

Лекция 1. Сущность, виды, функции и структура общения

Человек становится личностью в результате взаимодействия и общения с другими людьми. Оба ряда отношений человека – и общественные, и межличностные – реализуются именно в общении. В самом общем виде общение выступает как форма жизнедеятельности. Его социальный смысл состоит в том, что оно выступает средством передачи форм культуры и общественного опыта.

Общение - сложный процесс взаимосвязи и взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией познавательного или аффективно-оценочного (эмоционально-оценочного) характера, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.

В процессе общения собеседники передают друг другу разнообразную информацию; обмениваются мнениями, суждениями, знаниями, убеждениями, идеями, результатами своей деятельности; заявляют о своих потребностях, интересах, целях; приобретают практические умения и навыки; усваивают нравственные принципы и правила этикета, обычаи, обряды, традиции; ведут поиск путей и мер преодоления возникающих трудностей и проблем; принимают коллективные решения.

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

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

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

Специфика общения определяется тем, что в его процессе субъективный мир одного человека раскрывается для другого. В общении человек самоопределяется, обнаруживая свои индивидуальные особенности. По форме взаимодействий можно судить о коммуникативных умениях и чертах характера человека по специфике организации речевого сообщения об общей культуре и грамотности.

Понятие общения близко соотносится с понятием коммуникации. Акт общения анализируется и оценивается по следующим компонентам:

- коммуникатор адресат – человек, передающий информацию, субъект общения;
- реципиент- получающий сообщение;
- сообщение – передаваемое содержание;
- код – средства передачи сообщения, канал связи;
- результат – то, что достигнуто в итоге сообщения

Коммуникативная сторона общения (или коммуникация в узком смысле слова) состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.

Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями).

Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

По назначению общение многофункционально, можно определить следующие функции:

1. Прагматическая функция общения реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности.

2. Формирующая функция проявляется в процессе развития человека и становления его как личности.

3. Функция подтверждения состоит в том, что только в процессе общения с другими мы можем понять, познать и утвердить себя в собственных глазах. К знакам подтверждения можно отнести знакомства, приветствия, оказание знаков внимания.

4. Функция организации и поддержания межличностных отношений. В ходе общения мы оцениваем людей, устанавливаем эмоциональные отношения, причем один и тот же человек в разных ситуациях может вызвать различное отношение. Эмоциональные межличностные отношения встречаются в деловом общении и накладывают на деловые отношения особый отпечаток.

5. Внутрличностная функция общения — это диалог с самим собой. Благодаря этой функции человек принимает решения и совершает значимые поступки.

Таким образом, в общении выделяют три основные функции - информационно-коммуникативную, регуляционно-коммуникативную, аффективно-коммуникативную.

Все многообразие видов общения можно разделить на две большие группы: формальное общение (ролевое) и неформальное общение (личностное).

Формальное (ролевое) общение, определяется служебными и социальными статусами людей, неформальное (личностное), определяется их личностными статусами и личными целями, переплетаются и могут переходить одно в другое, деловое общение можно назвать личностно-ролевым.

Различают следующие виды общения:

1) социально ориентированное, при котором общественные отношения выражены наиболее ярко (доклад, лекция и т. п.);

2) групповое предметно ориентированное общение, при котором четко обозначены отношения, обусловленные совместной деятельностью;

3) личностно ориентированное, общение, то есть общение одного человека с другим.

Кроме того, выделяются несколько видов общения, среди которых можно отметить следующие.

1. «Контакт масок». В процессе общения нет стремления понять человека, не учитываются его индивидуальные особенности, поэтому данный вид общения принято называть формальным. В ходе общения используется стандартный набор масок, которые стали уже привычными (строгость, вежливость, безразличие и т.п.), а также соответствующий им набор выражений лица и жестов. В ходе беседы часто применяются «расхожие» фразы, позволяющие скрыть эмоции и отношение к собеседнику.

2. Примитивное общение. Данный вид общения характеризуется «нужностью», т.е. человек оценивает другого как нужный или ненужный (мешающий) объект. Если человек нужен, с ним активно вступают в контакт, если не нужен, мешает — «отталкивают» резкими репликами. После получения от партнера по общению желаемого теряют дальнейший интерес к нему и, более того, не скрывают этого.

3. Формально-ролевое общение. При таком общении вместо понимания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли. В жизни каждый из нас играет множество ролей. Роль — это способ поведения, который задается обществом, поэтому продавцу, кассиру сберегательного банка не свойственно вести себя как военачальнику. Бывает, что в течение одного дня человеку приходится «играть» несколько ролей: компетентный специалист, коллега, руководитель, подчиненный, пассажир, любящая дочь, внучка, мать, жена и т.д.

4. Деловое общение. В этом виде общения учитываются особенности личности, возраст, настроения собеседника, но интересы дела являются более важными.

5. Светское общение. Общение беспредметное, люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях. Вежливость, такт, одобрение, выражение симпатий — основа данного вида общения.

Главным средством общения в человеческом обществе является речь. Также широко используются неречевые - невербальные — средства (мимика, пантомимика, жесты и т. д.).

Б. Ф. Ломов характеризует следующие уровни общения:

1) макроуровень — общение индивида с другими людьми в соответствии со сложившимися общественными отношениями, традициями, обычаями;

2) мезоуровень — общение в пределах содержательной темы, одноразовое или многократное;

3) микроуровень — акт контакта, несущий элемент содержания и выражающийся в определенных внешних показателях (вопрос-ответ, рукопожатие, мимический акт и др.).

А. Б. Добрович описывает конвенциальный, примитивный, манипуляционный, стандартизованный, деловой, игровой и духовный уровни общения.

Известны два основных вида социальных контактов: деятельность и общение. Между общением и деятельностью, как видами человеческой активности, существуют различия.

Результатом деятельности является обычно создание какого-либо материального или идеального предмета, продукта (например, формулировка мысли, идеи, высказывания). Итогом общения становится взаимное влияние людей друг на друга. И деятельность, и общение следует рассматривать как взаимосвязанные стороны развивающей человека социальной активности. В реальной жизнедеятельности человека общение и деятельность как специфические формы социальной активности выступают в единстве, но в определенной ситуации могут быть реализованы и независимо друг от друга. Содержание категории общения многообразно: это не только вид человеческой деятельности, но и условие, и результат этой же деятельности; обмен информацией, социальным опытом, чувствами, настроениями. Нельзя ограничиться определением общения. Для его полного осмысления дальше требуется дать его понимание.

Рассматривая общение как психологическую категорию, следует интерпретировать его и как деятельность, поэтому синонимом общения является термин коммуникативная деятельность. Категория деятельности вообще занимает в системе понятий психологии важнейшее место. В поисках лаконичного указания на главное отличие человека от других существ М.С.Каган называет его «Homo Agens», т.е. «человек действующий».

При любом подходе принципиальным является вопрос о связи общения с деятельностью. Существуют различные точки зрения на эту проблему. В ряде психологических концепций существует тенденция к противопоставлению общения и деятельности (Э. Дюркгейм). В отечественной психологии принимается идея единства общения и деятельности. Такой вывод логически вытекает из понимания общения как реальности человеческих отношений, предполагающего, что любые формы общения есть специфические формы совместной деятельности людей: люди не просто «общаются» в процессе выполнения ими различных общественных функций, но они всегда общаются в некоторой деятельности, «по поводу» нее.

Таким образом, общается всегда деятельный человек: его деятельность неизбежно пересекается с деятельностью других людей. Но именно это пересечение деятельностей и создает определенные отношения этого деятельного человека не только к предмету своей деятельности, но и к другим людям. Именно общение формирует общность индивидов, выполняющих совместную деятельность.

Факт связи общения с деятельностью констатируется всеми исследователями, стоящими на точке зрения теории деятельности в психологии. Однако характер этой связи понимается по-разному. Иногда деятельность и общение рассматриваются не как параллельно существующие взаимосвязанные процессы, а как две стороны социального

бытия человека, его образа жизни. В других случаях общение понимается как определенная сторона деятельности: оно включено в любую деятельность, есть ее элемент, в то время как сама деятельность можно рассматривать как условие общения.

Общение можно интерпретировать как особый вид деятельности. Внутри этой точки зрения выделяются две ее разновидности: в одной из них общение понимается как коммуникативная деятельность, или деятельность общения, выступающая самостоятельно на отдельном этапе онтогенеза, например у дошкольников и особенно в подростковом возрасте. В другой – общение в общем плане понимается как один из видов деятельности (имеется в виду прежде всего речевая деятельность), и относительно нее отыскиваются все элементы, свойственные деятельности вообще (действия, операции, мотивы и пр.

Согласно концепции, разработанной А.Н. Леонтьевым и развитой А.В. Запорожцем, Д.Б. Элькониним, В.В. Давыдовым, П.Я. Гальпериным, деятельность есть реальный процесс, складывающийся из совокупности действий и операций. Основное отличие одной деятельности от другой состоит в специфике их предметов. Проанализировать любую деятельность – значит, указать, в чем состоит ее предмет, выяснить побуждающие ее потребности и мотивы, описать специфику составляющих ее действий и операций. Понять общение как особый вид деятельности – это значит выделить в общении основные структурные компоненты деятельности, характерные для изучения любых видов деятельности, и наполнить их конкретным содержанием.

Структурные компоненты общения как коммуникативной деятельности выглядят следующим образом:

- предмет общения – это другой человек, партнер по общению как субъект;
- потребность в общении состоит в стремлении человека к познанию и оценке других людей, а через них и с их помощью – к самопознанию и самооценке. Люди узнают о себе и об окружающих благодаря разнообразным видам деятельности, так как человек проявляется в каждой из них. Но общение играет в этом отношении особую роль, потому что направлено на другого человека как на свой предмет и, будучи двусторонним процессом (взаимодействием), приводит к тому, что познающий и сам становится объектом познания и отношения другого или других участников общения;
- коммуникативные мотивы – это то, ради чего предпринимается общение, ради познания и оценки которых данный индивид вступает во взаимодействие с кем-то из окружающих;
- действие общения – это единица коммуникативной деятельности, целостный акт, адресованный другому человеку и направленный на него как на свой объект. Две основные категории действий общения – инициативные акты и ответные действия. - задачи общения – это та цель, на достижение которой в данных конкретных условиях направлены разнообразные действия, совершаемые в процессе общения. Цели (мотивы) и задачи общения могут не совпадать между собой;
- средства общения – это те операции, с помощью которых осуществляются действия общения;
- продукты общения – образования материального и духовного характера, создающиеся в итоге общения (общий результат, взаимоотношения, избирательные привязанности, образ самого себя и других людей – участников общения).

Важное преимущество подхода к общению как к коммуникативной деятельности в том, что он позволяет соотнести общение с другими видами деятельности человека, понять место общения в их системе, и, в конечном счете, определить связь общения с общей жизнедеятельностью индивида.