

ФЕНОМЕН ОБЩЕНИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ

Корзун С.А., Чиникайло С.И., О.М. Евдокимова

План:

1. Общение и его характеристика.
2. Коммуникативная сторона общения.
3. Средства общения.
4. Барьеры в общении.
5. Перцептивная сторона общения.
6. Эффекты межличностного восприятия, его социальные стереотипы.
7. Механизмы интерпретации социальной информации и понимания человека человеком.
8. Интерактивная сторона общения.

Ключевые понятия: общение, коммуникативная сторона общения, интерактивная сторона общения, перцептивная сторона общения, вербальные средства общения, невербальные средства общения.

1. Общение и его характеристика

Общение – это процесс взаимодействия и взаимовлияния людей. В общении они передают друг другу разнообразную информацию; обмениваются мнениями, суждениями, знаниями, убеждениями, идеями, результатами своей деятельности; заявляют о своих потребностях, интересах, целях; приобретают практические умения и навыки; усваивают нравственные принципы и правила этикета, обычаи, обряды, традиции; ведут поиск путей и мер преодоления возникающих трудностей и проблем; принимают коллективные решения. В психологии *общение определяется как сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.*

Функции общения:

1. Социальные функции общения
 - a) Организация совместной деятельности
 - b) Управление поведением и деятельностью
 - c) Контроль
2. Психологические функции общения
 - a) Первоначальный инструмент формирования сознания
 - b) Удовлетворение потребности в общении
 - c) Функция самоопределения личности в его мыслях и поступках
 - d) Функция обеспечения психологического комфорта личности
 - e) Функция саморазвития, самовыражения и самоутверждения.

Уровни общения.

1. **Примитивный уровень** характеризуется тем, что партнер по общению воспринимается как предмет, нужный либо мешающий

говорящему (например, хочется «выговориться» или наоборот: нет желания вступать в контакт).

2. **Манипулятивный уровень** заключается в том, что для одного из партнеров по общению другой – это соперник в игре, которую непременно надо выиграть. Ради этого выигрыша (материальной, житейской или психологической выгоды) общение и происходит.

3. **Конвенциональный уровень** – это тот социальный уровень, когда независимо от социальной роли, статуса партнеры относятся друг к другу как к равной личности, реальному партнеру.

Типы общения.

1. **Императивное общение** – это авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением, установками и мыслями, принуждения его к определенным действиям или решениям.

2. **Манипулятивное общение** – это форма межличностного общения, при которой воздействие на партнера по общению с целью достижения своих намерений осуществляется скрытно.

3. **Диалогическое общение** – это равноправное субъект-субъектное взаимодействие, имеющее целью взаимное познание, самопознание партнеров по общению, для организации деятельности. Оно возможно лишь в случае соблюдения ряда *правил взаимоотношений*:

- ✓ наличие психологического настроя на актуальное состояние собеседника и собственно актуальное психологическое состояние (следование принципу "здесь и теперь");

- ✓ использование безоценочного восприятия личности партнера;

- ✓ восприятие партнера как равного, имеющего право на собственные мнения и решения;

- ✓ содержание общения должны включать проблемы и нерешенные вопросы (проблематизация содержания общения);

- ✓ персонализация общения, т.е. вести разговор от своего имени, представлять свои истинные чувства и желания.

В структуре общения можно выделить содержание, цель и средства.

Содержание – это та информация, которая передается живыми существами при межличностных контактах. Люди могут передавать друг другу информацию о потребностях, об эмоциональных состояниях, сигналы об опасности. Они способны обмениваться накопленными знаниями, жизненным опытом, умениями и навыками.

Цель общения – это побудительная сила возникновения данной активности. Например, у человека цели общения могут быть достаточно разнообразными: развитие, обучение и воспитание, установление деловых контактов и др.

Средства общения – способы, посредством которых передается, перерабатывается и расшифровывается передаваемая информация. У человека в качестве основного средства общения выступает вербальные и невербальные знаковые системы.

Виды общения

Общение бывает непосредственным, когда взаимодействие людей осуществляется лицом к лицу, и опосредованным, реализуемым через деловые письма, приказы, распоряжения, отчеты, телефонную, радио- и телевизионную связь.

В процессе непосредственного общения его участники (субъекты) имеют возможность не только передавать информацию друг другу, обмениваться мнениями, суждениями и планами, но и следить за реакцией собеседника, видеть, как информация воздействует на поведение и поступки людей. Иными словами, между участниками общения при непосредственном контакте устанавливается постоянная обратная связь.

При опосредованном общении постоянная обратная связь ограничена. Например, при переписке она отсрочена, а в процессе телефонного разговора собеседники имеют возможность обмениваться информацией в форме диалога, но при этом не могут видеть выражения лица и других телодвижений, которые иногда говорят больше, чем слова. Однако в опосредованном общении есть свои преимущества. Это, прежде всего, возможность общаться, находясь далеко друг от друга, что обеспечивает большой выигрыш во времени и средствах.

Общение бывает деловым (официальным) и неофициальным (неформальным, светским). Деловое общение связано с трудовой деятельностью, неофициальное – с досугом. Неофициальное взаимодействие людей рассматривается постольку, поскольку оно связано с тем или иным делом. Деловое общение включает также служебное общение.

Р.С. Немов рассматривает четыре варианта классификации видов общения по различным основаниям.

1. По содержанию:

1) материальное, когда в процессе общения обмениваются продуктами и предметами деятельности, служащими для удовлетворения насущных потребностей;

2) кондиционное – общение, в ходе которого происходит определенное влияние на самочувствие друг друга, т.е. общение, рассчитанное на приведение друг друга в определенное физическое или психическое состояние;

3) мотивационное – в процессе общения передаются установки, побуждения, которые готовят к выполнению определенных действий;

4) когнитивное – передача знаний друг другу;

5) деятельное – передача другому умений, навыков, обмен действиями и операциями.

2. По целям:

1) биологическое – общение, благодаря которому сохраняется, развивается и поддерживается функционирование организма, удовлетворяются органические потребности;

2) социальное – общение, предполагающее установление и развитие межличностных контактов, личностного роста.

3. По средствам:

1) непосредственное (путем использования данных природой органов – руки, ноги, голосовые связки и т. д.) и опосредованное (с применением специальных средств, предназначенных для передачи информации, – телефон, СМИ и т. п.);

2) вербальное (с помощью языка) и невербальное (путем использования неязыковых средств – мимика, жесты, прикосновения и т. п.).

4. В зависимости от мотивов общения:

1) деловое – возникает по ходу выполнения какой-либо совместной деятельности и призвано повысить эффективность этой деятельности;

2) личностное – передается информация о внутриличностных проблемах: о мотивах и интересах человека, о поиске смысла жизни, о разрешении внутриличностных конфликтов и т. п.

Таким образом, процесс общения очень богат по своему содержанию, целям и использованию средств.

Виды общения развивают различные стороны психики и поведения.

Деловое общение – способствует формированию и развитию коммуникативных и организаторских способностей человека.

Личностное общение – влияет на развитие человека как личности, формирует черты характера, интересы и склонности, жизненные цели и принципы, мировоззрение и т. п.

Материальное – обеспечивает получение необходимых предметов материальной и духовной культуры.

Кондиционное – способствует возникновению готовности к научению, оптимизирует другие виды общения.

Когнитивное – развивает интеллектуальные способности.

Мотивационное – дополнительный энергетический источник человека.

Деятельное – обогащает и совершенствует различные виды деятельности.

Биологическое – необходимый источник самосохранения организма.

Социальное – служит развитию общественных форм жизни: групп, коллективов и т. д.

Непосредственное – дает возможность использования данных от природы простых и эффективных средств и способов научения.

Опосредованное – развивает способность к самообразованию и самовоспитанию человека.

Невербальное – обеспечивает возможность психического развития до начала активного использования речи.

Вербальное – способствует усвоению и развитию речи.

2. Коммуникативная сторона общения

Общение нельзя рассматривать лишь как "движение информации" между двумя устройствами здесь мы имеем дело с отношением двух индивидов, каждый из которых является активным субъектом: взаимное информирование их предполагает налаживание совместной деятельности.

Это значит, что каждый участник коммуникативного процесса предполагает активность также и в своем партнере, он не может рассматривать его как некий объект, и отсюда следует, что, направляя ему информацию, на него необходимо ориентироваться, т.е. анализировать его мотивы, цели, установки (кроме, разумеется, анализа своих собственных целей, мотивов, установок), "обращаться" к нему, по выражению В.Н. Мясищева. В коммуникативном процессе и происходит не простое движение информации, но как минимум активный обмен ею.

Характер обмена информацией между людьми определяется тем, что посредством системы знаков партнеры могут повлиять друг на друга. Иными словами, обмен такой информацией обязательно предполагает воздействие на поведение партнера, т.е. знак изменяет состояние участников коммуникативного процесса, в этом смысле "знак в общении подобен орудию в труде" (А.Н. Леонтьев).

Коммуникативное влияние, которое здесь возникает, есть не что иное как психологическое воздействие одного коммуниканта на другого с целью изменения его поведения. Эффективность коммуникации измеряется именно тем, насколько удалось это воздействие.

Коммуникативное влияние возможно лишь тогда, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор), и человек, принимающий ее (реципиент), обладают единой или сходной системой кодификации и декодификации. На быденном языке это правило выражается в словах: "все должны говорить на одном языке". Для описания этой ситуации социальная психология заимствует из лингвистики термин "тезаурус", обозначающий **общую систему значений, принимаемых всеми членами группы**. Но все дело в том, что, даже зная значения одних и тех же слов, люди могут понимать их неодинаково. Социальные, политические, возрастные особенности могут быть тому причиной.

3. Средства общения

Передача любой информации возможна лишь посредством знаков, точнее знаковых систем. **Вербальная коммуникация** использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, т.е. систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения.

При помощи речи осуществляются кодирование и декодирование информации: коммуникатор в процессе говорения кодирует, а реципиент в процессе слушания декодирует эту информацию.

Последовательность действий говорящего и слушающего исследована достаточно подробно. С точки зрения передачи и восприятия смысла сообщения схема К – С – Р (коммуникатор - сообщение - реципиент) асимметрична.

Для коммуникатора смысл информации предшествует процессу кодирования (**высказыванию**), так как "говорящий" сначала имеет определенный замысел, а затем воплощает его в систему знаков. Для "слушающего" смысл принимаемого сообщения раскрывается одновременно с декодированием.

Точность понимания слушающим смысла высказывания может стать очевидной для коммуникатора лишь тогда, когда произойдет смена "коммуникативных ролей" (условный термин, обозначающий "говорящего" и "слушающего"), т.е. когда реципиент превратится в коммуникатора и своим высказыванием даст знать о том, как он раскрыл смысл принятой информации.

Позиции коммуникатора во время коммуникативного процесса:

- открытая (открыто объявляет себя сторонником заявляемой точки зрения),
- отстраненная (держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения)
- закрытая (умалчивает о своей точке зрения, скрывает ее).

Когда педагог вступает в диалог с учащимся очень важно, чтобы субъекты общения владели не только умениями выражать свои мысли и чувства, но и умениями слышать и понимать другого, умениями воплощать услышанное в действия. Этому содействуют техники слушания.

Техники слушания.

Важнейшее условие продуктивного общения – это умение слушать. Умение слушать не означает простого молчания, это активный и достаточно сложный процесс, призванный повысить эффективность общения. Можно выделить следующие виды слушания: активное, пассивное, эмпатическое.

Активное слушание предполагает уточняющие вопросы, парафраз по типу: «Правильно ли я вас понял, что...», причем следует обязательно дожидаться ответа. Эта техника активно применяется в том случае, если собеседники обмениваются информацией. В тех ситуациях, когда собеседник находится в состоянии эмоционального стресса, сильного эмоционального возбуждения, эффективно *пассивное слушание*. Активное слушание бесполезно, так как человек не очень хорошо понимает свои действия и не контролирует эмоции. Сочувствующий собеседник дает возможность высказаться, демонстрируя свою готовность к поддержке. Следует не просто молчать, а показывать свою заинтересованность с помощью таких слов: «угу», «да-да», «конечно же» и т. п. Задача слушающего – поддерживать разговор до тех пор, пока собеседник не выговорится, поэтому можно использовать уточняющие вопросы: «А ты что?», «А ты как ответил?» и т. п.

В случаях, когда в процессе общения решаются проблемы, значимые для личности, эффективно применение эмпатического слушания. Эту технику следует использовать тогда, когда человек сам готов с вами поделиться своими проблемами. *Эмпатическое слушание* предполагает, что отражаются чувства собеседника, его переживания, не допускаются замечания, интерпретирующие его мотивы («так это у тебя потому, что...»).

Итак, техника и приемы общения достаточно разнообразны и зависят от коммуникативных способностей человека, его возраста, профессиональной деятельности, вида общения.

Невербальная коммуникация. Данный вид коммуникации включает следующие основные знаковые системы:

- 1) оптико-кинетическая;
- 2) пара- и экстралингвистическая;
- 3) организацию пространства и времени коммуникативного процесса.

Функции невербальных средств общения:

- создавать и поддерживать психологический контакт;
- регулировать течение процесса общения;
- придавать новые смысл оттенки словесному тексту;
- направлять истолкование слов в нужную сторону;
- выражать эмоции.

Оптико-кинетическая система – это жесты, мимика, пантомимика.

В целом оптико-кинетическая система представляет как более или менее отчетливо воспринимаемое свойство общей мимики различных частей тела (рук, и тогда мы имеем жестикуляцию; лица, и тогда мы имеем мимику; позы, и тогда мы имеем пантомимику).

Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков представляют собой также "лобасты" к вербальной коммуникации. Паралингвистическая система – это система **вокализации**, т.е. качество голоса, его диапазон, тональность. Экстралингвистическая система – это включение в речь пауз, других вкраплений, например покашливания, плача, смеха, наконец, сам темп речи.

Организация пространства и времени коммуникативного процесса выступает также особой знаковой системой, несет смысловую нагрузку как компонент коммуникативной ситуации. Так, например, размещение партнеров лицом друг к другу способствует возникновению контакта, символизирует внимание к говорящему, в то время как окрик в спину также может иметь определенное значение отрицательного порядка. Проксемика как специальная область, занимается изучением норм пространственной и временной организации общения. Э. Холл зафиксировал, например, нормы приближения человека к партнеру по общению:

- 1) интимная зона (от 15 до 46 см) – это психологическая собственность человека, право нарушить эту зону имеет только очень близкий человек, при вторжении чужого, например, при давке в общественном транспорте, человек испытывает раздражение и дискомфорт;
- 2) личная зона (от 46 см до 1,2 м) – расстояние для вечеринок и официальных встреч;
- 3) социальная зона (от 1,2 до 3,6 м) – зона для общения с посторонними людьми, например, на таком расстоянии следует находиться хозяину квартиры и сантехнику, чтобы не вызывать раздражения друг у друга;

4) общественная зона (более 3,6 м) – расстояние для общения с большой аудиторией.

4. Барьеры в общении

В процессе восприятия возможны искажения воспринимаемого образа, которые обусловлены социально-психологическими эффектами межличностного восприятия. К таким эффектам относят эффект или явление стереотипизации, эффект ореола, эффект первичности, эффект новизны.

В условиях человеческой коммуникации могут возникать совершенно **специфические коммуникативные барьеры**. Они носят социальный или психологический характер. Это могут быть **социальные, политические, религиозные, профессиональные различия**, которые не только порождают разную интерпретацию тех же самых понятий, употребляемых в процессе коммуникации, но и вообще различное мировоззрение, мировосприятие, миропонимание.

С другой стороны, барьеры при коммуникации могут носить и более выраженный психологический характер. Они могут возникнуть или вследствие **индивидуальных психологических особенностей общающихся** (например, чрезмерная застенчивость одного из них, скрытность другого, присутствие у кого-то черты, получившей название «некоммуникабельность»), или в силу сложившихся между общающимися особого рода психологических отношений: неприязни по отношению друг к другу, недоверия и т.п.

Таким образом, коммуникативный барьер – это психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.

Виды барьеров

1. Барьер понимания.

- формальное непонимание (возникает из-за погрешностей в самом канале передачи информации: невыразительная быстрая речь, речь-скороговорка, речь с большим количеством звуков-паразитов)

- семантическое непонимание (возникает из-за различий в системах значений участников общения).

- стилистический барьер (возникает при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния реципиента).

- логический барьер (возникает в тех случаях, когда логика рассуждения, предлагаемая коммуникатором, либо слишком сложна для восприятия реципиента либо кажется ему неверной, либо противоречит сложившимся представлениям). Можно говорить о существовании "женской" и "мужской" психологической логики, о детской "логике" и т.д.

2. Барьер обусловленный социально-культурными различиями:

- социальные, политические, религиозные и профессиональные различия, которые приводят к разной интерпретации тех или иных понятий,

употребляемых в процессе коммуникации. В качестве барьера может выступать и само восприятие партнера по общению как лица определенной профессии, определенной национальности, пола и возраста. Например, большое значение для уменьшения барьера играет авторитетность коммуникатора в глазах реципиента. Чем выше авторитет, тем меньше преград на пути усвоения предлагаемой информации.

3. Барьер отношения:

- чувства неприязни, недоверия к коммуникатору, которое распространяется и на передаваемую им информацию.

5. Перцептивная сторона общения

Процесс восприятия одним человеком другого выступает, как обязательная составная часть общения и условно может быть назван перцептивной стороной общения. В процессе общения должно присутствовать взаимопонимание между участниками этого процесса. Само взаимопонимание может быть здесь истолковано по-разному: или как понимание целей, мотивов, установок партнера по взаимодействию, или как не только понимание, но и принятие, разделение этих целей, мотивов, установок. Социальная перцепция — это восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп. Термин ввел американский психолог Дж. Брунер для обозначения факта социальной обусловленности восприятия, его зависимости не только от характеристик объекта, но и от прошлого опыта субъекта, его целей, намерений, от значимости ситуаций.

Перцепция, или восприятие своего собеседника, происходит как наблюдение и анализ внешних особенностей человека, его поведения и жестов, интонации и манеры говорить. Отслеживая эти проявления, каждый партнер по общению оставляет общее впечатление о другом, вникает в его мотивы, изменяет и подстраивает под него свое поведение. Получается, что благодаря общению люди могут понимать друг друга, достигать согласия и возможности совершать какие-либо совместные действия.

Перцептивная сторона общения включает в себя процесс формирования образа другого человека, что достигается «прочтением» за физическими характеристиками партнера его психологических свойств и особенностей поведения. Социальными психологами установлено, что восприятие социальных объектов качественно отличается от восприятия материального мира. Это происходит потому, что, во-первых, социальный объект не пассивен и не безразличен по отношению к воспринимающему субъекту. Воздействуя на субъект восприятия, воспринимаемый человек стремится трансформировать представление о себе в благоприятную для своих целей сторону. Во-вторых, внимание субъекта социальной перцепции сосредоточено, прежде всего, не на моментах порождения образа как результата отражения воспринимаемой реальности, а на смысловых и оценочных интерпретациях воспринимаемого объекта, в том числе причинных. В-третьих, восприятие социальных субъектов характеризуется

большой слитностью познавательных компонентов с эмоциональными (аффективными), большей зависимостью от мотивационно-смысловой структуры деятельности воспринимающего субъекта.

Для социальной перцепции характерны следующие функции:

- познавать собеседника и себя;
- выстраивать коммуникацию, ориентируясь на особенности собеседника;
- налаживать контакты и взаимоотношения в коллективе в процессе совместной деятельности;
- устанавливать позитивный микроклимат.

6. Эффекты межличностного восприятия, или социальные стереотипы

На восприятие людей большое влияние оказывает процесс стереотипизации. Под социальным стереотипом понимается устойчивый образ или представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной социальной группы. Таким образом, **стереотипизация** – это классификация форм поведения и интерпретация (иногда без каких-либо оснований) их причин путем отнесения к уже известным или кажущимся известными явлениями, т.е. отвечающим социальным стереотипам. Наиболее известны этнические стереотипы – образы типичных представителей определенных наций, которые наделяются фиксированными чертами внешности и особенностями характера.

На почве стереотипов формируются эффекты межличностной перцепции.

Эффект ореола – это тенденция того, кто воспринимает, преувеличивать однородность личности собеседника, переносить благоприятное или неблагоприятное впечатление об одном качестве индивида на все другие его качества. При формировании первого впечатления эффект ореола проявляется в том, что общее положительное впечатление, вызванное человеком, побуждает к положительным оценкам и тех качеств, которые не представлены в восприятии, и наоборот, общее неприятное впечатление порождает, соответственно, негативные оценки.

Эффект первичности проявляется тогда, когда воспринимается незнакомый человек. Во время оценки этого человека роль установки играет информация, представленная ранее.

Эффект новизны действует в ситуации восприятия знакомого человека, который заключается в том, что последняя, новая информация становится самой значительной.

Социальные психологи выделили и другие факторы, мешающие правильно воспринимать и оценивать людей:

1. Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений, которые имеются у наблюдателя задолго до того, как реально начался процесс восприятия и оценивания другого человека.

2. Стремление сделать преждевременные заключения о личности оцениваемого человека до того, как о нем получена исчерпывающая и достоверная информация. Некоторые люди, например, имеют «готовое» суждение о человеке сразу же после того, как в первый раз повстречали или увидели его.

3. Безотчетное структурирование личности другого человека проявляется в том, что логически объединяются в целостный образ строго определенные личностные качества, и тогда всякое понятие, которое не вписывается в этот образ, отбрасывается.

4. Отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей, стремление полагаться на собственное впечатление о человеке, отстаивать это впечатление.

5. Отсутствие изменений в восприятии и оценке человека, происходящих со временем по естественным причинам. Однажды высказанные суждения и мнения о человеке не меняются, несмотря на то, что накапливается новая информация о нем.

7. Механизмы интерпретации социальной информации и понимания человека человеком

Инструменты, которыми пользуется общающийся человек, обеспечивают и налаживание коммуникации между личностями. К ним относятся:

- идентификация;
- эмпатия;
- аттракция;
- рефлексия;
- каузальная атрибуция (Н.И. Шевандрин).

Термин **идентификация**, буквально обозначающий отождествление себя с другим, выражает установленный эмпирический факт, что одним из самых простых способов понимания другого человека является уподобление себя ему.

Эмпатия определяется как особый способ понимания другого человека. Эмоциональная ее природа проявляется в том, что ситуация другого человека, партнера по общению, не столько "продумывается", сколько «прочувствуется». Механизм эмпатии в определенных чертах сходен с механизмом идентификации: и там, и здесь присутствует умение поставить себя на место другого, взглянуть на вещи с его точки зрения. Однако взглянуть на вещи с чьей-то точки зрения не обязательно означает отождествить себя с этим человеком. Если я отождествляю себя с кем-то, это значит, что я строю свое поведение так, как строит его этот "другой". Если же я проявляю к нему эмпатию, я просто принимаю во внимание линию его поведения (отношусь к ней сочувственно), но свою собственную могу строить совсем по-иному.

Рефлексия – осознание субъектом того, как он сам воспринимается партнером по общению. При проведении беседы человек как бы видит себя со стороны партнера, понимает, что о нем думает другой человек и какими качествами наделяет его. Познание себя в процессе социальной перцепции невозможно без открытости к другим людям.

Аттракция (привлечение) в социальной перцепции рассматривается как специальная форма познания партнера при сформированном устойчивом чувстве к нему. Такое познание может иметь форму дружбы или любви.

В процесс понимания других людей и целых групп происходит приписывание им каких-то качеств, особенностей, оценка поведения. Этот процесс получил название «**атрибуция**». Если речь идет о видении (приписывании) причин этих качеств и этого поведения, то психологи пользуются понятием «**каузальная атрибуция**». Теория каузальной атрибуции — это теория о том, как люди объясняют поведение других, приписывают ли они причину действий внутренним чертам человека или внешним ситуациям.

Г. Келли выделил три способа объяснения.

- **личностную атрибуцию** (когда причина приписывается лично совершающему поступок),
- **объектную атрибуцию** (когда причина приписывается тому объекту, на который направлено действие) и
- **обстоятельственную атрибуцию** (когда причина совершающегося приписывается обстоятельствам).

Было выявлено, что наблюдатель чаще использует личностную атрибуцию, а участник склонен в большей мере объяснить совершающееся обстоятельствами. Эта особенность отчетливо проявляется при приписывании причин успеха и неудачи: участник действия "винит" в неудаче преимущественно обстоятельства, в то время как наблюдатель "винит" за неудачу прежде всего самого исполнителя.

8. Интерактивная сторона общения

Интерактивная сторона общения связана с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности. В ходе ее для участников чрезвычайно важно не только обменяться информацией, но и организовать "обмен действиями", спланировать общую деятельность.

Межличностное взаимодействие представляет собой последовательность развернутых во времени реакций людей на действия друг друга: поступок индивида А, изменяющий поведение индивида В, вызывает со стороны последнего ответные реакции, которые, в свою очередь, воздействуют на поведение А.

Типы взаимодействий. Наиболее распространенным является дихотомическое деление всех возможных видов взаимодействий на два противоположных вида: **кооперация и конкуренция**. **Кооперация** — основной вид взаимодействия, при котором происходит объединение, суммирование усилий участников. В целом для нее характерно

взаимопонимание людей. А для взаимопонимания необходимо, чтобы основные характеристики мировоззрения участников взаимодействия имели точки соприкосновения. Устойчивая кооперация существенно затруднена, если в группе есть индивидуалисты и коллективисты или непримиримые атеисты и фанатично верующие и тому подобное.

Конкуренция — соперничество, соревнование между участниками интерактивной группы, которое может при определенных условиях привести к атмосфере недоверия, подозрительности, отчуждения и даже социальному конфликту.

Конкурентные отношения возникают и внутри любой человеческой общности. В любом коллективе, организации что-то новое, передовое отстаивает право на существование в борьбе со старым, консервативным. Поэтому различные конфликты и противоречия в группах не всегда следует считать дефектами общения. Они во многих случаях являются своего рода страховкой, гарантией против застоя. Стремление добиться внешнего благополучия, нежелание и даже боязнь вступить в конфликт порождают нравственную аморфность и пассивность личности.

О возможностях и типологии совместной деятельности писали К. Томас и Р. Килменн, выделяя, пять основных стилей поведения в конфликтной ситуации:

Соревнование (конкуренция) — стремление добиться своих интересов в ущерб другому.

Приспособление — принесение в жертву собственных интересов ради другого.

Компромисс — соглашение на основе взаимных уступок; предложение варианта, снимающего возникшее противоречие.

Избегание — отсутствие стремления к кооперации и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

Сотрудничество — участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Литература

1. Андреева, Г.М. Социальная психология. / Г.М. Андреева. – М.: Аспект-Пресс, 2010. – 368 с.
2. Битянова, М.Р. Социальная психология / М.Р. Битянова. – СПб.: Питер, 2010. – 368 с.
3. Леонтьев, А.А. Психология общения / А.А. Леонтьев. – М.: Изд-во Смысл, 2008. – 410с.
4. Майерс, Д. Социальная психология / Д. Майерс. – СПб.: Питер, 2010. – 800 с.
5. Морозов, А.В. Социальная психология: Учебник для студ. высших и средних уч.завед. – М.: Академический Проект; Трикста, 2013. – 336 с.
6. Шевандрин, Н.И. Социальная психология в образовании / Н.И. Шевандрин. – М.: ВЛАДОС. 1995. – 544с.

Вопросы для самопроверки

1. Дайте определение понятия «общение».
2. Какие существуют виды общения?
3. Какие функции выполняет общение?
4. Назовите основные стороны общения и объясните их взаимосвязь.
5. Охарактеризуйте невербальные средства общения.

Вопросы зачетной работы по теме «Феномен общения в социальной психологии»

(выполняется студентом письменно и сдается преподавателю)

Форма контроля: домашняя самостоятельная работа.

1 задание.

Тест-контроль

1. Выберите недостаточное определение общения:
 - а) сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, порожденный потребностями совместной деятельности и включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия;
 - б) обмен информацией между людьми, их взаимодействие;
 - в) осуществляемое знаковыми средствами взаимодействие субъектов, вызванное потребностями совместной деятельности и направленное на значимое изменение в совместной деятельности, поведении и личностно-смысловых образованиях партнера;
 - г) активность, направленная на удовлетворение потребностей и преобразование окружающего мира.
2. К невербальным средствам общения относят:
 - а) оптико-кинестическую систему и пара- и экстралингвистическую систему;
 - б) организацию пространства и времени коммуникативного процесса;
 - в) визуальный контакт;
 - г) все ответы верны.
3. Постигание эмоциональных состояний другого человека в форме сопереживания и сочувствия называется:
 - а) рефлексией;
 - б) идентификацией;
 - в) эмпатией;
 - г) симпатией.

4. Психологическое препятствие на пути восприятия адекватной информации между партнерами по общению называется:

- а) коммуникативный барьер;
- б) каузальная атрибуция;
- в) социальная стереотипизация;
- г) идентификация.

5. Структура общения состоит из следующих компонентов: коммуникативного, интерактивного и

- а) манипулятивного;
- б) перцептивного;
- в) делового.

6. Возникновение в процессе восприятия человека человеком привлекательности одного из них для другого называется:

- а) аффилиация;
- б) аттракция;
- в) эмпатия;
- г) рефлексия.

7. Упрощенный, схематизированный, эмоционально окрашенный и устойчивый образ или мнение о каких-либо явлениях, событиях, свойственное представителям той или иной социальной группы, называется:

- а) аттракция;
- б) эмпатия;
- в) стереотип;
- г) установка.

8. Перцептивная сторона общения – это...

- а) процесс обмена информацией участников общения;
- б) оказание воздействия на поведение, установки, мнение собеседника в ходе общения;
- в) восприятие и познание друг друга в процессе общения;
- г) нет правильных ответов.

9. Тип взаимодействия, характеризующийся достижением индивидуальных или групповых целей и интересов в условиях противоборства между людьми - это:

- а) кооперация;
- б) конкуренция;
- в) скрытое;
- г) пересекающееся.

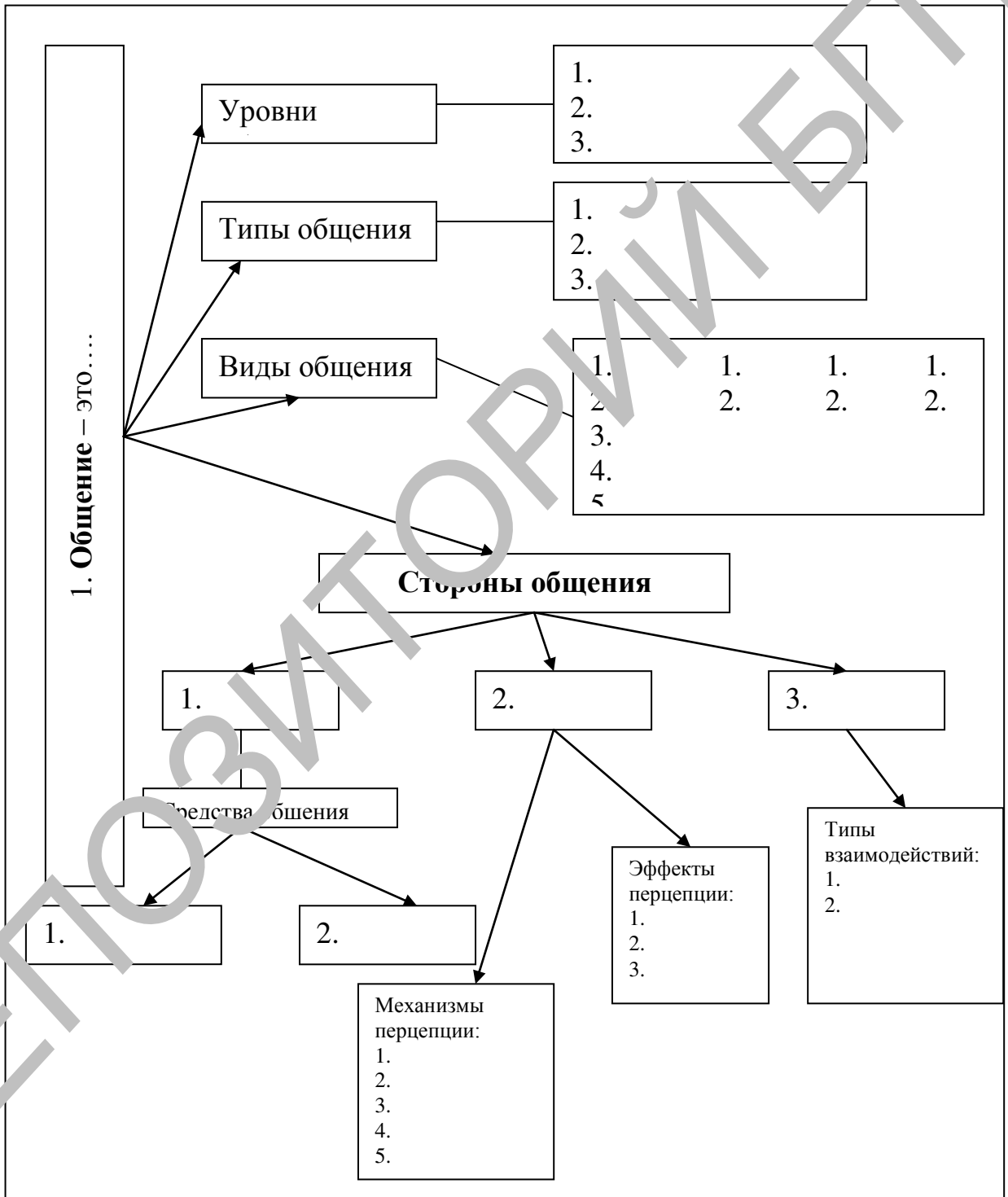
10. Выделяют следующие типы общения: диалогическое, императивное и...

- а) манипулятивное;

- б) инфантильное;
- в) эгоцентрическое;
- г) каузальное.

2 задание.

Заполните структурно-логическую схему:



3 задание.

1. Проанализируйте значение для человека вербальных и невербальных средств общения и последствия их рассогласования.

2. Приведите примеры коммуникативных барьеров, возникающих в процессе общения учитель-ученик, учитель - родитель.

3. Проведите сравнительный анализ стратегий взаимодействия в процессе общения.

4. Проанализируйте феномен манипулятивного и примитивного общения по предложенной схеме. *Примерная схема коммуникативного процесса: «Коммуникатор - Сообщение (текст) - Канал связи - Реципиент (слушатель) - Обратная связь».*

5. Приведите собственные примеры ситуаций общения и покажите, как проявляются в этой ситуации следующие факторы:

- особенности личности коммуникатора и реципиента;
- внешние характеристики ситуации.

6. Опишите пример коммуникативных барьеров, которые могут возникнуть в следующих ситуациях общения:

- а) родителей с детьми;
- б) учителя с учениками;
- в) руководителя с подчинёнными.

Предложите приемы, которые могут способствовать преодолению коммуникативных барьеров в этих ситуациях взаимодействия.