия. Развлекательная функция массовой коммуникации обеспечивает людям отдых, восстановление сил, но одновременно культивирует стремление к примитивным удовольствиям.

Понятия «Общение» и «Коммуникация».

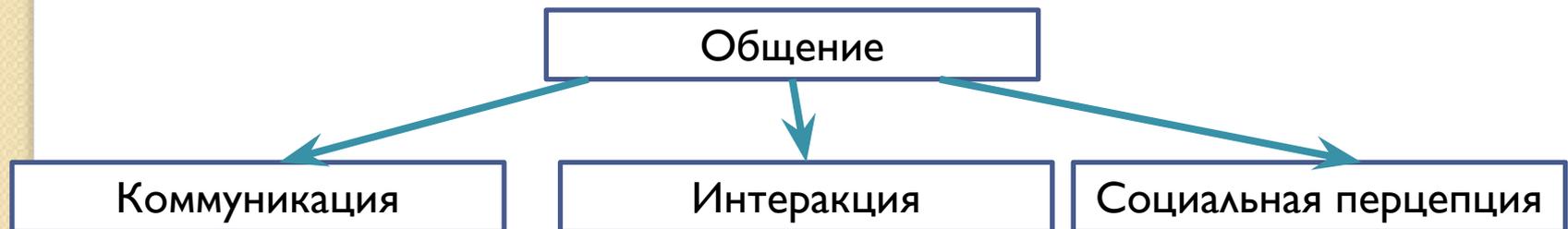
Начавшееся в 1970-1980х гг. стремительное развитие в нашей стране социальной психологии привело к активному исследованию проблем общения, межгрупповых и межличностных отношений, проблем восприятия людьми друг друга, их взаимодействий в самых разных сферах деятельности.

Выполненный категориальный анализ показал, что в научной и справочной литературе первым появился термин «коммуникация», и существенно позднее – понятие «общение».

Однако начиная с середины 1970-х и в 1980-е гг. общение все явственнее выдвигалось на первый план. Этот период характерен тем, что в трудах А.Н. Леонтьева, Б.Д. Парыгина, Д.Б. Эльконина, Б.Ф. Ломова, А.А. Леонтьева, Б.Г. Ананьева, Г.М. Андреевой и др. ученых подчеркивалась связь общения с деятельностью.



- *А.Н. Леонтьев* рассматривал общение как определенную сторону деятельности, поскольку оно включено в любую деятельность, являясь ее элементом. И в то же время саму деятельность рассматривал как условие общения.
- *Б. Д. Парыгин* писал, что общение может выступать в одно и то же время и как процесс взаимодействия людей, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс их взаимного влияния друг на друга, и как процесс их взаимного переживания и взаимного понимания друг друга.
- *Д. Б. Эльконин* интерпретировал общение как особый вид деятельности.
- Аналогично *А.А. Леонтьев* понимал общение как один из видов речевой деятельности.
- *Г.М. Андреева* развивает идею «вплетенности» общения в деятельность, при которой деятельность организуется и обогащается. При этом она определяет общение как сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми и между группами. Общение порождается потребностями в совместной деятельности и включает в себя как минимум три различных процесса.



□ *Б. Ф. Ломов* рассматривал общение и деятельность как 2 стороны социального бытия человека, его образа жизни. Он придавал гораздо большее значение коммуникативной составляющей, обозначив стороны общения, как информационно-коммуникативную, регуляционно-коммуникативную, аффективно-коммуникативную.

Представление о том, что коммуникативная функция является частью общения, разделяется с позиций гуманистической парадигмы большинством психологов. Но в исследованиях, где опора идет на системно-информационную парадигму, в качестве отдельной категории выделяется только «коммуникация», а понятие «общение» практически исключается из анализа. С этих позиций коммуникация осуществляется посредством трех различных селекций:

- Селекция информации.
- Селекция сообщения этой информации.
- Селекция понимания или непонимания этого сообщения и его информации.

Таким образом, анализ понятий показал, что в отечественной психологии до сих пор отмечается смешение понятий «общение» и «коммуникация», заметна недостаточная проработка их соотношения и семантики, не до конца решено чем же отличаются понятия «коммуникация» и «общение».

Понятия «Общение» и «Взаимодействие».

Интерес ученых к феномену общения настолько велик, что рассмотрение проблем общения осложняется различием трактовок как самого понятия «общение», так и нахождением его места в иерархии других социально-психологических феноменов, таких как взаимодействие, восприятие, взаимоотношения и др.

А.С. Золотнякова понимала общение как социально и личностно-ориентированный процесс, в котором реализуются не только личные отношения, но и установки на социальные нормы.

А.А. Бодаев трактует общение как «взаимодействие людей, содержанием которого является обмен информацией с помощью различных средств коммуникации для установление взаимоотношений между людьми».

А.А. Леонтьев понимает общение «не как интериндивидуальный, а как социальный феномен», субъект которого «следует рассматривать не изолированно. Социален процесс специфически человеческой деятельности, даже когда он является «деятельностью индивида», это не «индивидуальная деятельность»; вне общественных отношений человеческая деятельность вообще не существует...». В то же время он подходит к общению как к условию «любой деятельности человека».

В.Н. Панферов отмечает, что «любая деятельность невозможна без общения». Поддерживая точку зрения на общение как процесс взаимодействия, он подчеркивает, что общение необходимо «для установления взаимодействия, благополучного для процесса деятельности».

Позиции в осмыслении понятий «Общение» и «Взаимодействие»



Первая позиция, согласно которой за изначальную точку осмысления и понимания других социально-психологических феноменов как взаимодействие, восприятие, взаимоотношения принимается общение.



Согласно второй позиции, именно взаимодействие должно приниматься за единицу анализа в социальной психологии, т.к. в основе лежит «именно взаимодействие, потому что ранее него ничего нет».

Взаимодействие – это процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь. Именно причинная обусловленность составляет главную особенность взаимодействия, когда каждая из взаимодействующих сторон выступает как причина другой и как следствие одновременного обратного влияния противоположной стороны, что определяет развитие объектов и их структур».



ПОНЯТИЯ «ОБЩЕНИЕ» И «ПОСТРОЕНИЕ ОТНОШЕНИЙ МЕЖДУ ЛЮДЬМИ»

Межличностные отношения — это совокупность связей, складывающихся между людьми в форме чувств, суждений и обращений друг к другу.

Межличностные отношения включают:

- 1) восприятие и понимание людьми друг друга;
- 2) межличностную привлекательность (притяжение и симпатия);
- 3) взаимодействие и поведение (в частности, ролевое).



Компоненты межличностных отношений

КОГНИТИВНЫЙ

включает в себя все познавательные психические процессы. Благодаря этому компоненту происходит познание индивидуально-психологических особенностей партнеров по совместной деятельности и взаимопонимание между людьми. Характеристиками взаимопонимания являются:

- а) адекватность — точность психического отражения воспринимаемой личности;
- б) идентификация — отождествление индивидом своей личности с личностью другого индивида;

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ

включает положительные или отрицательные переживания, возникающие у человека при межличностном общении с другими людьми:

- а) симпатии или антипатии;
- б) удовлетворенность собой, партнером, работой и т.д.;
- в) эмпатия — эмоциональный отклик на переживания другого человека, который может проявляться в виде сопереживания, сочувствия и соучастия

ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ

включает мимику, жестикуляцию, пантомимику, речь и действия, выражающие отношения данного человека к другим людям, к группе в целом. Он играет ведущую роль в регулировании взаимоотношений. Эффективность межличностных отношений оценивается по состоянию удовлетворенности — неудовлетворенности группы и ее членов.

Виды межличностных отношений

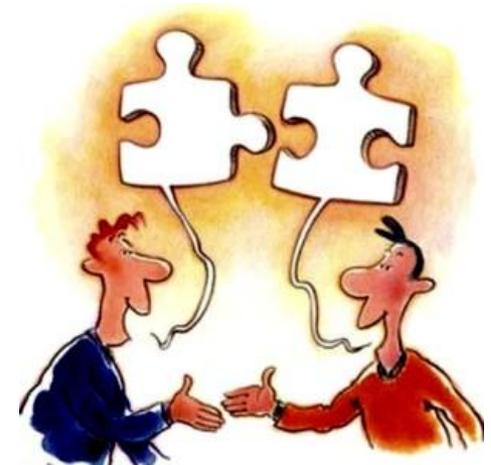


Этапы развития межличностных отношений:

1) этап знакомства — первый этап — возникновение взаимного контакта, взаимного восприятия и оценки людьми друг друга, что во многом обуславливает и характер взаимоотношений между ними;

2) этап приятельских отношений — возникновение межличностных отношений, формирование внутреннего отношения людей друг к другу на рациональном (осознание взаимодействующими людьми достоинств и недостатков друг друга) и эмоциональном уровнях (возникновение соответствующих переживаний, эмоционального отклика и т.д.);

3) товарищеские отношения — сближение взглядов и оказание поддержки друг другу; характеризуются доверием.



Когда говорят об **общении**, то обычно имеют в виду взаимодействие между людьми, осуществляемое с помощью средств речевого и неречевого воздействия и преследующее цель достижения изменений в познавательной, мотивационно-эмоциональной и поведенческой сферах участвующих в общении лиц.

Под **отношением** же, как известно, понимается психологический феномен, сутью которого является возникновение у человека психического образования, аккумулирующего в себе результаты познания конкретного объекта действительности (в общении это другой человек или общность людей), интеграции всех состоявшихся эмоциональных откликов на этот объект, а также поведенческих ответов на него.

Самой важной психической составляющей отношения оказывается мотивационно-эмоциональный компонент, который сигнализирует о валентности отношения — положительной, отрицательной, противоречивой или безразличной.

Когда один человек вступает в общение с другим, то оба они фиксируют особенности внешнего облика друг друга, «прочитывают» переживаемые состояния, воспринимают и истолковывают тем или иным образом поведение, так или иначе расшифровывают цели и мотивы этого поведения. И внешний облик, и состояние, и поведение, и приписываемые человеку цели и мотивы всегда вызывают у общающейся с ним личности какое-то отношение, причем оно может дифференцироваться по своему характеру и силе в зависимости от того, какая сторона в другом человеке его вызвала.

Особой проблемой при изучении взаимозависимостей общения и отношения является установление соответствия характера и способов выражения отношения. Формируясь как личности в конкретной социальной среде, люди усваивают и характерный для этой среды язык выражения отношений.

Формой выражения отношения могут стать и действие, и поступок.

Обсуждая проблему взаимосвязи общения и отношения, а также зависимости между содержанием отношения и формой его выражения, следует подчеркнуть, что выбор человеком наиболее психологически целесообразной формы выражения своего отношения в общении происходит без напряжения и бросающейся в глаза нарочитости, если у него сформированы психические свойства личности, которые обязательны для успешного межличностного общения. Это прежде всего способность к идентификации и децентрации, эмпатии и саморефлексии.



Актуальные вопросы коммуникации последнего времени

- Толерантность в сфере общения;
- Рефлексия;
- Индивидуальные стили общения;
- Установление конвенциональности;
- Конфликтологическая компетентность.
- Контакт как основа психологии общения.



В психологии **ТОЛЕРАНТНОСТЬ** (лат. *tolerantia* – терпимость) – это терпимость, снисходительность к кому– или чему-либо. Это установка на либеральное, уважительное отношение и принятие (понимание) поведения, убеждений, национальных и иных традиций и ценностей других людей, отличающихся от собственных. Толерантность способствует предупреждению конфликтов и установлению взаимопонимания между людьми.

Коммуникативная толерантность – это характеристика отношения личности к людям, показывающая степень переносимости ею неприятных или неприемлемых, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию.

В. В. Бойко (1996) выделяет следующие *виды коммуникативной толерантности*:

- *ситуативная коммуникативная толерантность*: она проявляется в отношениях данной личности к конкретному человеку; низкий уровень этой толерантности проявляется в высказываниях типа: «Терпеть не могу этого человека», «Он меня раздражает», «Меня все в нем возмущает» и т. п.;
- *типологическая коммуникативная толерантность*: проявляется в отношении определенного типа личности или определенной группы людей (представителей определенной расы, национальности, социального слоя);
- *профессиональная коммуникативная толерантность*: проявляется в процессе осуществления профессиональной деятельности (терпимость врача или медсестры к капризам больных, у работников сферы обслуживания – к клиентам и т. д.);
- *общая коммуникативная толерантность*: это тенденция отношения к людям в целом, обусловленная свойствами характера, нравственными принципами, уровнем психического здоровья; общая коммуникативная толерантность влияет на другие виды коммуникативной толерантности, которые рассмотрены выше.

Толерантность формируется путем воспитания.



РЕФЛЕКСИЯ (лат. Reflexio – обращение назад) – сложно понятие, которое является предметом изучения в разных сферах человеческого знания, и, возникнув в философии, первоначально обозначало процесс самопознания субъектом внутренних психических актов и состояний.

В социальной психологии рефлексия выступает в форме осознания человеком или общностью того, как они воспринимаются и оцениваются другими индивидами или общностями.

В отечественной психологии рассмотрением рефлексии как существенной составляющей развитого общения и межличностного восприятия занимался А.А. Бодалев и его последователи, где рефлексия характеризуется как специфическое качество познания человека человеком.

Изучению специфики коммуникативного аспекта рефлексии посвящены исследования Н.И Гуткиной, К. Е. Данилина, Л.А. Петровской и др. Вместе с тем в данном контексте, как было показано Г.М. Андреевой, слово «рефлексия» употребляется достаточно условно: «В социальной психологии под рефлексией понимается осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению».



Е.В. Лушпаева описывает такой тип рефлексии, как «рефлексия в общении», который представляет собой «сложную систему рефлексивных отношений, возникающих и развивающихся в процессе межличностного взаимодействия».

Автор выделяет следующие компоненты в структуре «рефлексия в общении»:

- личностно-коммуникативная рефлексия (рефлексия «Я»);
- социально-перцептивная рефлексия (рефлексия другого «Я»);
- рефлексия ситуации или рефлексия взаимодействия.

Наиболее общими способами рефлексирования являются выражения уверенности, предположения, сомнения, вопросы. При этом все виды рефлексии активизируются при условии создания установки наблюдать и анализировать собственное познание, поведение и понимание этого поведения другими.

Уровни рефлексии (Карпов А.В.)

•1 уровень

- Рефлексивная оценка личностью актуальной ситуации, оценка своих мыслей и чувств в данной ситуации, а также оценка поведения в ситуации другого человека.

•2 уровень

- Построение субъектом суждения относительно того, что чувствовал другой человек в той же ситуации, что он думал о ситуации и о самом субъекте.

•3 уровень

- Представление мыслей другого человека о том, как он воспринимался субъектом, а так же представление о том, как другой человек воспринимает мнение субъекта о самом себе.

•4 уровень

- Представление о восприятии другим человеком мнения субъекта по поводу мыслей другого о поведении субъекта в той или иной ситуации.



В общении всегда присутствуют два компонента:

- *Содержание* – определяет вокруг чего или по поводу чего разворачивается то или иное общение.
- *Стиль* – способ, с помощью которого человек строит свои отношения с другими в той или иной деятельности.

У каждого человека свой, индивидуальный, характерный только для него стиль общения с людьми. Он несколько изменяется в зависимости от партнера и характера деятельности, но в то же время сохраняет свои существенные черты, отражающие неповторимость, уникальность личности.



Начало научного исследования стиля общения связано с именем немецкого психолога **К.Левина**. Заслуга Левина и его сотрудников состояла в том, что они положили начало углубленному исследованию проблемы стиля общения, разработали социально-психологическое понятие «стиль лидерства».

Были выделены и описаны три стиля лидерства: *авторитарный, демократический, либеральный*.

Исследования К.Левина и его сотрудников положило начало углубленному психологическому изучению проблемы стиля общения, которое получило широкое распространение в мире и продолжается уже несколько десятков лет.

В собственно психологическом, узком смысле *индивидуальный стиль* – это обусловленная типологическими особенностями система способов, которая складывается у человека, стремящегося к осуществлению какой-либо деятельности... индивидуально-своеобразная система психологических средств, к которым сознательно или стихийно прибегает человек в целях наилучшего уравнивания своей (типологически обусловленной) индивидуальности с предметными внешними условиями деятельности».

УРОВНИ ИНДИВИДУАЛЬНОГО СТИЛЯ ОБЩЕНИЯ

- 1 уровень** - *стиль реакции* общения, содержащий индивидуальные особенности речевых реакций.
- 2 уровень** - как *операциональная характеристика* общения. Степень напряжения общения зависит от сочетания темпераментов в паре, личных качеств партнеров, межличностных отношений, навыков общения, времени, которым располагают партнеры и т.п.
- 3 уровень** - *целевой*. Субъект-субъектные отношения в совместной деятельности складываются на основе связи «субъект-субъект-объект». Операции общения теперь могут сами одновременно выступать в роли промежуточных целей для достижения определенного предмета результата.



Конвенция – это свод правил поведения, большей частью неписаных, но все же передаваемых из поколения в поколение, потому что в этих правилах закреплён уговор друг с другом относительно того, какие формы поведения, согласно коллективному опыту, наиболее применимы для субъекта и для общества.

Конвенциональное общение – понятие, отражающее перспективную форму коммуникативной реализации социальных стратегий, основанных на доверии, солидарности и свободе выбора в межличностном взаимодействии.

Конвенциональный уровень общения, по мнению А.Б. Добрович, определяются содержанием таких фаз контакта, как:

- Фаза взаимонаправленности
- Фаза взаимоотражения
- Фаза взаимоинформирования
- Фаза взаимоисключения



Фаза взаимонаправленности характеризуется возникновением у собеседников установки на внешнюю коммуникацию. Здесь важно проявить коммуникативную грамотность.

Фаза взаимоотражения означает «уловить актуальную роль». Это тонкий интуитивный познавательный процесс. Уловить собственную актуальную роль глазами партнера – особенность этой фазы, где происходит установление ролей собеседниками.

Фаза взаимоинформирования Фаза подтверждения или отвержения ролей. Это может «конгруэнция» или «конфронтация».

Фаза взаимоисключения Полностью зависит от предыдущей фазы. Собеседники дают понять друг другу о степени интереса разговора, о продолжении или «свертывании» контакта

Таким образом, конвенциональный уровень общения требует культуры диалогического общения, способности входить в роль собеседника, критического анализа слышимой и произносимой информации.



- В самом общем виде можно определить конфликтологическую компетентность как умение сдерживать противоречие в продуктивной конфликтной форме, способствующей урегулированию.

- Заключается в способности подчинить взаимодействие и процессы коммуникации одной главной цели — продуктивности, считая конфликт неизбежным элементом инновационной деятельности.

Конфликтологическая компетентность особенно важна людям, «предметом» чьих профессии является другой человек.

Благодатной почвой для конфликта может быть следующее:

- авторитарный стиль общения;
- особенности личности (неорганизованность, «мягкотелость», бестактность) .

И наоборот, снизят степень конфликтогенности:

- демократический тип поведения;
- особенности личности (организованность, требовательность к себе и к детям, справедливость, доброта, строгость) .

Выделяют пять стилей поведения в конфликте:

1. Избегание или уход от конфликта.
2. Приспособление (соглашательский стиль поведения, предполагающее либо акт смирения, либо необходимость измениться самому).
3. Конфронтация (доминирование, желание изменить ситуацию) - стремление подчинить себе, настоять на своем. (Это любимый способ взрослых в общении с детьми - продемонстрировать своё превосходство.)
4. Компромисс (изменить ситуацию и измениться самому) - достижение соглашения взаимными уступками.
5. Сотрудничество (изменить отношение к ситуации и изменить ситуацию) - стратегия "выиграть-выиграть". Типичные правила действий в этом варианте предполагают, что участники прежде всего стремятся победить проблему, а не друг друга. В основу данной стратегии положен закон толерантности (терпимости, любой участник конфликта имеет право "быть другим").

Восприятие конфликта как связующего звена и объединяющего фактора — одна из самых главных установок при формировании конфликтологической компетентности.



Общение начинается с **установления контакта**.

Контакт - это начало взаимодействия двух партнеров. Установление контакта тесно связано с восприятием партнера по общению и возникновением первого впечатления о нем. Познание объекта общения начинается с знакомства со сведениями о человеке. Получение сведений от других на этапе предобщения создает у человека определенное мнение о будущем объекте общения, установку на его восприятие. Другим путем получения информации об объекте общения является непосредственное восприятие его при вхождении в прямой контакт с ним. Даже беглый взгляд позволяет многое увидеть в человеке: его внешний вид, выражение лица, осанка, прическа, одежда, манера себя вести, говорят, опрятен ли он, каков уровень его культуры.

Изучая процесс восприятия, социальные психологи отметили некоторые типичные искажения представлений о другом человеке. К их числу относятся:

- *Эффект ореола*. Он проявляется в приписывании человеку, о котором имеется благоприятное мнение, положительных оценок и тех качеств, которые в данный момент не наблюдаются. И, наоборот, если общее впечатление о человеке отрицательно, то даже хорошие его поступки истолковываются как негативные

- *Эффект стереотипизации* состоит в том, что суждение о человеке выносится на основании своего ограниченного опыта или устоявшегося мнения других. Стереотипизация упрощает процесс познания другого человека, но в то же время она приводит к возникновению предубеждения, которое создает не только неправильное впечатление у того или иного работника о человеке, но и плохое мнение о нем.

- *Эффект первичности и новизны* состоит в том, что первое впечатление о человеке сильнее, чем последующие, поэтому и велика роль первого появления работника в коллективе. Исправление первоначального впечатления о человеке требует длительного его познания и совершается с трудом.

Принципы установления контакта:

1. Последовательное и полное прохождение всех стадий установления контакта. Задержка на каком-либо этапе ведет к своеобразному «окостенению» отношений. Они фиксируются на определенной точке и не развиваются дальше. Если делается попытка «перепрыгнуть» этап или ускорить его созревание, возможно торможение и даже возникновение конфликта.

2. Ориентация и опора только на четкие и заранее изученные признаки и показатели возникновения этапа, достижения его зрелости и готовности к замене следующим.

3. Ответное желание и стремление партнера самостоятельно действовать в направлении сближения. Это важно, поскольку именно стремление к сближению порождает возникновение необходимой мотивации. Поэтому нельзя отводить партнеру пассивную роль. Необходимо ориентироваться не только на собственное воздействие, но и на неизбежное ответное воздействие. Это не означает одинаковой ценности ролей, но предполагает, что вызванная к жизни самостоятельная активность собеседника даст больший результат, чем ваша односторонняя активность как инициатора контакта.

ЭТАПЫ МЕТОДИКИ УСТАНОВЛЕНИЯ КОНТАКТА

I этап. Снятие психологических барьеров.

II этап. Нахождение совпадающих интересов.

III этап. Определение принципов общения.

IV этап. Выявление качеств, опасных для общения.

V этап. Адаптация к партнеру и установление контакта.

Соблюдение последовательности этапов принципиально важно как для установления контакта, так и для осуществления психологического воздействия на партнера.



Перспективные направления исследования проблем коммуникации

- ❖ Феноменология общения;
- ❖ Возрастные, гендерные и этнические аспекты общения;
- ❖ Межличностное и деловое общение;
- ❖ Актуальные проблемы психологии общения в культуре, СМИ и политике;
- ❖ Трудности общения и пути их коррекции.

□ **Бодалев А.А. *Суждение о возможном варианте словаря «Психология общения»***

Рассматривается вопрос о необходимости создания словаря, отражающего результаты исследований закономерностей, феноменов и механизмов общения в отечественной и зарубежной психологической науке. Высказываются суждения о том, что в словаре должны быть показаны конкретные планы и функции общения. Предлагается введение структурных частей словаря, которые помогут лучше ориентироваться не только в его содержании, но и в истории соответствующих исследований, а также представлять сведения об ученых, которые их проводили.

□ **Филонов Л.Б. *Контактология как основа общения в будущем***

Обосновывается направление контактологии, которое предлагает собственные способы, средства и приемы организации взаимодействия, направленные на оптимизацию отношений в социуме. Предполагается, что ряд выявленных в исследованиях психологического контакта фактов и феноменов является предпосылкой для того, чтобы прогнозировать ситуацию, когда будет иметь место предпочтение конвергентных тенденций тенденциям дивергентным.

□ **Андреева Г.М. *Текст и контекст в межличностной коммуникации***

Поднимается вопрос о понимании текста в процессе межличностной коммуникации. Понимание предполагает учет ряда макросоциальных и культурных факторов. Сравняется европейский подход, который в отличие от американского состоит, в частности, в том, что он не допускает существования «деконтекстуализированного языка» в коммуникации. Показывается, что для отечественной психологической традиции значимо рассмотрение общения в единстве с деятельностью, и поэтому рассматриваемая проблема контекста приобретает специфические рамки ее истолкования.

□ **Лабунская В.А. *О соотношении зависти, безнадежности и надежды как способов преобразования пространства общения субъекта***

Поднимается вопрос об особенностях бытия субъекта общения, приводящих к превращению надежды в зависть. Приводится сравнительный анализ субъекта зависти и субъекта затрудненного общения, описываются на основе эмпирических исследований виды зависти, типы соотношения удовлетворенности жизнью и надежды – безнадежности. Выделяется такой вид зависти, как «зависть – безнадежность» и такой тип субъекта общения, который, негативно относясь к жизни, продолжает надеяться на ее улучшение.

Сделан вывод о том, что зависть, безнадежность и надежда в сочетании с сопутствующими им переживаниями и отношениями являются важными модусами общения личности в рамках ее бытия.

□ **Петрова Е.А. *Имидж субъекта в поле психологии общения***

Рассматривается роль имиджа как сложного социально-психологического феномена. Показывается, что имидж включает в себя семиотическую, аффективную, когнитивную и собственно перцептивную составляющие и обладает рядом свойств: относительной константностью, динамичностью, ассоциативностью и др., и что он может изменяться и улучшаться во времени, тогда как сам субъект остается практически неизменным или изменяет в ином направлении. Установлено, что имидж возникает тогда, когда его объект-носитель становится «публичным», когда есть субъекты его непосредственного или опосредованного восприятия и общения.



Пашукова Т.И. (Москва) *Феноменология эгоцентризма в общении*

Выделяется одна из проблем исследования эгоцентризма, состоящая в том, что психологи, применяя данный термин, имеют в виду не однозначные явления. Предпринимается попытка очертить круг феноменов, которые можно отнести к проявлениям эгоцентризма в общении. Характеризуются такие феномены и функции эгоцентризма как эготизм и ретрофлексия. Показывается, что эгоцентризм коммуникатора и реципиента негативно отражается на адекватности и эффективности общения.

Бикмухаметова Н.З. *Этнокультурное общение в современном мире*

Анализируются этнические процессы, происходящие в современном мире и выделяются две взаимосвязанные тенденции, одна из которых имеет интегрирующую направленность, а другая — дифференцирующую. Действие этих тенденций во многом зависит от изменений в социально-экономическом базисе этнических общностей и поэтому далеко не одинаково в разных этнических средах. По мнению автора, в связи с выдвиганием на первый план международных альянсов и многонациональной кооперации, наиболее актуальными проблемами современного этапа развития человечества являются проблемы межнациональных отношений, взаимодействие и общение культур на основе толерантности, уважения к культурам других народов.

Редькина Е.Б. *Особенности межэтнического общения в поликультурном образовательном пространстве*

Статья посвящена проблеме межэтнического общения в условиях поликультурного пространства, в ней представлены результаты диагностики готовности студентов к эффективному взаимодействию с представителями других этносов. Описаны особенности отношения к своей и иным этническим группам, отношение к этноконфликтам, сложившиеся знания о целях и способах общения, реализуемые поведенческие стратегии; рассматриваются межэтнические особенности выделенных параметров.

▣ **Лабунская В.А. *Гендерные конструкты невербального общения***

Рассматриваются гендерные конструкты невербального общения, включающие характеристики интерпретации, кодирования экспрессии, самопрезентации и оценок внешнего облика. Формулируется гипотеза о том, что гендерные конструкты опосредованы сочетанием культурного, когортного факторов, этапами жизненного пути и степенью включенности отношения к своему внешнему облику в контекст бытия субъекта. Приводятся результаты ряда исследований, подтверждающих различные аспекты выдвинутой гипотезы.

▣ **Ладионенко М.А. *Гендерные и возрастные особенности восприятия критической обратной связи в межличностном общении***

Исследуется восприятие людьми критической обратной связи. Показано, что уровень самоотношения человека связан со степенью рациональности восприятия им критической обратной связи: чем более позитивно человек относится к себе, тем более рационально он воспринимает критику в свой адрес. Подтверждается гипотеза о существовании гендерных различий при восприятии критической обратной связи и его возрастная специфика.



□ **Крылова С.Г. Экспериментальное исследование стилевых особенностей межличностного понимания**

Описывается экспериментальное исследование стилевых особенностей межличностного понимания в лабораторных условиях, моделирующих диалог. На основе контент-анализа высказываний испытуемых выделено четыре фактора: "Детальная интерпретация", "Монологическое понимание", "Диалогическое понимание", "Чувствительность к противоречиям". Содержание факторов отражает стилевые особенности межличностного понимания. Выделенные стилевые особенности рассматриваются в контексте отношения к партнеру по общению.

□ **Шинкаренко Е.В. Роль общения в семейных отношениях**

Рассматривается влияние общения на стабильность семьи, а также причины возникновения деструктивного общения в семейных отношениях, с точки зрения неудовлетворения индивидуальных потребностей личности. Обсуждаются результаты опроса студентов, направленного на выяснение взаимоотношений в их семьях в зависимости от характера и содержания общения между ее членами.

□ **Ханина И.Б. *Обучающее общение и профессиональное видение мира у студентов - медиков***

Рассматривается содержание понятий "учебное общение", "педагогическое общение", "обучающее общение". Показано, что педагогическое общение является одним из видов обучающего общения. Анализ учебного процесса в медицинском вузе позволил выделить его «главные звенья» и выявить функции обучающего общения на каждом этапе при формировании профессионального видения мира у студентов-медиков.

□ **Чудновский В.Э. *Смыслоразностные ориентации как фактор педагогического общения***

Рассматриваются смыслоразностные ориентации личности как фактор педагогического общения. Доказывается, что смыслоразностная проблематика – не только особая сфера педагогического общения, но и фактор, повышающий эффективность взаимодействия учителя и ученика.



□ **Войскунский А.Е. *Виртуальная реальность как метод исследования публичной речи***

Рассматриваются перспективы и клиническая практика применения компьютерных систем виртуальной реальности для изучения психологических механизмов возникновения фобий и неврозов и осуществления психотерапевтических воздействий. Характеризуется организация исследования и последующей психологической помощи на примере изучения страха публичной речи.

□ **Аникеева Т.Я. *Психологическая безопасность и телевизионная коммуникация***

Рассматривается проблема психологической безопасности в телекоммуникации и специфика общения автора телевизионных сообщений и зрителя. Обосновывается необходимость изучения феномена «разорванной коммуникации» на трех уровнях анализа – социальном, социально-психологическом и психологическом. Приводятся результаты исследования мотивационных интенций профессиональной деятельности творческих работников телевидения. Установлено отсутствие у них мотивации общения со зрителем, а также понимания последствий воздействия на зрителей создаваемых ими телесообщений. Делается вывод о необходимости привлечения независимых специалистов для оценки и прогнозирования этих последствий.

□ **Ениколопов С.Н. *Опосредствованное общение в интернете и восприятие эмоций***

Сообщается о компьютерной методике исследования процесса восприятия эмоционально окрашенной мимики и пилотажном исследовании, подтвердившем её конструктивную валидность. Методика строится на процедуре непрерывного изменения лица от нейтрального состояния к ярко выраженной эмоции, что позволяет организовать для испытуемого процесс построения мимического образа эмоции и измерять время, необходимое субъекту восприятия для формирования гештальта данного эмоционального состояния.

Мочалова Ю.В. *Роль телевизионного дискурса в формировании стратегического исторического мышления личности*

Речь идет об интерпретативных кодах понимания личностью смысла и сути сообщений СМИ, которые состоят в тесном родстве с личностными конструктами человека, репрезентирующими в индивидуальном сознании уникальную картину мира личности, её собственное видение мира. Высказывается опасение, что, реализуя механизмы воздействия, СМИ актуализируют возможность не только манипулировать общественным мнением, но и оказывать влияние на духовную сферу внутреннего мира личности, то есть на её сокровенные идеалы и ценности, святая святых её мировоззрения и существования.

Пронина Е.Е. *Экология массовой коммуникации*

Ставится вопрос об экологии массовой коммуникации, необходимым условием сохранения жизнеобеспечивающих функций которой является активизация «обратных связей», выражающих отношение гражданского общества к деятельности средств массовой информации. Показано, что система регулирования и саморегулирования массовой коммуникации, имеет двухуровневый характер. Первый уровень - профессиональный, опирающийся на профессиональную этику и профессиональные кодексы журналистского сообщества. Второй уровень - общественный контроль, выраженный посредством обращения граждан и гражданских организаций в специальные экспертные и судебные органы, решения которых обязательны для СМИ.



▣ **Беличева С.А. *Психосоциальная помощь при затрудненном общении в учреждениях социального обслуживания***

В статье даны понятия социальной и психосоциальной работы, показаны содержание, технологии, область применения психосоциальной помощи клиентам социальных служб, испытывающим затруднения во внутрисемейном и профессиональном общении, а также проведено разграничение психосоциальной работы с психотерапией, психологией социальной работы, социальной психологией.

▣ **Волкова Н.В. *Условия повышения эффективности коммуникации в процессе сеанса эмоционально-стрессовой психотерапии (одномоментного снятия заикания)***

Представлен краткий экскурс в историю развития суггестивных техник психотерапевтической коммуникации и подчеркиваются позитивные стороны использования недирективных техник наведения транса М.Эриксона. На примере сеанса эмоционально-стрессовой психотерапии по снятию симптомокомплекса заикания рассматриваются пути повышения эффективности психотерапевтической коммуникации путем включения элементов эриксоновского гипноза.

□ **Мансурова И.С. *Типы субъектов надежды: общение и отношение к жизни***

Речь идет о роли надежды в становлении субъектности человека. Отмечается противоречивость функций надежды в пространстве социального взаимодействия. Приводятся результаты эмпирического изучения личности как субъекта надежды. Выделяются и описываются социально-психологические портреты субъектов надежды в контексте общения и отношения к жизни. Предлагается и обосновывается метод качественного изучения субъекта надежды как субъекта общения – метод анализа автобиографических воспоминаний.

□ **Русина Н.А. *Общение с онкологическими пациентами и их родственниками***

Рассматриваются психологические аспекты общения медицинского персонала с онкологическими пациентами и их родственниками в зависимости от особенностей личности больного, стадий развития заболевания, психологической реакции на болезнь. Ставится проблема эмоционального выгорания самого персонала. В качестве психотерапевтических мишеней в работе с больными обозначаются эмоциональная сфера и самоотношение больных. Указываются психологические приемы установления доверительных отношений с пациентом, методы психотерапевтической помощи и коррекции, используемые в работе с онкологическими больными.

□ **Русина Н.А., *Общение с пациентами в условиях заключения***

Выявляются психологические особенности заключенных-членовредителей. Обращается внимание на необходимость внимательного отношения к данному типу заключенных, поскольку их аутоагрессивное поведение, в том числе и проглатывание инородных тел, рассматривается не только в качестве формы протестного импульсивного реагирования на психотравмирующие обстоятельства, но и как способ защиты от различных посягательств. Указывается мотивация их действий в зависимости от пола и возраста. Рассматриваются особенности общения с различными категориями заключенных-членовредителей, а также методы психологической и психотерапевтической помощи и коррекции

Литература:

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: Наука, 1994.
2. Бодалев А.А. Личность в общении. - М.: Педагогика, 1983.
3. Бодалев А.А. Психология общения,- Воронеж: НПО «МОДЭК», 1996.
4. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. - СПб.; М.: Прайм-ЕВРОЗНАК; 2003.
5. Горянина В.А. Психология общения: Учебное пособие. - М.: Академия, 2004.
6. Куницына В.Н. Межличностное общение: Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2001.
7. Лабунская В. Психология затрудненного общения. - М.: Академия, 2001.
8. Станкин М. Психология общения. Курс лекций. - М.: МПСИ, 2000
9. Интернет-ресурсы:
<http://tvoypsiholog.ru/publ/7>
<http://www.psychology.ru/>
<http://psyfactor.org/lybr.htm>

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

