ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

ЛЕКЦИЯ 1. ВВЕДЕНИЕ В УЧЕБНУЮ ДИСЦИПЛИНУ

Назначение учебной дисциплины

Учебная дисциплина «Психология общения» представляет собой отрасль психологического знания, изучающую закономерности, механизмы и содержание общения как процесса взаимодействия людей. Дисциплина сформировалась на пересечении социальной психологии, психологии личности, педагогической психологии и психологии труда, что определяет её междисциплинарный характер.

Назначение дисциплины состоит в формировании у обучающихся системы научных представлений о сущности, структуре, видах и функциях общения; в освоении теоретических моделей коммуникации; в развитии практических умений анализа коммуникативных ситуаций и регуляции собственного коммуникативного поведения. Знания, получаемые в рамках дисциплины, выполняют две задачи: теоретическую — понимание общения как базового условия существования общества и личности, и прикладную — оптимизацию взаимодействия в сферах профессиональной деятельности, образования, управления и повседневной жизни.

Теоретико-методологическую основу дисциплины составляют деятельностный подход (А. Н. Леонтьев), концепция общения как деятельности и как взаимодействия (Б. Г. Ананьев, А. А. Бодалев, А. А. Леонтьев), идеи о единстве общения и общественных отношений (Г. М. Андреева), а также положения отечественной психологии о развитии личности в деятельности и общении (С. Л. Рубинштейн, Л. С. Выготский).

Основные понятия

Общение — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание партнёра. В отечественной психологии общение традиционно рассматривается в двух аспектах: как деятельность (коммуникативная деятельность) и как отношение.

Коммуникация — процесс обмена информацией между взаимодействующими субъектами. Понятия «общение» и «коммуникация» частично пересекаются, однако не тождественны: общение шире и предполагает взаимную активность субъектов, тогда как коммуникация может быть и односторонней.

Межличностные отношения — объективно переживаемые, в разной степени осознаваемые взаимосвязи между людьми, проявляющиеся в характере и способах взаимного влияния.

Субъект общения — участник коммуникативного процесса, обладающий активностью, намерениями и индивидуальными особенностями.

Коммуникативная компетентность — способность устанавливать и поддерживать эффективные контакты с другими людьми на основе владения знаниями, умениями и навыками общения.

Социальная перцепция — восприятие, понимание и оценка человеком социальных объектов, прежде всего других людей и социальных групп.

Роль общения в профессиональной деятельности

Общение выступает необходимым условием и внутренним механизмом любой совместной профессиональной деятельности. Её эффективность определяется не только квалификацией отдельных специалистов, но и качеством информационного обмена, согласованностью действий, характером взаимоотношений в коллективе.

Значение общения в профессиональной сфере проявляется в нескольких направлениях. Во-первых, общение обеспечивает передачу и координацию рабочей информации: постановку задач, распределение обязанностей, контроль исполнения. Во-

вторых, оно реализует функцию управления и организации: руководство коллективом, делегирование полномочий, обратная связь с подчинёнными. В-третьих, общение формирует социально-психологический климат коллектива, от которого зависят производительность труда, текучесть кадров и удовлетворённость деятельностью. В-четвёртых, для профессий типа «человек — человек» (педагогика, медицина, сервис, управление) коммуникативные умения являются профессионально значимыми качествами, определяющими результат труда наравне со специальными знаниями. В-пятых, общение участвует в профессиональном становлении личности: усвоение норм профессиональной среды, формирование профессиональной идентичности и деловой репутации происходят посредством взаимодействия с коллегами.

Нарушения в сфере делового общения — коммуникативные барьеры, конфликты, искажение информации — рассматриваются как значимые факторы снижения эффективности организации, что обусловливает практическую ценность дисциплины для специалистов любого профиля.

Виды общения

Классификации общения строятся по различным основаниям.

По содержанию выделяют общение материальное (обмен предметами и продуктами деятельности), когнитивное (обмен знаниями), кондиционное (обмен психическими и физиологическими состояниями), мотивационное (обмен побуждениями и целями) и деятельностное (обмен действиями и умениями).

По целям различают общение биологически и социально целесообразное; по средствам — непосредственное и опосредованное, прямое и косвенное, вербальное и невербальное.

По составу участников — межличностное, личностно-групповое и межгрупповое.

По степени опосредованности — непосредственное (контакт «лицом к лицу») и опосредованное (через технические средства и промежуточные звенья).

По длительности — кратковременное и длительное.

Наиболее значимой для практики является дихотомия делового и личностного общения: деловое общение подчинено решению профессиональной задачи и регламентировано ролью и статусом участников, личностное ориентировано на установление и поддержание отношений. Также выделяют формальное и неформальное, ритуальное, манипулятивное и диалогическое общение (в терминологии А. Б. Добровича — примитивное, манипулятивное, стандартизированное, конвенциальное, игровое, деловое, духовное).

Функции общения

В отечественной психологии выделяют следующие основные функции общения (в классификации В. Н. Панферова и последующих авторов):

- **информационно-коммуникативная** — передача и приём информации;
- **регуляционно-коммуникативная** — взаимная регуляция поведения и совместной деятельности;
- **аффективно-коммуникативная** — изменение эмоциональных состояний, установление эмоционального контакта.

Г. М. Андреева выделяет три взаимосвязанные стороны общения, каждой из которых соответствует своя функция: коммуникативную (обмен информацией), интерактивную (организация взаимодействия) и перцептивную (восприятие и понимание партнёра). А. А. Брудный в качестве функций общения рассматривает инструментальную, синтетическую, самопрезентацию и трансляционную.

В контексте профессиональной деятельности принято также выделять прагматическую функцию (общение как условие совместного труда), функцию

формирования и развития личности, функцию подтверждения (возможность познать и утвердить себя), функцию организации и поддержания отношений и функцию интеграции (объединения людей в группы и общество).

Структура общения

Структура общения в отечественной традиции описывается через выделение трёх взаимосвязанных компонентов (сторон).

Коммуникативная сторона — обмен информацией между участниками. Её специфические особенности: активность обоих субъектов (коммуникатор и реципиент меняются ролями), возможность взаимного влияния друг на друга системой знаков, наличие коммуникативных барьеров (смысловых, эмоциональных, социальных) и средств общения — вербальных (речь) и невербальных (оптика-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, пространственно-временная системы знаков).

Интерактивная сторона — организация взаимодействия, обмен действиями. Описывается типами взаимодействия: кооперация (согласование усилий, сотрудничество) и конкуренция (соперничество, конфликт), а также стратегиями, выделенными в транзактном анализе Э. Берна (родитель, взрослый, ребёнок).

Перцептивная сторона — процесс восприятия и понимания человека человеком. Включает механизмы идентификации, эмпатии, рефлексии, а также эффекты межличностного восприятия: эффект первого впечатления, эффект ореола, эффекты стереотипизации, эффекты первичности и новизны, каузальную атрибуцию.

Некоторые исследователи дополняют эту структуру четвёртым компонентом — регулятивно-управленческим (обратная связь как основа коррекции общения).

Общение в системе общественных и межличностных отношений

Общение включено в две системы отношений: общественные (социальные) отношения и межличностные отношения. Общественные отношения — это отношения между социальными группами, классами, институтами; они безличны, строятся на основе ролевых позиций и регулируются социальными нормами. Межличностные отношения — конкретные взаимосвязи между индивидами, эмоционально окрашенные и персонализированные.

Позиция отечественной социальной психологии (Г. М. Андреева) состоит в том, что общение выступает реальностью общественных отношений: межличностные отношения реализуются, конкретизируются и актуализируются в общении. Общественные отношения, в свою очередь, не существуют вне общения: любой социальный институт (семья, школа, производство, государство) функционирует через взаимодействие конкретных людей, исполняющих определённые роли.

Между общественными и межличностными отношениями существует взаимосвязь: общественные отношения задают общую структуру взаимодействия и его нормативные рамки, а межличностные отношения наполняют её конкретным психологическим содержанием — симпатией, доверием, антипатией, соперничеством. Деформация одного уровня отражается на другом: обезличенное формальное общение разрушает межличностные связи в коллективе, а неурегулированные личные отношения могут дезорганизовывать совместную деятельность.

Понимание общения как двуединого процесса — реализации общественных отношений и проявления межличностных связей — составляет методологическую основу дисциплины и объясняет её значение для анализа как больших социальных групп, так и малых групп и диадического взаимодействия.