

Лекция 1:

Тема 1. Методологические аспекты исследования общения

1.1. Возникновение психологии общения, ее предмет, связь с другими науками;

1.2. Общение в системе межличностных и общественных отношений;

1.3. Виды межличностных отношений;

1.4. Коммуникативная сторона общения;

1.5. Интерактивная сторона общения;

1.6. Перцептивная сторона общения;

1.7. Виды общения;

Тема 2: Коммуникативная сторона общения.

Краткая аннотация:

В лекции по теме 1 и 2 «Методологические аспекты исследования общения» «Коммуникативная сторона общения» рассматриваются вопросы истории возникновения психологии общения, ее предмет, связь с другими науками, приводятся виды отношений и сторон общения, а также видов общения. Подробно изложена суть коммуникативной стороны общения.

Тема 1. Методологические аспекты исследования общения

1.1. Возникновение психологии общения, ее предмет, связь с другими науками.

Как демонстрирует хроника возникновения психологического знания, понятие «общение» непосредственно до середины двадцатого века почти не имела серьезных монографий в научной литературе. Доказательством может послужить всем известную монографию Ли Тайера, которая была издана в 1968 г., в ней описывалась частная проблематика, сопряженные со структурой процессов и функциями общения в американском обществе. Объектом критики отечественных авторов, таких как, например Леонтьева А.А., служит то, что Тайер отказывается от комплексного методологического

анализа сущности общения. Однако его книга была признана одной из лучших в области общения.

Рассмотрим, как происходило становление новой области научного знания — психологии общения, в рамках отечественных традиций.

Изучением вопроса психологии общения занимались многие именитые психологи и мыслители, исходя из полученного опыта, мы имеем вполне сформированные представления о данном вопросе. По мнению многих исследователей, подробно изучавших теоретические и практические аспекты психологии общения - первым этапом становления психологии общения можно считать период с конца XIX до начала XX в.

Именно в этот период времени исследования В. М. Бехтерева впервые затрагивают проблему общения как фактора психического развития человека, а также влияния группы на, являющегося ее элементом индивида. Однако сам процесс общения еще не являлся предметом психологического исследования. В основном решались вопросы анализа результатов влияния общения на психические процессы и функции. [1]

Подробнее коснёмся этого вопроса при рассмотрении проблематики исследования общения. С начала XX в. по 1970-е гг. наблюдается развитие теоретико-философского подхода, в котором рассматривались проблемы социальной обусловленности общения, опосредованности психики человека.

Активно продолжается теоретический анализ роли и функций общения непосредственно в психическом развитии человека, довольно отчетливо намечаются вопросы, связанные с разработкой проблемы психологической сущности и структуры общения, специфики процессуальных характеристик общения. Общение теперь выступает в качестве основы социализации личности. В этот период общение занимает одно из главенствующих мест в концепциях Б. Г. Ананьева, Л. С. Выготского, А. Н. Леонтьева, С. Л. Рубинштейна и др.

Говоря о нашей стране, можно отметить тот факт, что в качестве важнейшей задачи психологии общения было принято последовательное

интерпретирование общения, и в первую очередь речевого общения, под углом зрения психологической теории, уделяя при этом пристальное внимание аспекту взаимоотношений личности и общества через посредство речи.

От самых предпосылок, до принципиально первого важного шага в направлении создания психологии речевого общения как части психологии общения и тем самым как относительно самостоятельной части общей психологии прошло немало времени, такой точкой принято считать появление в 1950-х гг. так называемой психолингвистики.

В число наиболее острых и важных проблем, которыми она занималась, вошли:

- система уровней психофизиологической организации речевой способности;
- оперативные единицы речеобразования и восприятия речи;
- номенклатура, взаимосвязь и взаимозависимость отдельных операций в процессах порождения и восприятия речи.

Отечественные авторы, согласно предмету исследования, в 1970-х гг. выделили три основные проблемы психологии общения:

- 1) психологические функции общения;
- 2) формирование и функционирование механизмов и средств общения в их зависимости от функций общения, от особенностей личности и от других психологических факторов;
- 3) взаимоотношение общения с другими аспектами психической жизни человека и с особенностями личности. [4]

С 70-х гг. XX в. возник, и в настоящее время приобретает общественную значимость целый ряд практических областей, которые нуждаются в теоретической разработке психологии общения, и прежде всего — общения речевого (например, оптимизация деятельности средств массовой информации и пропаганды: радио-, телевидения и т.д.).

Приобретает актуальность практическое применение психологии общения в таких направлениях как организация и проведение публичного выступления, искусство проведения переговоров. Это оказывает влияние на процессы совершенствования научного обоснования процессов социального управления.

Множество прикладных задач появляется из-за необходимости практического учета взаимоотношений общения и особенностей личности и активного управления этими взаимоотношениями со стороны общества. Практика такого общения используется в различных видах психологии, таких как - судебная, военная и космическая. Еще одна отрасль, в которой проблематика психологии общения занимает существенное место - медицина, в частности психиатрия.

1.2. Общение в системе межличностных и общественных отношений.

Довольно любопытным является тот момент, что природа межличностных отношений кардинальным образом отличается от природы общественных отношений: их важнейшей специфической чертой является эмоциональная основа. Именно поэтому межличностные отношения можно рассматривать как фактор (индикаторную бумажку) психологического «климата» группы. [5]

Отношения между людьми не складываются только непосредственно на основе эмоциональных контактов. Сама деятельность задает и другой ряд отношений, опосредованных ею. Это один из ключевых моментов, введу которого, общение считается чрезвычайно важной и трудозатратой задачей социальной психологии параллельный анализ двух рядов отношений в группе: как межличностных, так и опосредованных совместной деятельностью, то есть по итогу стоящих за ними общественных отношений.

Исходя из всего вышесказанного, можно сделать своего рода вывод, о том, что межличностные отношения рассматриваются скорее как фактор психологического климата группы. Но для более полной диагностики

межличностных и межгрупповых отношений с целью их изменения, положительного преобразования и совершенствования применяется социометрическая техника. Родоначальником и основоположником данной техники является американский психиатр и социальный психолог Дж. Морено.

Межличностные отношения — это совокупность связей, складывающихся между людьми в форме чувств, суждений и обращений друг к другу. [2]

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:

1) **Когнитивный компонент** — это такой компонент, который включает в себя все возможные познавательные психические процессы:

Внимание;

Воображение;

Восприятие;

Мышление;

Ощущение;

Память.

Основной задачей данного компонента является познание индивидуально-психологических особенностей партнеров по совместной деятельности и взаимопонимание между субъектами общения. [5]

Характеристиками взаимопонимания являются:

а) *Адекватность* — точность психического отражения воспринимаемой личности;

б) *Идентификация* — отождествление индивидом своей личности с личностью другого индивида;

2) **Эмоциональный компонент** — это такой компонент, который включает в себя как положительные, так и отрицательные переживания, возникающие у человека в процессе межличностного общения с другими людьми:

а) Симпатии или антипатии;

б) Удовлетворенность собой, партнером, работой и т.д.;

в) Эмпатия — это эмоциональный отклик на переживания другого человека, который при этом может проявляться в виде сопереживания (переживания схожих чувств и эмоций, которые в свою очередь испытывает другой индивид), сочувствия (т.е. личностного отношения и психологического участия к переживаниям другого индивида) и соучастия (т.е. чувство сопереживания, сопровождаемое содействием);

3) **Поведенческий компонент** — включает мимику, жестикуляцию, пантомимику, речь и действия, которые при этом ярко выражают отношение конкретного человека к другим людям, либо ко всей группе. Именно данный компонент играет определяющую роль в регулировании взаимоотношений. Эффективность межличностных отношений оценивается по состоянию удовлетворенности — неудовлетворенности группы и ее участников. [2]

1.3. Виды межличностных отношений:

1) Производственные отношения — такие отношения складываются между сотрудниками организаций при решении всевозможного рода проблем (например, производственных, учебных, хозяйственных и даже бытовых) и предполагают при этом закрепленные правила поведения сотрудников в отношении друг к другу. [5]

Разделяются на отношения:

а) по вертикали — между руководителями и подчиненными;

б) по горизонтали — отношения между сотрудниками, имеющими одинаковый статус;

в) по диагонали — отношения между руководителями одного производственного подразделения с рядовыми сотрудниками другого;

2) бытовые взаимоотношения — складываются вне трудовой деятельности на отдыхе и в быту;

3) формальные (официальные) отношения — нормативно предусмотренные взаимоотношения, закрепленные в официальных документах;

4) неформальные (неофициальные) отношения — взаимоотношения, которые фактически складываются при взаимоотношениях между людьми и проявляются в предпочтениях, симпатиях (антипатиях), взаимных оценках, авторитете и т.д.

На характер межличностных отношений могут оказывать влияние такие факторы, как возраст, темперамент, пол, национальность, профессия, самооценка, опыт и потребность в общении и др.

Этапы развития межличностных отношений:

1) этап знакомства

Это самый первый этап. На данном этапе происходит возникновение взаимного контакта, взаимного восприятия и оценки людьми друг друга, что во многом обуславливает дальнейший характер взаимоотношений между ними;

2) этап приятельских отношений

На данном этапе происходит возникновение межличностных отношений. Формируется внутреннее отношение людей друг к другу на рациональном (осознание у взаимодействующих индивидов достоинств и недостатков оппонента) и эмоциональном уровнях (возникновение соответствующих переживаний, эмоционального отклика и т.д.);

3) товарищеские отношения

На данном этапе происходит сближение взглядов и оказание поддержки друг другу; Для данного этапа характерно доверие.

Межличностное общение заключается в процессе взаимодействия людей (человек-человек). Это и отличает ее от остальных видов деятельности. В процессе взаимодействия личности удовлетворяют свою потребность в общении друг с другом, в обмене информацией и т.д. Как пример такого взаимодействия можно привести знакомство друг с другом, обсуждение двумя зрителями просмотренного фильма.

Межличностное общение является не только необходимым компонентом деятельности людей, осуществление которой предполагает их непосредственное сотрудничество, но также является неотъемлемым и ключевым условием нормального функционирования их общностей (ярким примером можно считать школьный класс, или также наглядным примером является производственная бригада рабочих). При сравнении характера межличностного общения в этих объединениях обращает на себя внимание, как сходство, так и различие между ними. [4]

На общение влияет не только главная для данной общности деятельность, но и то, что сама эта общность представляет собой. Например, если это учебная студенческая группа, то важно знать, насколько эта группа сформирована как коллектив, есть ли в группе формальные и не формальные лидеры, какие эталоны господствуют, если это, например рабочие одного ЦЕХа — то важно знать какова степень развития трудовой активности, уровень производительности каждого сотрудника, их квалификации и т. д.

Всевозможного рода общности, к которым принадлежит каждый человек, формируют в его психологии общие эталоны общения, они создают достаточно типичную модель поведения, и диктуют при этом способ мышления, задают некие образцы поведения, которым индивид приучается следовать повседневно при взаимодействии с другими людьми, иногда даже не замечая при этом данного влияния. Такого рода эталоны и способ мышления сравнительно быстро становятся для человека привычкой, и является обыденной интуитивной моделью поведения. Эти общности прямо воздействуют на развитие у него оценок, которые определяют восприятие им

других людей, отношения и стиль общения с ними. Данный аспект является довольно интересным феноменом психологии человека - воздействие тем сильнее, чем авторитетнее общность в глазах человека.

С точки зрения психологии человек является очень интересным - при взаимодействии с другими людьми, человек может одновременно выступать как в роли и субъекта, так и в роли объекта общения. Как субъект он познает своего партнера, определяет к нему свое отношение (положительное, отрицательное или нейтральное, это может быть интерес, восхищение, безразличие или неприязнь), воздействует на него с определенной целью - решения какой-то конкретной задачи. В свою очередь, в данном процессе, он сам является объектом познания для того, с кем общается.

Каждый из участников общения адресует второму свои чувства и тем самым старается повлиять, воздействовать, изменить точку зрения оппонента по общению. Не смотря на такой порядок вещей, что человек пребывает одновременно в двух «ипостасях» - и в роли субъекта и в роли объекта – важным является аспект, что двойственность человека как субъекта и как объекта является характерной для любого вида непосредственного общения людей. Причем совершенно не важно, какой социальный статус занимает каждый участник общения - будь то, например общение ученика со своими сверстниками, или ученика со своим учителем.

Общение, будучи одним из основных видов деятельности людей, не только постоянно выявляет существенные характеристики личности как объекта и субъекта общения, но и влияет на весь ход ее дальнейшего формирования, в первую очередь на такие блоки свойств, в которых выражается отношение человека к другим людям и к себе.

В свою очередь, изменения, происходящие в людях под давлением развертывающегося общения, воздействуют в той или иной степени на такие базисные свойства личности, в которых проявляется ее отношение к различным социальным институтам и общностям людей, природе, общественной и личной собственности, к труду.

В структуре общения различают:

- 1) коммуникативную сторону;
- 2) интерактивную сторону;
- 3) перцептивную сторону.

1.4. Коммуникативная сторона общения

Коммуникативная сторона общения выражается в обмене информацией между людьми.

Особенности процесса обмена информацией в процессе человеческого общения:

- 1) происходит не только передача информации, но и ее формирование, уточнение и развитие;
- 2) обмен информацией сочетается с отношением людей друг к другу;
- 3) происходит взаимное влияние и воздействие людей друг на друга;
- 4) коммуникативное влияние людей друг на друга возможно только при совпадении систем кодификации у коммуникатора (отправителя) и реципиента (принимающего);
- 5) возможно возникновение специфических коммуникативных барьеров социального и психологического характера.

Структурные компоненты общения как коммуникативной деятельности:

- 1) субъект общения — коммуникатор;
- 2) объект общения — реципиент;
- 3) предмет общения — содержательная часть отправляемой информации;
- 4) действия общения — единицы коммуникативной активности;
- 5) средства общения — операции, с помощью которых осуществляются действия общения;
- 6) продукт общения — образование материального и духовного характера как итог общения.

1.5. Интерактивная сторона общения

Интерактивная сторона общения проявляется во взаимодействии людей друг с другом, т.е. обмену информацией, побуждениями, действиями.

Цель взаимодействия состоит в удовлетворении своих потребностей, интересов, реализации целей, планов, намерений.

Типы взаимодействия:

1) положительные — взаимодействия, направленные на организацию совместной деятельности: кооперация; согласие; приспособление; ассоциация;

2) отрицательные — взаимодействия, направленные на нарушение совместной деятельности, создание для нее препятствий: конкуренция; конфликт; оппозиция; диссоциация. [2]

Факторы, влияющие на тип взаимодействия:

1) степень единства подходов к решению проблем;

2) понимание обязанностей и прав;

3) способы решения возникающих проблем и др.

1.6. Перцептивная сторона общения

Перцептивная сторона общения выражается в процессе восприятия, изучения и оценки партнерами друг друга.

Структурные элементы социальной перцепции:

1) субъект межличностного восприятия — тот, кто воспринимает (изучает) в процессе общения;

2) объект восприятия — того, кого воспринимают (познают) в процессе общения;

3) процесс познания — включает познание, обратную связь, элементы коммуникации.

В процессе общения человек выступает сразу в двух ипостасях: как объект и как субъект познания.

Факторы, влияющие на процесс межличностного восприятия:

1) особенности субъекта:

- половые различия (женщины точнее идентифицируют эмоциональные состояния, достоинства и недостатки личности, мужчины — уровень интеллекта);

- возраст, темперамент (экстраверты точнее воспринимают, интроверты — оценивают);

- социальный интеллект (чем выше уровень социальных и общих знаний, тем точнее оценка при восприятии);

- психическое состояние;

- состояние здоровья;

- установки — предшествующая оценка объектов восприятия;

- ценностные ориентации;

- уровень социально-психологической компетентности и т.д.

2) особенности объекта:

- физический облик (антропологические — рост, телосложение, цвет кожи и т.д., физиологические — дыхание, кровообращение, функциональные — осанка, поза и походка и паралингвистические — мимика, жесты и телодвижения);

- социальный облик: социальная роль, внешний облик, проксемические особенности общения (расстояние и расположение общающихся), речевые и экстралингвистические характеристики (семантика, грамматика и фонетика), деятельностные особенности;

3) отношения между субъектом и объектом восприятия;

4) ситуация, в которой происходит перцепция.

1.7. Виды общения

Виды общения по средствам:

1) Вербальное общение — то общение, которое осуществляется по средству речи, с использованием слов. Оно является преобладающим. Дает человеку широкие коммуникативные возможности и гораздо богаче всех видов и форм невербального общения, хотя в жизни не может полностью его заменить и редко встречается отдельно от невербального;

2) Невербальное общение происходит с помощью мимики, жестов и пантомимики, через прямые сенсорные или телесные контакты (тактильные, зрительные, слуховые, обонятельные и другие ощущения и образы, получаемые от другого лица). Невербальные формы и средства общения присущи не только человеку, но и некоторым животным (собакам, обезьянам и дельфинам).

Они позволяют людям взаимодействовать друг с другом, добиваясь взаимопонимания на эмоциональном и поведенческом уровнях. Важнейшей невербальной составляющей процесса общения является умение слушать. [5]

Виды общения по целям:

1) биологическое общение связано с удовлетворением основных органических потребностей и необходимо для поддержания, сохранения и развития организма;

2) социальное общение направлено на расширение и укрепление межличностных контактов, установление и развитие интерперсональных отношений, личностного роста индивида. [4]

Виды общения по содержанию:

1) материальное — обмен предметами и продуктами деятельности, которые служат средством удовлетворения их актуальных потребностей;

2) когнитивное — передача информации, расширяющей кругозор, совершенствующей и развивающей способности;

3) кондиционное — обмен психическими или физиологическими состояниями, оказание влияния друг на друга, рассчитанное на то, чтобы привести человека в определенное физическое или психическое состояние;

4) деятельностное — обмен действиями, операциями, умениями, навыками;

5) мотивационное общение состоит в передаче друг другу определенных побуждений, установок или готовности к действиям в определенном направлении. [4]

По опосредованности:

1) непосредственное общение — происходит с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.п.;

2) опосредствованное общение — связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией (природных (палка, брошенный камень, след на земле и т. д.) или культурных предметов (знаковые системы, записи символов на различных носителях, печать, радио, телевидение и т. п.));

3) прямое общение строится на основе личных контактов и непосредственного восприятия друг другом общающихся людей в самом акте общения (например, телесные контакты, беседы людей и т.д.);

4) косвенное общение происходит через посредников, которыми могут быть другие люди (например, переговоры между конфликтующими сторонами на межгосударственном, межнациональном, групповом, семейном уровнях). [4]

Другие виды общения:

1) деловое общение — общение, целью которого является достижение какого-либо четкого соглашения или договоренности;

2) воспитательное общение — предполагает целенаправленное воздействие одного участника на другого с достаточно четким представлением желаемого результата;

3) диагностическое общение — общение, целью которого является формулировка определенного представления о собеседнике или получение от него какой-либо информации (таково общение врача с пациентом и т.п.);

4) интимно-личностное общение — возможно при заинтересованности партнеров в установлении и поддержании доверительного и глубокого контакта, возникает между близкими людьми и в значительной степени является результатом предшествующих взаимоотношений.

1) монологическая — когда только одному из партнеров отводится роль активного участника, а другому — пассивного исполнителя (например, лекция, нотация и т.д.);

2) диалоговая — характерно сотрудничество участников — собеседников или партнеров по общению (например, беседа, разговор);

3) полилогическая — многостороннее общение, которое носит характер борьбы за коммуникативную инициативу.

В зарубежной и отечественной психологии имеются различные взгляды на уровни общения. [5]

Уровни общения по Б.Г. Ананьеву:

1) микроуровень—состоит из самых мелких элементов межличностного общения с ближайшим окружением, с которым человек живет и чаще всего вступает в контакт (семья, друзья);

2) мезоуровень — общение на уровне школы, производственной бригады и т.д.;

3) макроуровень — включает такие крупные структуры, как управление и торговля. [7]

Уровни общения по Э. Берну:

1) ритуалы — это определенный порядок действий, которым совершается и закрепляется обычай;

2) времяпрепровождение (просмотр телевизора, чтение книг, танцы и т.д.);

3) игры—виды деятельности, результатом которых не становится производство какого-либо продукта;

4) близость — интимные отношения;

5) деятельность—специфический вид активности человека, направленный на познание и преобразование окружающего мира. [8]

Наиболее распространенной в отечественной психологии является следующая уровневая система:

1) примитивный уровень;

- 2) манипулятивный уровень;
- 3) стандартизованный уровень;
- 4) конвенциональный уровень;
- 5) игровой уровень;
- 6) уровень делового общения;
- 7) духовный уровень. [7]

Вопросы для самопроверки:

1. Характеристика психологии как системы наук (определение, структура, задачи).
2. Характеристика методов исследования, используемых в психологии.
3. Определение, виды, функции и стороны общения.

Тема 2: Коммуникативная сторона общения

Процесс общения – это в первую очередь коммуникация, это процесс обмена какой-то информацией (в том числе мнением, идеями, отношением к чему-либо, переживаниями и т.п.). Принято считать, что модель коммуникативного процесса включает в себя пять основных элементов: Коммуникатор – Сообщение (текст) – Канал – Аудитория – Обратная связь.

Насколько эффективным будет процесс общения, во многом зависит от особенностей общающихся. Очень важны такие аспекты как: культурная речь, умение правильно задавать вопросы и верно и понятно отвечать на них, от способности видеть и уметь преодолевать коммуникативные барьеры и др.

Специфика человеческого обмена информацией заключается в особой роли той или иной информации, для каждого участника общения ее значимости. Значимость информации обусловлена тем, что люди не просто «обмениваются» значениями, а стремятся при этом выработать общий смысл. Что возможно при условии не только принятия информации, но ее понимания и осмысления. [9]

Еще Л.С. Выготский отмечал, что мысль никогда не равна прямому значению слов. Поэтому у общающихся должны быть идентичны – в случае звуковой речи – не только лексическая и синтаксическая системы, но и одинаковое понимание ситуации общения.

Основными средствами коммуникации являются: вербальные и невербальные. Как уже упоминалось, к вербальным средствам общения относится речь. Обычно при вербальном общении используется устная и письменная речь. Письменная речь – словесное общение при помощи письменных текстов. Она протекает в более медленном темпе, чем устная речь, позволяет многократно обращаться к написанному. А.Р Лурия (1902–1977) рассматривал, письменную речь как орудие уточнения и отработки мыслительного процесса. Следовательно, письменная речь может использоваться для формирования мышления. Преимуществом письменной речи является возможность передачи информации во времени и пространстве, трансляции духовного и интеллектуального опыта поколений.

[5]

Устная речь – это процесс словесного общения языковыми средствами, которые воспринимаются на слух. Устная речь имеет преимущество над письменной, ввиду использования меньшего количества слов, и как следствие в экономии времени.

Затрудняет процесс общения возникающие коммуникативные барьеры. Коммуникативный барьер – это психологическое препятствие на пути восприятия адекватной информации между партнерами по общению. А.А. Бодалев выделяет: барьеры понимания, социально-культурного различия, барьеры отношения.

Возникновение барьера понимания может быть связано с рядом причин как психологического, так и иного порядка. Например, оно может возникнуть из-за погрешностей в самом канале передачи информации, что ведет к фонетическому непониманию. Барьеры фонетического непонимания порождаются такими факторами, как невыразительная речь, речь-

скороговорка, речь с большим количеством слов-паразитов. Использование в речи неречевых проявлений голоса: смешки, хихиканье, хныканье, шепот, крик, вздохи и пр. [9]

Другая причина непонимания может заключаться в разных системах значений (семантические барьеры непонимания). Семантические барьеры возникают, когда партнер понял не то, что ему сказали, или то, но с другим смыслом. Причинами семантического барьера могут быть: жаргонные слова, социальные, религиозные, профессиональные, национальные и культурные различия, многозначность используемых слов.

Разновидностью барьера понимания является стилистический барьер. Возникающий при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению. Стилистический барьер возникает когда информация при непосредственном вербальном общении, подается книжным, канцелярским языком. Научный стиль более понятен при чтении, восприятие же его на слух затруднено. К тому же доказано, что лучше всего запоминается фраза, состоящая из 4—14 слов, 15—18 слов – запоминаются уже хуже, из 18—25 слов – удовлетворительно, фраза, насчитывающая свыше 30 слов, на слух практически не воспринимается. Поэтому для преодоления стилистического барьера необходимо не только хорошо структурировать информацию, вкладывать содержание адекватно форме, но и говорить кратко и в том темпе и ритме, который наиболее ситуативно уместен и подходит партнеру по общению. [4]

Логический барьер непонимания возникает в случаях, когда логика рассуждения коммуникатора – отправителя информации слишком сложна для восприятия реципиента – получателя информации. Основным барьером в понимании можно считать индивидуальность каждого из партнеров по общению, то есть основная причина связана напрямую с особенностями мышления общающихся. К примеру, один из партнеров преобладает

абстрактно-логическим мышлением, в то время как другой преобладает наглядно-образным мышлением.

Еще одними «препонами» в общении являются барьеры социально-культурного различия. Такого рода барьеры возникают, введу социальных, политических, религиозных и профессиональных различий. Эти различия становятся причиной, по которой одни и те же понятия, используемые в процессе коммуникации, интерпретируются по-разному.

Еще одни барьеры, на которые хотелось бы обратить внимание - барьеры отношения. Такого рода барьеры возникают, введу вследствие негативных чувств, которые испытывает индивид в процессе общения. Это такие отрицательные чувства как, например неприязнь, недоверие к коммуникатору. Данный негативный характер распространяется не только к объекту общения, но и на передаваемую им информацию.

Факт барьеров в общении является вполне однозначным, при этом его вредоносность также достаточно очевидна. Как же устранить подобные барьеры? По мнению многих исследователей и психологов, изучающих данный вопрос, ликвидации коммуникативных барьеров и для лучшего понимания друг – друга, позволяет так называемая «обратная связь» в общении. Обратная связь способствует ликвидации преград и уменьшению искажения информации. Для того, чтобы обеспечить понимание, слушающий (реципиент) должен дать знать говорящему (коммуникатору), что именно воспринято правильно, а что искажено. Тем самым, это дает возможность для корректировки сообщения и делает его более понятным.

Такой обмен сигналами прямой и обратной связи представляет собой процесс активного рефлексивного слушания. С целью установления обратной связи рекомендуется использование таких приемов, как: расспрашивание, перефразирование, отражение чувств, резюмирование.

Расспрашивание это достаточно действенный способ избежать коммуникативных барьеров. Данный способ представляет собой обращение к говорящему на прямую, причем осуществляется такое общение путем

различного рода разнообразных вопросов. Расспрашивание служит для уточнения полученной информации, способствует получению новой дополнительной информации. Данный способ также позволяет распознать необходимую информацию, например отношение оппонента к какому-либо вопросу, и конечно способствует определению степени понимания.

Перефразирование – высказывание той же мысли, но другими словами. Реципиент перефразирует мысль коммуникатора, то есть возвращает ему суть сообщения, чтобы он смог оценить, правильно ли его поняли. Как правило, перефразирование используется для выделения только существенных мыслей партнера. Перефразирование можно начать словами: «Насколько я мог вас понять...», «Значит, с вашей точки зрения...».

Отражение чувств. Внимание уделяется не содержанию сообщения, а чувствам, которые выражает говорящий. Можно использовать такие фразы, как: «Мне кажется, что вы чувствуете...», «Если я вас правильно понял, это выводит вас из себя...». Для понимания чувств собеседника надо обращать внимание на выражение лица, движения рук, позу, интонацию, расстояние, которое он устанавливает по отношению к партнерам по общению. [10]

Резюмирование или обобщение позволяет связать отдельные части услышанного в единое целое. Используется для подведения итогов разговора. Резюме следует формулировать своими словами, используя например такие фразы, как: «Если подвести итог сказанному, то...», «Обобщая сказанное, можно сделать следующий вывод...».

Обратная связь не спасает от полной потери информации и искажения смысла сообщения, но, тем не менее, заметно повышает эффективность общения, препятствуя полному искажению информации.

С помощью речи передается в основном чистая информация. С помощью невербальных средств общения – отношение к партнеру, эмоциональное состояние испытываемое при общении. Если вербальная коммуникация подконтрольна сознанию, то невербальные проявления в

большой мере бессознательны. По этой причине имеет смысл обращать внимание на соответствие слов и жестов.

Невербальное поведение человека тесно связано с его психическими состояниями и служит средством их выражения. Если приспособить вербальное поведение к изменяющимся обстоятельствам относительно просто, то язык тела является менее пластичным.

Оптико-кинетическая система – включает в себя зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении. К данной системе относятся: мимика, пантомимика, жесты.

Особая роль в передаче эмоционального состояния отводится мимике – движениям мышц лица. Отсутствие мимики при общении ведет к потере информации. Показано, что при неподвижном лице лектора теряется до 10–15 % информации.

Пантомимика – выразительные движения человека (изменения в походке, позах, жестах). По походке человека можно распознать эмоциональное состояние человека. Исследования показали, что большинство испытуемых с большой точностью по характеру походки человека определяли его эмоциональные состояния: гнев, гордость, счастье, печаль. Самая «тяжелая походка – при гнев, самая «легкая» – при радости. [11]

Поза – это положение человеческого тела. Принято выделять «открытые» и «закрытые» позы. «Открытые» позы: чаще всего воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта. «Закрытые» же позы чаще всего (человек пытается закрыть переднюю часть тела, занять как можно меньше места в пространстве) воспринимаются как позы недоверия, противодействия, критики. [11]

В случае, когда индивид заинтересован в общении, он ориентируется на собеседника, наклоняется в его сторону. В случае если индивид мало

заинтересован – откидывается назад. Зачастую, люди, которые стремятся заявить о себе, стоят прямо, с развернутыми плечами, в напряженном состоянии. И наоборот, людям незаинтересованным в том, чтобы подчеркивать свой статус и положение, свойственны более расслабленные и непринужденные позы.

Вместе с тем, для правильного понимания позы необходимо знать культурные традиции, возрастные ограничения, половые различия в использовании тех или иных поз, способы реагирования на собеседника мужчинами и женщинами.

Пантомимика мало контролируется сознанием. Самым информативным средством пантомимики являются жесты. Жесты – разнообразные движения руками и головой. Частота и сила жестикуляции различна в различных культурах. Однако, как бы ни различались разные культуры, вместе с возрастанием эмоциональной возбужденности человека растет интенсивность жестикуляции. Конкретный смысл отдельных жестов различен в разных культурах. Например, кивок головой сверху вниз в некоторых культурах означает жест согласия, в тоже самое время, тот же самый жест в Болгарии понимается как отрицание. Вместе с тем во всех культурах есть сходные жесты. Например, практически во всех культурах развернутые навстречу собеседнику руки демонстрируют доброжелательность.

Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Паралингвистическая характеристика – общее название таких ритмикоинтонационных сторон речи как высота, громкость, тембр голоса, сила ударения. [10]

Экстралингвистическая система – это включение в речь пауз, плача, кашля, смеха, вздохов и другие психофизиологические проявления человека.

Паралингвистические и экстралингвистические средства регулируют поток речи, позволяют экономить языковые средства общения, дополняют, замещают и предвосхищают речевые высказывания.

Вопросы для самопроверки:

1. Определение, виды, функции, характеристики речи.
2. Опишите существующие преграды в коммуникации и способы их преодоления.

Список использованных источников

1. Чернова Г. Р., Слотина Т. В. Психология общения: учеб. пособие. СПб.: Питер, 2012г.
2. Леонтьев А. А. Психология общения. – 3-е изд. – М.: Смысл, 2005г. – 365 с.
3. Бодалев А. А. Психология общения: избранные психологические труды. 3-е изд., перераб. и доп. М.: МПСИ; Воронеж: МОДЭК, 2014. С. 279.
4. Леонтьев А. А. Психология общения: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. 5-е изд., 2015г.
5. Г.М. Андреева. Социальная психология. М.: Асток-Пресс, 2004г.
6. Большая энциклопедия психологических тестов. М.: Изд-во Эксмо, 2010г. - 416 с.
7. Ананьев Б. Г. Психология и проблемы человекознания: избранные психологические труды. – М.: МПСИ; Воронеж: Модэк, 2015г. – 479с.
8. Методы психологического исследования / сост. З.А. Киреева. - Курган: Изд-во Курганского гос. ун-та, 2014. – 369с.
9. И.Т. Кавецкий, Т.Л. Рыжковская, И.А. Коверзнева, В.Г. Игнатович, Н.А. Лобан, С.В. Старовойтова. Основы психологии и педагогики - Минск.: Изд-во МИУ, 2014г.
10. Кузнецов И. Н.. Бизнес-риторика / 3-е изд. – М.: Дашков и К°, 2014г. 408 с.
11. Психологический словарь сайта azps.ru <http://azps.ru/handbook/>