**Лекция для студентов**

*Тема:* Психология общения

Единственная настоящая роскошь — это роскошь человеческого общения.

*Антуан де Сент-Экзюпери*

Вводные вопросы:

Что такое психология?

Что такое общение?

Как вы понимаете словосочетание «Психология общения»?

Общение – важнейший фактор психического и социального развития личности. Навыки общения необходимы каждому человеку для полного и качественного взаимодействия с другими людьми, для адаптации в социуме. Минимальные навыки общения у нас у всех имеются, но как показывает жизнь – их часто бывает недостаточно для решения разного рода проблем и задач, с которыми нам приходится сталкиваться в повседневной жизни. Следовательно, эти навыки необходимо развивать и совершенствовать.

Потребность в общении, относится к числу основных (базовых) потребностей человека. Значимость общения как базовой потребности определяется тем, что «она диктует поведение людей с не меньшей властностью, чем, например, так называемые витальные (жизненные) потребности». Общение является необходимым условием нормального развития человека как члена общества, как личности, условием его духовного и физического здоровья, способом познания других людей и самого себя. Хотя человеческое общение всегда лежало в основе социального бытия людей, прямым объектом психологического и социально-психологического анализа оно стало только в XX в.

*Общение* – это процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.

Психология общения – это наука, которая изучает и решает проблемы общения и взаимоотношений между людьми. Она включает в себя такие темы, как вербальное [речевое] и невербальное [неречевое] общение, формы и средства общения, язык общения, искусство проведения переговоров и многие другие полезные темы.

У всего должны быть цель и смысл, которые определяют необходимость действия. Если человек с кем-то общается, он должен понимать – почему и для чего он это делает, какая цель у этого общения, какой в нем смысл, какие у него перспективы. Ведь часто проблемы, как во время, так и после общения, возникают из-за того, что люди просто не контролируют этот процесс, он для них является в большей степени спонтанным и в меньшей степени организованным, что делает его непредсказуемым, а значит и не полностью удовлетворяющим интересам и потребностей общающихся людей, или кого-то одного из них. Это только с виду кажется, что все люди общаются друг с другом по делу, осмысленно, с полным пониманием того, для чего они это делают. На деле это не так. Я вам со всей ответственностью заявляю, что даже деловое общение, к которому люди готовятся заранее – может в итоге оказаться бесцельным и бессмысленным.

Содержание категории общения многообразно — это не только определенный вид человеческой деятельности, но и многогранный процесс, включающий в себя:

формирование определенных образцов и моделей поведения;

взаимодействие людей;

взаимное влияние людей друг на друга;

обмен информацией;

формирование отношений между людьми;

взаимное переживание и понимание друг друга;

формирование образа внутреннего «Я» человека.

В психологии общение определяется как процесс взаимодействия между людьми, состоящий в обмене между ними информацией познавательного или эмоционально-оценочного характера, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные отношения.

Содержание общения - это та информация, которая передается в процессе общения от одного человека к другому. Хотя человеческое общение многопредметно и носит самый разнообразный характер, по своему содержанию оно может быть представлено как:

материальное - обмен продуктами и предметами деятельности;

когнитивное - обмен знаниями;

деятельное - обмен действиями, операциями, умениями;

кондиционное - обмен психологическими или физиологическими состояниями;

мотивационное - обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями.

Цель общения - это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. Цели общения могут быть самыми разнообразными.

Цель общения может заключаться в нем самом, тогда общение выступает самоцелью, средством удовлетворения потребности в общении.

Цель общения может находиться вне самого взаимодействия субъектов, тогда мы имеем дело с деловым общением, служащим способом организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой и т.д.

Целью общения может выступать и приобщение партнеров по общению к ценностям и опыту друг друга, как это представлено в личностном общении, которое сосредоточено в основном вокруг психологических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко затрагивают личность человека.

Средства общения — это способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения.

Средства общения подразделяются на вербальные (словесные), представленные речью, и невербальные (несловесные), представленные жестами, мимикой, звучанием голоса, взглядом, прикосновениями и т.д.

Типы общения выглядят следующим образом:

общение по схеме «человек-природа», примером которого могут быть такие занятия, как охота, рыбалка, туризм, отдых на даче, общение с домашними животными и т.п.

общение по схеме «человек-вещь», характерными примерами которого является исполнительская деятельность в сфере материального производства, торговли, такие занятия, как коллекционирование; эта форма общения может принимать болезненные формы в виде чрезмерной страсти к приобретению и накоплению вещей, так называемый «вещизм»:

общение по схеме «человек-человек», являющееся наиболее психологически насыщенным и сложным. Поскольку эта форма общения отличается особой одухотворенностью, динамизмом, живостью, о ней иногда говорят как о высшей роскоши, доступной человеку. Но с этой же формой общения связаны и наибольшие сложности общения.

Мотивы общения

Мотивы, побуждающие к общению, могут быть различными, от эгоистически-манипулятивных до альтруистически-бескорыстных. Устанавливая отношения с другими людьми, человек может стремиться к тому, чтобы властвовать, производить впечатление, поддерживать имидж дружелюбного и доброжелательного человека и т. д. Однако наиболее важными человеческими потребностями, реализуемыми в общении, считаются потребность в аффилиации (доверительном общении) и потребность в альтруизме (потребность заботиться о других).

В общении выделяют три взаимосвязанных стороны:

1. *Коммуникативная сторона общения* состоит в обмене информацией между людьми (информационная функция).

2. *Интерактивная сторона*заключается в организации взаимодействия между людьми. Например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника (*регулятивная функция*).

3. *Перцептивная сторона общения*включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания (коммуникативная функция *взаимоотношения*).

Выделяют следующие *виды общения*:

*«Контакт масок»* - формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника. Используются привычные маски (вежливости, строгости, участливости), набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику.

В городе «контакт масок» даже необходим в некоторых ситуациях, чтобы люди «не задевали» друг друга без надобности, чтобы «отгородиться» от собеседника.

2. *Примитивное общение*– когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен, то активно вступают в контакт, если мешает – оттолкнут, порой используя агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого.

3. *Формально-ролевое общение*, когда регламентированы и содержание, и средства общения. Вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.

4. *Деловое общение* – когда учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.

5. *Духовное общение*– межличностное общение (доверительно-неформальное) друзей, когда можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов. Друг поймет Вас и по выражению лица, движениям, интонации. Такое общение возможно тогда, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, интересы, убеждения, отношение к тем или иным проблемам, может предвидеть его реакции.

6. *Манипулятивное общение*направлено на извлечение выгоды от собеседника, используя различные приемы (лесть, запугивание, обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника.

7. *Светское общение*. Суть светского общения в его беспредметности, то есть люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях. Это общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникации.

Вербальное общение

Вербальное общение – использование слов для передачи информации. Главным инструментом является речь.

Речь — важнейшая форма общения людей посредством языковых конструкций, создаваемых на основе определённых правил. Язы́к — знаково-символическая система, соотносящая понятийное содержание и типовое звучание (написание). Процесс речи предполагает, с одной стороны, формирование и формулирование мыслей языковыми (речевыми) средствами, а с другой стороны — восприятие языковых конструкций и их понимание. Речь — это система знаков, включающая:

слова с их значениями,

синтаксис — набор правил, по которым строятся предложения.

*В структуру речевого общения входят:*

1. Значение и смысл слов, фраз. Играет важную роль точность употребления слова, его выразительность и доходчивость, правильность произношения звуков, слов, выразительность и смысл интонаций.

2. Речевые звуковые явления: темп речи, модуляция высоты голоса, тембр, интонация, дикция. Наблюдения показывают, что наиболее привлекательной в общении является плавная, спокойная, размеренная манера речи.

3. Выразительные качества голоса: характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, хныканье, плач, шепот, вздохи; разделительные звуки – это кашель; нулевые звуки – паузы, а также звуки назализации – «хм-хм», «э-э-э» и другие.

**Невербальное общение**

В настоящее время известно более тысячи невербальных знаков и сигналов. Альберт Марабян установил, что передача информации происходит за счет вербальных средств (только слов) на 7%, за счет звуковых средств (включая тон голоса, интонацию звука) на 38%, и за счет невербальных средств на 55%.

Профессор Бердвил обнаружил, что словесное общение в беседе занимает менее 35%, а более 65% информации передается с помощью невербальных средств общения.

Большинство исследователей разделяют мнение, что словесный (вербальный) канал используется для передачи информации, в то время, как невербальный канал применяется для «обсуждения» межличностных отношений, а в некоторых случаях используется вместо словесных сообщений.

В общении важна *конгруэнтность*.

*Конгруэнтность* – это соответствие невербальных проявлений словесным высказываниям.

Исследования доказывают, что невербальные сигналы несут в пять раз больше информации, чем вербальные. В случае, если сигналы неконгруэнтны, люди полагаются на невербальную информацию, предпочитая ее словесной.

Кроме учета совокупности жестов и соответсвия между словами и телодвижениями, для правильной интерпритации жестов необходимо учитывать контекст, в котором живут эти жесты.

- Например, если человек сидит со скрещенными руками на груди и со скрещенными ногами, то, как вы думаете, что означает данная поза?

Если, например, в холодный зимний день вы увидите на автобусной остановке человека, сидящего со скрещенными ногами, крепко скрещенными на груди руками и опущенной вниз головой, то это скорее всего будет означать, что он замерз, а вовсе не его критическое отношение к чему-либо.

Невербальное общение обеспечивают:

Разговорная дистанция.

Положение по вертикали.

Поза.

Жесты.

Взгляд.

Мимика.

Прикосновения.

Невербальные средства общения изучают следующие науки:

*Кинестика* изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций: мимика, жесты, пантомимика (позы).

*Такесика*изучает прикосновения в ситуации общения: рукопожатие, поцелуи, дотрагивание, поглаживание, отталкивание.

*Проксемика*исследует расположение людей в пространстве при общении.

У каждого человека есть свои зональные пространства, но мы запишем сейчас наиболее общие:

*Интимная зона* (от 15 до 46 см). В эту зону допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди. Для этой зоны характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновение. Исследования показывают, что нарушение интимной зоны влечет определенные физиологические изменения в организме: учащение биения сердца, повышенное выделение адреналина и т.д. Преждевременное вторжение в интимную зону в процессе общения всегда воспринимается собеседником как покушение на его неприкосновенность.

*-Сверхинтимная зона –* до 15 см – в нее можно проникнуть только посредством физического контакта. Например, при объятиях.

2.*Личная, или персональная, зона* (от 45 до 120 см) – для обыденной беседы с друзьями и коллегами, предполагает только визуально – зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор.

3. *Социальная зона*(от 120 до 360-400 см) – обычно соблюдается во время официальных встреч в кабинетах, преподавательских и других служебных помещениях, как правило, с теми, которых не очень хорошо знают.

4. *Общественная (публичная) зона* (свыше 360-400 см) подразумевает общение с большой группой людей – в лекционной аудитории, на митинге и пр.

Также, стоит отметить, что объем личного пространства, необходимый для обитания, зависит от плотности населения людей в том месте, где люди выросли. Тем, кто вырос в редконаселенных местностях, требуется более просторное личное пространство, чем тем, кто воспитывался в густонаселенных городах.

Особая роль в передаче информации отводится *мимике* - движениям мышц лица, отражающим внутреннее эмоциональное состояние.

При неподвижном или невидимом лице лектора теряется 10-15% информации. Мимические выражения несут более 70% информации, т.е. глаза, взгляд, лицо человека способны сказать больше, чем произнесенные слова.

Главной характеристикой мимики является ее целостность и динамичность. Это означает, что в мимическом выражении шести основных эмоциональных состояний (гнева, радости, страха, страдания, удивления и отвращения) все движения мышц лица скоординированы. Основную информативную нагрузку несут брови и область вокруг рта (губы).

С помощью глаз передаются самые точные сигналы о состоянии человека, поскольку расширение и сужение зрачков не поддается сознательному контролю. При постоянном освещении зрачки могут расширяться или сужаться в зависимости от настроения. Если человек возбужден или заинтересован чем-то или находится в приподнятом настроении, его зрачки расширяются в четыре раза против нормального состояния. Наоборот, сердитое, мрачное настроение заставляет зрачки сужаться.

По специфике *взгляд*может быть: *деловой*, когда он фиксируется в районе лба собеседника, это предполагает создание серьезной атмосферы делового партнерства; *социальный (светский)* – когда взгляд опускается ниже уровня глаз собеседника (до уровня губ), это способствует созданию атмосферы дружеского общения; *интимный* – когда взгляд направлен не в глаза собеседника, а ниже лица – на другие части тела до уровня груди. Такой взгляд свидетельствует о большой заинтересованности в общении. Взгляд искоса говорит о критическом или подозрительном отношении к партнеру.

*Поза* – это положение тела в пространстве. Показано, что *«закрытые»* позы (когда человек как-то пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве, - «наполеоновская» поза стоя: руки, скрещенные на груди, и сидя: обе руки упираются в подбородок) воспринимаются как позы недоверия, несогласия, противодействия, критики. *«Открытые»*же позы (стоя: руки раскрыты ладонями вверх, сидя: руки раскинуты, ноги вытянуты) воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

Конкретный смысл отдельных жестов различен в разных культурах. Однако во всех культурах есть сходные жесты, среди которых можно выделить:

*Коммуникативные* (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запретов, удовлетворительные, отрицательные, вопросительные);

*Модальные,*т.е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, неудовлетворения, доверия и недоверия, растерянности);

*Описательные жесты*, имеющие смысл только в контексте речевого высказывания.

Жесты при общении несут много информации.

Выделяют пять групп жестов:

*Жесты-иллюстраторы* – это жесты-сообщения: указатели («указывающий перст»), пиктографы, кинетографы – движения телом и т.п.

*Жесты-регуляторы* – это жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо (улыбка, кивок, направление взгляда).

*Жесты-эмблемы* – это своеобразные заменители слов или фраз в общении. Например, сжатые вместе руки по манере рукопожатия на уровне груди означают во многих случаях – «здравствуйте», а поднятые над головой – «до свидания».

*Жесты-адапторы* – это специфические привычки человека, связанные с движением рук. Это могут быть: почесывание, подергивание отдельных частей тела, касания партнера, перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой.

*Жесты-аффекторы* – жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции.

Практика показывает, что когда люди хотят показать свои чувства, они обращаются к жестикуляции. Вот почему для проницательного человека важно понимать ложные, притворные жесты.

При общении часто возникают следующие *виды жестов*:

*- жесты оценки* – почесывание подбородка, вытягивание указательного пальца вдоль щеки, вставание и прохаживание и т.др. (человек оценивает информацию);

- жесты уверенности - соединение пальцев в купол пирамиды, раскачивание на стуле;

- жесты нервозности и неуверенности - переплетенные пальцы рук, пощипывание ладони, постукивание по столу пальцами;

- жесты самоконтроля - руки сведены за спину, одна при этом сжимает другую; поза человека, сидящего на стуле и вцепившегося руками в подлокотник;

-жесты ожидания - потирание ладоней, медленное вытирание влажных ладоней о ткань;

*- жесты отрицания*– сложенные руки на груди, отклоненный назад корпус, скрещенные руки, дотрагивание до кончика носа;

*- жесты доминирования*– жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, резкие взмахи сверху вниз;

*- жесты неискренности*– жест «прикрытие рукой рта», «прикосновение к носу», поворот корпуса в сторону от собеседника, «бегающий взгляд».

Умение понимать популярные жесты (жесты собственности, ухаживания, курения, зеркальные жесты) позволит лучше разбираться в людях.

**Помехи в общении**

Во всех моделях описывающих процесс общения, для описания помех в декодировке сообщения посланного по каналу общения применяется термин «шум». Существуют разные типы шумов:

Шум окружающей среды

Шум в традиционном понимании этого слова, то есть посторонний звук, мешающий принять сообщение. В качестве примеров можно привести сложность общения на дискотеке, стоя под громкоговорителями, или затруднение лектора, рядом с аудиторией которого идёт строительство.

Физиологический шум

Речь идёт о ситуации, когда у принимающего сообщение имеется определённое физиологическое состояние, затрудняющее ему приём данного сообщения (например, глухота или слепота).

Смысловой шум (семантический барьер)

Шум, происходящий от различного понимания смысла слов посылающим и принимающим сообщение. Например, слово «трава» может означать определённую форму растений, а может иметь сленговое значение — марихуана.

Синтаксический шум

Ошибки в грамматике или синтаксисе могут сильно затруднять общение. Как правило, от этого типа шума страдают люди, передающие сообщение на неродном для себя языке.

Культурный шум (социально-культурный барьер)

Его причиной становятся социальные, политические, религиозные и профессиональные различия во взглядах, привычках, традициях, приводящие к различным объяснениям и восприятию тех или иных понятий и явлений. Общение между представителями разных культур может быть затрудненно взаимонепониманием связанным с использованием кодов, подходящих лишь к конкретной культуре. В качестве примеров можно привести пожелание «счастливого рождества» обращённое к человеку, не являющемуся христианином.

Психологический шум

Настроение принимающего сообщение может способствовать эффективному общению или, наоборот, затруднять его. Сильный гнев или печаль мешают сфокусироваться на приёме сообщения. Между «донором» и «реципиентом» информации могут возникать коммуникативные барьеры — психологические преграды, которые человек устанавливает, чтобы защититься от нежелательной, утомительной или опасной информации. Выделяются следующие типы барьеров, в зависимости от причин их возникновения:

*Барьер взаимопонимания*. Может возникать из-за огрехов в процессе передачи информации. Например, когда коммуникатор говорит невнятно, слишком быстро, нечётко или употребляет большое количество звуков-паразитов.

*Стилистический барьер* возникает при несоответствии стиля речи говорящего и ситуации общения или стиля речи, состояния того, кто в это время слушает.

*Логический барьер* появляется, когда логика рассуждения говорящего или слишком сложна для понимания слушающего, или кажется ему неправильной, противоречит присущей ему манере доказательств.

*Барьер авторитета*. Иногда препятствием может стать либо неприятие говорящего из-за его неавторитетности в глазах слушателя, либо наоборот, во время общения с человеком, который является для собеседника очень авторитетным, участник общения может теряться, быть невнимательным, не знать, что ответить.

*Барьер отношений*. При возникновении у слушателя чувства неприязни, недоверия к говорящему это чувство может неосознанно переноситься и на информацию, которую тот передаёт.