**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ**

**ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Северно-западная академия государственной службы

*Факультет подготовки государственных служащих*

Специальность: социальная работа

заочное отделение

2 курс, 411 поток

**РЕФЕРАТ**

по курсу

«Психология»

тема

«Коммуникации и общение»

Выполнила: АФАНАСЬЕВА С.А.

Санкт-Петербург

2002

**Содержание**

1. Понятие общения 2

2. Общение как обмен информацией 3

3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) 11

4. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) 15

5. Заключение. Единство общения и деятельности 16

Литература 17

**1. Понятие общения**

Взаимодействие человека с окружающим его миром осуществляется в системе объективных отношений, которые складываются между людьми в их общественной жизни.

Объективные отношения и связи (отношения зависимости, подчинения сотрудничества, взаимопомощи и др.) неизбежно и закономерно возникают в любой реальной группе. Отражением этих объективных взаимоотношений между членами группы являются субъективные межличностные отношения, которые изучает социальная психология.

Основной путь исследования межличностного взаимодействия и взаимоотношения внутри группы  это углубленное изучение различных социальных фактов, а также взаимодействия людей, входящих в состав данной группы.  
Всякое производство предполагает объединение людей. Но никакая человеческая общность не может осуществлять полноценную совместную деятельность, если  не будет установлен контакт между людьми, в нее включенными, и не будет достигнуто между ними должное взаимопонимание. Так, например, для того, чтобы учитель мог обучить чему-либо учеников, он должен вступить с ними в общение.

Общение  это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности. Общение включает в себя обмен информацией между ее участниками, который может быть охарактеризован в качестве коммуникативной стороны общения. Вторая сторона общения  взаимодействие общающихся - обмен в процессе речи не только словами, но и действиями, поступками. И, наконец, третья сторона общения предполагает восприятие общающимися друг друга.  
Таким образом, в едином процессе общения обычно выделяют три стороны: коммуникативную (передача информации); интерактивную (взаимодействие) и перцептивную (взаимовосприятие). Рассматриваемое в единстве этих трех сторон общение выступает как способ организации совместной деятельности и взаимоотношений включенных в нее людей.

Таким образом, деятельность  часть, сторона общения, а ощущение - часть, сторона деятельности, но вместе они образуют неразрывное единство во всех случаях.

Итак, многоплановый, многоуровневой процесс общения имеет три стороны. Остановимся на характеристике каждой из них.

**2. Общение как обмен информацией**

Вначале несколько слов о функциях общения на индивидуальном уровне жизни человека. Функции эти многообразны, но обычно, выделяют три класса этих функций: информационно-коммуникативную, регуляционно-коммуникативную и аффектно-коммуникативную. И на основе этого обычно выделяют три стороны общения: как обмен информацией, как межличностное взаимодействие и как понимание людьми друг друга. Когда говорят об общении как об обмене информацией, подразумевают коммуникативную сторону общения. Когда говорят о коммуникации в узком смысле слова, прежде всего имеют в виду тот факт, что в ходе совместной деятельности люди обмениваются между собой различными представлениями, идеями, интересами, настроениями и пр. Все это можно рассматривать как информацию. Отсюда можно сделать очень заманчивый вывод и интерпретировать весь процесс человеческой коммуникации в терминах теории информации.

Во-первых, общение нельзя рассматривать как отправление информации или как прием ее, потому что в отличие от простого движения информации здесь мы имеем дело с отношением двух индивидов, каждый из которых является активным субъектом: взаимное информирование их предполагает налаживание совместной деятельности. В коммуникативном процессе происходит не только "движение информации", но и, как минимум, активный обмен ее. Особую роль для каждого участника общения играет значимость информации при условии, что информация не просто принята, но и понята, осмыслена.

Во-вторых, 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 партнера. Коммуникативное влияние, которое здесь возникает, есть не что иное, как психологическое воздействие одного человека на другого.

В-третьих, коммуникативное влияние как результат обмена информацией возможно лишь, когда оба участника общения обладают единой системой кодирования. Но, даже зная значение одних и тех же слов, люди не всегда понимают их одинаково: тому причиной социальные, политические, возрастные особенности.

И, в-четвертых, в условиях человеческой коммуникации могут возникать совершенно специфические коммуникативные барьеры, которые носят социальный и психологический характер.

***а) средства коммуникации. Речь.***

Передача любой информации возможна лишь посредством знаков, точнее  знаковых систем. Обычно различают вербальную и невербальную коммуникацию, но последнюю делят еще на несколько форм: кинестетика, паралингвистика, проксемика, визуальное общение. Каждая из них образует свою собственную знаковую систему.

Проблему речи обычно ставят в психологии в контексте: мышление и речь. Действительно с мышлением речь связана особенно тесно. Генетически речь возникла вместе с мышлением в общественно-трудовой практике и развивалась в единстве с ним в процессе общественно-исторического развития человечества. Значительную роль в речи играют и эмоциональные моменты: речь коррелируется сознанием в целом. Сознание человека формируется в общении между людьми. Основная функция сознания  осознание бытия, его отражение, и язык и речь выполняют ее специфическим образом: они отражают бытие, обозначая его. Речь, как и язык, если брать их в единстве, обозначает отражение бытия. Но они в то же время различны и обозначают два аспекта единого целого. Речь  это деятельность общения  посредством языка; речь это язык в действии, это форма существования сознания для другого, служащая средством общения с ним, и форма обобщенного отражения действительности, или форма существования мышления.

Таким образом, речь особая и наиболее совершенная форма общения, свойственная только человеку. В речевом общении участвуют две стороны  говорящий и слушающий. Говорящий отбирает слова, необходимые для выражения мысли, связывает их по правилам грамматики и произносит их благодаря артикуляции органов речи. Слушающий воспринимает речь, так или иначе понимает высказанную в ней мысль. Ясно, что у обоих говорящего и слушающего  должно быть что-то общее, должны быть одинаковые средства и правила передачи мысли. Таким общим средством и системой правил является тот или иной национальный язык, вырабатываемый в процессе речевого общения на протяжении многих поколений.

Язык  строго нормализованная система средств общения, а речь  его применение в процессе общения для передачи мысли и чувства. В языке нет мыслей  это набор разных средств для выражения мысли. Когда же из этого набора отобрана в речи некоторая определенная система языковых средств  в ней будет высказана определенная мысль.

Речь выполняет две основные функции  коммуникативную и сигнификативную, благодаря которым речь является средством общения и формой существования мысли, сознания.

Мы знаем, что основным в слове является его значение, его семантическое содержание. Наше внимание обычно сосредоточено на смысловом содержании речи. Каждое слово человеческого языка обозначает какой-либо предмет, указывает на него, вызывает у нас образ того или иного предмета; говоря какие-то слова. Мы каждый раз обозначаем тот или иной предмет, то или иное явление. Этим язык человека отличается от "языка" животных, который выражает в звуках лишь аффективное состояние, но никогда не обозначает звуками определенных предметов. Это основная функция слова, которая называется сигнификативной. Обозначающая функция является важнейшей функцией слов, составляющих язык. Она позволяет человеку произвольно вызывать образы соответствующих предметов, иметь дело с предметами даже в их отсутствие. Как говорят некоторые психологи, слово позволяет "удваивать" мир, иметь дело не только с наглядно воспринимаемыми образами предметов, но и с образами предметов, вызванными во внутреннем представлении с помощью слов.

Слово имеет и другую, более сложную функцию, оно дает возможность анализировать предметы, выделять их существенные свойства, относить предметы к определенной категории. Таким образом, слово является средством абстракции и обобщения, отражает глубокие связи и отношения, которые стоят за предметами внешнего мира. Это вторая его функция обычно обозначается термином значение слова. Овладевая словом, человек автоматически усваивает сложную систему связей и отношений, в которых состоит данный предмет, сложившихся в многовековой истории человечества. Эта способность анализировать предмет, выделять в нем существенные свойства и относить его к определенным категориям и называется значением слова.

Еще одна функция речи  коммуникативная включает в себя средства выражения и средства воздействия. Выразительная функция сама по себе не определяет речи; речь не отождествима с любой выразительной реакцией, речь есть только там, где есть значение, имеющее материальный носитель. Всякая речь говорит о чем-то, т.е. имеет какой-то предмет; всякая речь вместе с тем обращена к кому-то. Стержнем смыслового содержания речи является то, что она обозначает. Но живая речь обычно выражает неизмеримо больше, чем она собственно обозначает. Благодаря заключенным в речи выразительным моментам, она сплошь и рядом далеко выходит за пределы абстрактной системы значений.

Речь как средство выражения включается в совокупность выразительных движений  наряду с жестом, мимикой и пр. Звук, как выразительное движение, имеется и у животных. Но речью, словом этот звук становится лишь тогда, когда он перестает только сопровождать соответствующее аффективное состояние субъекта и начинает его обозначать. Выразительная функция, включаясь в человеческую речь, перестраивается, входя в ее семантическое содержание. В таком виде эмоциональность играет в речи человека значительную роль. Неверно было бы целиком интеллектуализировать речь, превращая ее только в орудие мышления. В ней есть эмоционально-выразительные компоненты, проступающие в ритме, паузах, в интонациях, в модуляциях голоса и других выразительных экспрессивных моментах, которые в большей или меньшей степени всегда имеются в речи особенно устной, сказываясь, впрочем, и в письменной  в ритме и в расстановке слов. Человеческая речь не сводится лишь к совокупности знаний, она обычно выражает и эмоциональное отношение человека к тому, о чем он говорит, и часто к тому, к кому он обращается. Можно даже сказать, что чем она выразительнее, тем более она речь, а не только язык, потому что, чем выразительнее речь, тем больше в ней проявляется говорящий, его лицо, он сам.

Будучи средством выражения, речь является вместе с тем и средством воздействия. Функция воздействия в человеческой речи одна из наиболее основных ее функций. Человек говорит не для того, чтобы воздействовать, если не непосредственно на поведение, то на мысль или чувства, на сознание других людей. Речь имеет социальное предназначение, она средство общения, и эту функцию выполняет в первую очередь, поскольку служит средством воздействия.

Сигнальная мимика животных может иметь своим следствием ту или иную реакцию других животных, но средством сознательного воздействия, при помощи которого субъект в состоянии оказать воздействие, соответствующее постановленной им цели, может быть только речь, которая что-то обозначает, имеет определенное значение. Речь в подлинном смысле слова является средством сознательного воздействия и сообщения на основе ее семантического содержания, - в этом специфика речи в подлинном смысле слова, т.е. речи человека.

Итак, в речи человека можно психологическим анализом выделить различные функции, но они не внешние друг другу аспекты, они включены в единство, внутри которого определяют и опосредуют друг друга. Понимание является одним из конституирующих моментов речи. Возникновение речи вне общества невозможно, речь коммуникативная и сигнификативная, благодаря которым речь является средством общения и формой существования мысли, сознания формируются одна через другую и функционируют одна в другой.

Речь обычно должна разрешить какую-то более или менее осознанную говорящим задачу и является действием, оказывающим то или иное воздействие на тех, к кому она обращена. Для того, чтобы речь стала вполне сознательным действием, необходимо прежде всего, чтобы говорящий четко осознал задачу, которую должна разрешить его речь, ее основную цель. Однако понимание задачи, которую должна разрешить речь, предполагает не только осознание цели, но и учет условий, в которых она осуществляется. Эти условия определяются характером предмета, о котором идет речь, и особенностями аудитории, к которой она обращена. Лишь при учете целей и условий в их соотношении человек знает, что и как ему сказать, и может строить свою речь как сознательное действие, способное разрешить задачу, которую он поставил.

***б) вербальная и невербальная коммуникация***

Итак, речь  это вербальная коммуникация, т.е. процесс общения с помощью языка. Различают следующие виды речи: внешняя и внутренняя. Внешняя речь подразделяется, в свою очередь, на устную и письменную, а устная  на монологическую и диалогическую:

Виды речевой деятельности:

внутренняя, внешняя;

устная, письменная;

монологическая, диалогическая.

Все виды речи тесно взаимодействуют друг с другом. Общим для всех видов речи является произнесение слов (вслух или про себя). Однако каждый из видов речи имеет свои специфические особенности. Когда человек произносит что-то про себя (внутренняя речь), в речедвигательный анализатор от органов речи поступают кинестезические импульсы. Никакая мысль не может быть сформулирована без языка и без материальных речевых процессов. При подготовке к устной и, особенно, к письменной речи имеется фаза внутреннего проговаривания речи про себя. Это и есть внутренняя речь.

Внешняя речь, как уже было сказано, бывает устной и письменной. В письменной речи условия общения опосредствованы текстом. Письменная речь более концентрирована по содержанию, чем устная, разговорная. Под письменной понимают речь с использованием письменных знаков. В большинстве современных языков (кроме языков, в которых применяется идеографическое письмо), звуки речи обозначаются буквами. Письменная речь  процесс, в котором имеется образуемый из сложного соотношения речевых звуков, воспринимаемых слухом букв, видимых зрением, и производимых человеком речедвижений (так как звуки языка не могут появиться без речедвижений). Отсюда понятно, что письменная речь появляется позже устной и формируется на ее основе. Это относится к развитию ее как в обществе, так и в индивидуальной жизни человека. Процессы анализа и синтеза видимого и слышимого слова различны. Отсюда следует, что переходы от одного к другому должны специально разрабатываться. В этом состоит задача обучения письменной речи.

Слышимая речь, которая кем-то произносится, называется устной речью. В устной речи общение ограничено условиями пространства и времени. Обычно собеседники хорошо видят друг друга или находятся на таком расстоянии, что могут услышать сказанные слова, что накладывает отпечаток на характер речи. При изменении условий, например при разговоре по телефону, характеристики речи обычно меняются (она становится более краткой, менее обстоятельной и т.п.). Особенно значительно изменяется характер речевого общения при теле- и радиовещании, когда слушающий не имеет возможности подать реплику и получить на нее ответ.

Устная речь может быть диалогической и монологической. Диалогическая речь поддерживается взаимными репликами собеседников, называясь еще разговорной. Обычно она не полностью развернута, так как многое или вытекает из того, что было сказано раньше, или заранее известно говорящим, или очевидно из имеющейся ситуации. Поддержание разговорной речи, как правило, требует естественный ответ на побуждение собеседника или существует как реакция на происходящее вокруг.

Монологическая речь продолжается достаточно долго, не перебивается репликами других и требует предварительной подготовки. Обычно это развернутая, подготовленная речь (например, лекция, доклад, выступление и т.п.). При подготовке такая речь нередко неоднократно проговаривается (особенно ее отдельные места), перестраивается план, отбираются нужные слова и предложения и, часто, письменно фиксируется план устной речи. Монологическая речь имеет большую композиционную сложность, требует завершенности мысли, строгой логики и последовательности. Монологическая речь труднее диалогической, ее развернутые формы в онтогенезе развиваются позднее и ее формирование у учащихся представляет специальную задачу, которую педагогам приходится решать на протяжении всех лет обучения.

Как уже отмечалось, передача любой информации возможна лишь посредством знаков, знаковых систем. В коммуникативном процессе обычно выделяют вербальную (в качестве знаковой системы используется речь, характеристики которой мы рассмотрели) и невербальную коммуникацию (когда используются различные неречевые знаковые системы). Рассмотрим каждую из систем.

Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь. Под речью здесь понимается естественный звуковой язык, т.е. система фонетических знаков, включающих два принципа - лексический и синтаксический. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации с ее помощью менее всего теряется смысл общения. Благодаря ей осуществляется кодирование и декодирование информации. Диалогическая речь как специфический вид разговора представляет собой последовательную систему коммуникативных ролей, в ходе которой выявляется смысл речевого сообщения.

Вообще относительно использования речи как некоторой знаковой системы в процессе коммуникации справедливо все, что говорилось о сущности коммуникации в целом. Это означает, что посредством речи не просто "движется" информация, но и участники коммуникации особым способом воздействуют друг на друга, ориентируют и убеждают друг друга, т.е. стремятся достичь определенного изменения поведения.

В работах чехословацкого социального психолога Я. Яноушека 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 (говорящего) смысл информации предшествует процессу кодирования (высказыванию), так как он сначала имеет определенный замысел, а затем воплощает его в систему знаков. Для слушающего (реципиента) смысл принимаемого сообщения раскрывается одновременно с декодированием.  
Точность понимания слушающим смысла высказывания может стать очевидной для коммуникатора лишь тогда, когда произойдет смена "коммуникативных ролей", т.е. когда реципиент превратится в коммуникатора и своим высказыванием даст знать, как он понял принятую информацию. Диалог, или диалогическая речь, как специфический вид разговора представляет собой последовательную смену коммуникативных ролей, в ходе которой выявляется смысл речевого сообщения, т.е. происходит "обогащение, развитие информации".

Содержание общения состоит в том, что в процессе коммуникации осуществляется взаимовлияние людей друг на друга. Чтобы полностью описать этот процесс, недостаточно знать только структуру коммуникативного акта, необходимо еще проанализировать и мотивы общающихся, их цели, установки и пр. Для этого нужно обратиться к тем знаковым системам, которые включены в речевое общение помимо речи. Хотя речь и является универсальным средством общения, она приобретает значение только при условии вк4лючения в систему деятельности, в свою очередь обязательно дополняемое употреблением других, неречевых знаковых систем. Поэтому коммуникативный процесс оказывается неполным, если мы отвлекаемся от невербальных его средств.

Невербальная коммуникация. Первым среди них можно назвать оптико-кинетическую систему знаков, что включает в себя жесты, мимику, пантомимику. В целом эта оптико-кинетическая система предстает как более или менее отчетливо воспринимаемое свойство общей моторики, преимущественно различных частей тела (рук  и тогда мы имеем жестикуляцию; лица  и тогда мы имеем мимику; позы  и тогда мы имеем пантомимику). Эта общая моторика различных частей тела отображает эмоциональные реакции человека, благодаря чему общение приобретает нюансы. Эти нюансы оказываются неоднозначными при употреблении, например, одних и тех же жестов в различных национальных культурах.

Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков представляют собой также "добавки" к вербальной коммуникации. Паралингвистическая система  это система вокализации, т.е. тембр голоса, его диапазон, тональность. Экстралингвистическая система  включение в речь пауз, а также других средств, например покашливание, плач, смех и, наконец, темп речи.  
Проксемика  это специальная область, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения. Основатель проксемики  Э. Холл предложил особую методику оценки интимности общения на основе изучения организации его пространства.

Визуальное общение ("контакт глаз") - новая область исследования. Доказано, что, как и все невербальные средства, контакт глаз имеет значение дополнения к вербальной коммуникации.

Для всех четырех систем невербальной коммуникации важен общий вопрос методологического характера. Чтобы описанные системы невербальной коммуникации как-то расширяли ее, должна иметь место некоторая общая для общающихся система кодов. Есть такое понятие "семантически значимая информация"  это как раз та информация, которая влияет на изменение поведения, т.е. та, которая имеет смысл. В настоящее время в науке предпринимаются попытки, направленные на выделение каких-то единиц внутри каждой системы знаков по аналогии с единицами в системе речи. Эта проблема как раз и представляет собой главную трудность.

В целом можно сделать вывод, что анализ всех систем невербальной коммуникации показывает, что они, несомненно, играют большую вспомогательную роль (а иногда самостоятельную) в коммуникативном процессе. Обладая способностью не только усиливать или ослаблять вербальное воздействие, все системы невербальной коммуникации помогают выявить такой существенный параметр коммуникативного процесса, как намерение его участников. Вместе с вербальной системой коммуникации эти системы обеспечивают обмен информацией, необходимый людям для организации совместной деятельности.

**3. Общение как взаимодействие**

**(интерактивная сторона общения)**

Интерактивная сторона общения  условный термин, обозначающий характеристику компонентов общения, связанных со взаимодействием людей, непосредственной организацией их совместной деятельности. Цели общения отражают потребности совместной деятельности людей. Общение всегда должно предполагать некоторый результат  изменение поведения и деятельности других людей. Здесь общение и выступает как межличностное взаимодействие, т.е. совокупность связей и взаимовлияний людей, складывающихся в их совместной деятельности. 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.

Совместная деятельность и общение протекают в условиях социального контроля на основе социальных норм  принятых в обществе образцов поведения, регламентирующих взаимодействие и взаимоотношения людей, и образующих специфическую систему. Их нарушение включает механизмы социального контроля, обеспечивающего коррекцию поведения, отклоняющегося от нормы. О существовании и принятии норм поведения свидетельствует однозначное реагирование окружающих на поступок кого-либо, отличающийся от поведения всех остальных. Диапазон социальных норм чрезвычайно широк: от образцов поведения, отвечающего требованиям трудовой дисциплины, воинского долга, патриотизма, до правил вежливости.

Обращение людей к социальным нормам делает их ответственными за их поведение, позволяет регулировать действия и поступки; оценивая их как соответствующие или несоответствующие этим нормам. Ориентируясь на нормы, человек соотносит формы своего поведения с эталонами, отбирает нужные и таким образом регулирует свои отношения с другими людьми. Социальный контроль в процессах взаимодействия осуществляется в соответствии с репертуаром ролей, "исполняемых" общающимися людьми. В психологии под ролью понимается нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным или половым характеристикам и т.п.). Каждая роль, в которую вступает субъект, должна отвечать совершенно определенным требованиям и определенным ожиданиям окружающих. Один и тот же человек выполняет различные роли. Множественность ролевых позиций нередко порождает их столкновение  ролевые конфликты. Взаимодействие людей, исполняющих различные роли, регулируется ролевыми ожиданиями. Хочет или не хочет человек, но окружающие ожидают от него поведения, соответствующего определенному образцу. "Исполнение" роли подвержено социальному контролю и обязательно получает общественную оценку, а сколько-нибудь значительное отклонение от образца осуждается.

Итак, исходным условием успешности общения является соответствие поведения взаимодействующих людей ожиданиям друг друга. Нельзя представлять себе общение всегда и при всех обстоятельствах гладко протекающим и лишенным внутренних противоречий. В некоторых ситуациях обнаруживается антагонизм позиций, отражающий наличие взаимоисключающих ценностей, задач и целей, что иногда оборачивается взаимной враждебностью  возникает межличностный конфликт. Социальная значимость конфликта различна и зависит от ценностей, лежащих в основе межличностных отношений.

В совместной деятельности причинами конфликтов могут выступать два рода детерминант: предметно-деловые разногласия и расхождение личностно-прагматических интересов. Причем конфликты второго рода характеризуются нагнетанием высокой эмоциональной напряженности. Причиной возникновения конфликтов являются также неопределенные смысловые барьеры в общении, препятствующие налаживанию взаимодействия общающихся. Смысловой барьер в общении  это несовпадение смыслов высказанного требования, просьбы, приказа для партнеров в общении, создающее препятствие для их взаимопонимания и взаимодействия. Особенно существенную роль смысловые барьеры приобретают в так называемом педагогическом общении, что объясняется возрастной разницей, жизненным опытом одних и отсутствием его у других, расхождением в интересах и, что особенно важно подчеркнуть, зачастую ошибками в выборе воспитательных воздействий со стороны старших.

Здесь важное значение имеет понятие личностного смысла, глубоко проанализированное в работах А. Н. Леонтьева. Известно, что, помимо общепринятой системы значений, слова, как и другие факты сознания человека, имеют некоторый личностный смысл, некоторую особую значимость, индивидуальную для каждого. Личностный смысл, т.е. особую значимость, для человека приобретает то, что связывает цели деятельности с мотивами ее осуществления, то, в чем сказываются запечатленными его потребности. Одно и то же слово, действие, обстоятельство могут иметь различный смысл для разных людей. Поэтому в общении важную роль играет умение поставить себя на место того, с кем общаешься. Другими словами, в любой ситуации общения требуется "одинаковое понимание ситуации", т.е. понимание стратегии и тактики поведения партнера по ситуации. Стратегия и тактика взаимодействия только и могут быть разработаны на основе взаимопонимания. Причем, если стратегия взаимодействия определена выполняемой социальной деятельностью, тактика взаимодействия определяется непосредственным представлением о партнере. В единстве этих двух моментов и создается реальная ситуация взаимодействия.

Интересная история конфликтного общения разработана американским психотерапевтом Э. Берне. С его точки зрения, в каждом человеке существует три "Я": Дитя (зависимое, подчиняемое и безответственное существо); Родитель (напротив, независимый, неподчиняемый и берущий ответственность на себя) и Взрослый (умеющий считаться с ситуацией, понимать интересы других и распределять ответственность между собой и ими). "Я" в виде Дитя у человека возникает и разрабатывается в детстве; в том же возрасте за счет подражания старшим и желания быть на их месте формируется родительское "я"; что касается "я" в форме взрослого, то оно, складывается долго, порой десятилетиями, за счет жизненного опыта субъекта и накопления того, что называют житейской мудростью.

И вот, выступая в позиции Дитя, человек выглядит подчиняемым и неуверенным в себе, в позиции Родителя  самоуверенно-агрессивным; в позиции взрослого  корректным и сдержанным. Во взаимодействии людей эти позиции согласованы лишь тогда, когда один из партнеров готов принять позицию, определенную для него другим партнером.

Представим себе, что педагог обращается к школьнику, предпринимая обычную в таких случаях форму взаимодействия Родитель  Дитя или Взрослый Дитя. Школьнику и в голову не придет протестовать против предлагаемой ему детской позиции, и он обычно на нее согласен. Но тот же педагог, обращаясь в подобном тоне на улице к незнакомому юноше, рискует встретить отпор, хотя бы потому, что с подросткового возраста и далее любому человеку кажется крайне важным, чтобы его больше не считали ребенком.

Суть теории Э. Берне сводится к тому, что, когда ролевые позиции партнеров по общению согласованы, их акт взаимодействия доставляет обоим чувство удовлетворения. Если положительная эмоция заранее присутствует в общении на радость партнеров, то такой тип взаимодействия Э. Берне называет "поглаживанием". При согласовании позиций, о чем бы не говорили собеседники, у них идет обмен поглаживаниями. Лишение ответного поглаживания уже задевает человека, если же, вопреки его ожиданиям, к нему еще и обращаются с несогласованной позиции (как Родитель и Дитя или Взрослый и Дитя), это вызывает гнев и может стать причиной конфликта. Как видно из всего сказанного, с психологической точки зрения содержание контакта может быть очень многообразным по ролевым позициям партнеров, и для всего диалога может иметь решающее значение то, насколько правильно выбрана позиция, насколько она согласована между партнерами по общению. То, какую позицию мы займем в контакте, сразу же определяет и круг психологических ролей, которые нам предстоит исполнить.

Влияние в условиях межличностного взаимодействия. Основным направлением прикладных исследований психологического влияния или воздействия является изучение такой его функциональной формы, как воспитательное воздействие. Исследования многих отечественных психологов показывают, эти проблемы группируются вокруг изучения воспитателя (как индивидуального или группового субъекта воздействия) и требований, которым он должен удовлетворять, чтобы добиваться поставленных целей.

Для теоретического анализа проблемы необходимо уточнить исходное понятие психологического воздействия. Иногда феномен психологического воздействия смешивается с феноменом действия. Между тем эти феномены различны. Действие субъекта, направленное на физический объект, выглядит как оперирование этим объектом. В то же время психологическое воздействие выступает как субъект-субъектное отношение.

Психологическое воздействие есть структурная единица, компонент общения. По своей сущности психологическое воздействие представляет проникновение одной личности (или группы лиц) в психику другой личности (или группы лиц). Целью или результатами этого проникновения является изменение, перестройка индивидуальных или групповых психических явлений (взглядов, отношений, мотивов, установок, состояний и т.п.). Перестройка психики личности или групповых психических явлений под влиянием психологического воздействия может быть различной как по широте охвата психических явлений, так и по стойкости их изменений. Так, силой педагогических воздействий воспитатель может перестроить отношение ученика к тому или иному учебному предмету. О более широких изменениях психики можно говорить тогда, когда перестраивается целая группа психических явлений, например эмоциональная сфера личности. Изменения личности под влиянием других людей могут быть временными, преходящими или устойчивыми. Наблюдения показывают, что многие и даже большинство взрослых людей сознательно перенимают друг у друга взгляды, оценочные суждения и побуждения. Которые сохраняются на протяжении многих лет, выдерживая многочисленные испытания и превратности судьбы.

В любой форме психологическое воздействие всегда основывается на определенных мотивах и преследует конкретные цели. Однако как отдельная личность, так и группа избирательно относятся к психологическим воздействиям и связано это с тем, что на пути этих воздействий стоит психологическая защита своеобразный фильтр, отделяющий желательные воздействия от нежелательных, полезные от вредных, соответствующие потребностям, убеждениям и ценностным ориентациям личности или группы и требованиям их социального окружения от противоречащих им.

Таким образом, психологическое воздействие отнюдь не всемогуще, хотя при определенных условиях можно вызвать известные изменения в психике людей, а через нее - в их деятельности и поведении.

**4. Общение как восприятие людьми друг друга**

**(перцептивная сторона общения)**

Как уже было сказано, взаимодействие невозможно без взаимопонимания. При этом очень важно, как воспринимается партнер по общению, иными словами, восприятие одним человеком другого. Этот процесс выступает как обязательная составная часть общения и условно может быть назван перцептивной стороной общения. Здесь речь идет об особенностях межличностной перцепции, т.е. о восприятии человека человеком. Отметим сразу, что термин "восприятие" здесь употреблен не в общепсихологическом понимании. На самом деле речь идет не столько о восприятии, сколько о познании другого человека. Поскольку человек вступает в общении всегда как личность, постольку он всегда и воспринимается другим человеком как личность. На основе внешней стороны поведения мы, по словам С. Л. Рубинштейна, как бы "читаем" другого человека, расшифровываем значение его внешних данных. Впечатления, которые возникают при этом, играют важную регулятивную роль в общении. В ходе познания другого человека одновременно осуществляются и эмоциональная оценка этого другого, и попытка понять строй его поступков, и основанная на этом стратегия изменения его поведения, и построение стратегии своего собственного поведения.

Таким образом, имеются в виду специфические черты восприятия социальных объектов, к которым относятся: восприятие не только физических характеристик объекта, но и поведенческих его характеристик, т.е. формирование представления о его намерениях, мыслях, способностях, эмоциях, установках и т.д. Кроме того, в содержание этого же понятия включается формирование представления о тех отношениях, которые связывают объект и субъект восприятия. В самом общем плане можно сказать, что восприятие другого человека означает восприятие его внешних признаков, соотнесение их с личностными характеристиками воспринимаемого индивида и интерпретацию на этой основе его поступков.

Однако в эти процессы включены как минимум два человека и каждый из них является активным субъектом. Следовательно, сопоставление себя с другим осуществляется как бы с двух сторон: каждый из партнеров уподобляет себя другому. Значит, при построении стратегии взаимодействия каждому приходится принимать в расчет не только потребности, мотивы и установки другого, но и то, как этот другой понимает мои потребности, мотивы и установки. Каждый их участников, оценивая другого, стремиться построить определенную систему интерпретации его поведения, в частности причин его. В обыденной жизни люди сплошь и рядом не знают действительных причин поведения другого человека или знают их недостаточно. Тогда в условиях дефицита информации они начинают приписывать друг другу причины поведения либо на основе сходства поведения воспринимаемого лица, с каким-то другим образцом, либо на основе анализа собственных мотивов, предполагаемой в аналогичной ситуации.

**5. Заключение. Единство общения и деятельности**

Связь общения с совместной деятельностью очевидна. Несомненна связь общения и деятельности. Но возникает вопрос: является ли общение частью, стороной, аспектом совместной деятельности или это два самостоятельных, равноправных процесса? В совместной деятельности человек должен по необходимости объединяться с другими людьми, общаться с ними, т.е. вступать в контакт, добиваться взаимопонимания, получать должную информацию, сообщать ответную и т.д. Здесь общение выступает как сторона, часть деятельности, как важнейший ее информативный аспект, как коммуникация (общение первого рода).

Но, создав предмет (сконструировав прибор, высказав мысль, произведя вычисления, починив машину и т.д.) в процессе деятельности, уже включившей общение как коммуникацию, человек этим не ограничивается; он через созданный предмет "транслирует", репрезентирует себя, свои особенности, свою индивидуальность другим людям, продолжает себя в других людях (в том числе и в тех, с кем он коммуницирует для достижения цели деятельности) и даже в себе как в "другом".

Произведенный предмет (построенное здание, посаженное дерево, написанная книга, сочиненная или исполненная песня)  это, с одной стороны, предмет деятельности, а с другой  средство, с помощью которого человек утверждает себя в общественной жизни, потому что этот предмет воспроизведен для других людей. Этим предметом опосредствуется отношение между людьми, создается общение, как производство общего, равно принадлежащего и тем, кто творит и делает, и тем, кто потребляет, присваивает.

Отметим, что, к примеру, в рабовладельческом обществе, в результате отчуждения результатов труда блокировалось и разрушалось общение как производство общего между людьми. Запечатлев в произведенном предмете свой труд, его создатель не мог надеяться, что он тем самым продолжает себя в тех, кому он предназначен, потому что предъявлял себя другим через этот предмет не он сам, а его хозяин. Общение, взаимопонимание, взаимоуважение людей, таким образом, изначально подрывалось.

В.А. Сухомлинский писал: "Человек оставляет себя прежде всего в человеке. В этом наше бессмертие. В этом высшее счастье и смысл жизни… Человеческий дух тем и отличается от существования животного, что, продолжая род свой, мы оставляем в человеке свою красоту, идеалы, преданность высокому и возвышенному. Чем глубже вы … сумели отразить, запечатлеть себя в человеке, тем богаче вы как гражданин и тем счастливее ваша личная жизнь".

Общение как продолжение себя в другом есть уже общение второго рода. Если общение первого рода (общение как коммуникация) выступило как сторона совместной деятельности, то общение второго рода в качестве существенной своей стороны имеет совместную деятельность по производству общественно ценного и личностно значимого предмета. Здесь зависимость перевертывается и уже деятельность выступает как аспект, часть, необходимая предпосылка общения.

Таким образом, с одной стороны, деятельность выступает как часть, сторона общения, с другой  общение является частью, стороной деятельности. Но общение и деятельность образуют неразрывное единство во всех случаях.

**Литература**

1. Каган М.С. Мир общения. Проблема межсубъектных отношений.  М.: Политиздат, 1988г.

2. Общая психология: Курс лекций для первой ступени педагогического образования / Сост. Е. И. Рогов. - М.: ВЛАДОС, 1995г.

3. Петровский А.В. Введение в психологию. М.: Издательский центр "Академия", 1995г.