

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УФИМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА»

Э. Г. Касимова

ПСИХОЛОГИЯ И ПЕДАГОГИКА ОБЩЕНИЯ

Учебное пособие

Рекомендовано учебно-методическим советом УГЭС

Уфа
2013

Эльза Касимова

**Психология и
педагогика общения**

«БИБКОМ»

2013

УДК 159.923.2:37.013.77(075.8)
ББК 88.53.я73+74.20я73

Касимова Э. Г.

Психология и педагогика общения / Э. Г. Касимова —
«БИБКОМ», 2013

Учебное пособие представлено в виде хрестоматии, в которой
изложены проблемы психологии и педагогики общения.

УДК 159.923.2:37.013.77(075.8)
ББК 88.53.я73+74.20я73

© Касимова Э. Г., 2013
© БИБКОМ, 2013

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	5
ПОНЯТИЕ И ВИДЫ ОБЩЕНИЯ	6
ФУНКЦИИ И ТРУДНОСТИ ОБЩЕНИЯ	15
Конец ознакомительного фрагмента.	25

Э. Г. Касимова

Психология и педагогика общения. Учебное пособие

ВВЕДЕНИЕ

В повседневной жизни человек учится общению с детства и овладевает разными его видами в зависимости от среды, в которой живет, от людей, с которыми взаимодействует. Причем происходит это часто стихийно, в ходе накопления житейского опыта. В большинстве случаев этого опыта бывает не достаточно, например, для овладения особыми профессиями (педагога, актера, менеджера), а иногда и просто для продуктивного и цивилизованного взаимодействия. По этой причине в знании его закономерностей, накоплении навыков и умений их учета и использования необходимо постоянно совершенствоваться.

Каждая общность людей располагает своими средствами воздействия, которые используются в разнообразных формах коллективной жизни. В них концентрируется социально-психологическое содержание образа жизни. Все это проявляется в традициях, обычаях, праздниках, мифах, в изобразительном, театральном и музыкальном искусстве, в художественной литературе. Эти своеобразные массовые формы общения обладают мощным потенциалом взаимовлияния людей. В истории человечества они всегда служили средствами воспитания, включения человека через общение в духовную атмосферу жизни.

Человек как существо социальное находится в центре влияния всей совокупности проявлений и форм общения. Однако влечение при этом лишь инструментальной стороной общения может нивелировать духовную сущность людей и привести к упрощенной трактовке общения как информационно-коммуникативной деятельности.

Поэтому при неизбежном научно-аналитическом расчленении общения на коммуникативную сферу и сферу развития взаимоотношений важно не потерять в них человека как духовную и активную силу, преобразующую в этом процессе себя и других. Вот почему общение по своему содержанию выступает и в форме сложнейшей психологической деятельности партнеров.

ПОНЯТИЕ И ВИДЫ ОБЩЕНИЯ

Рассматривая образ жизни различных высших животных и человека, мы замечаем, что в нем выделяются две стороны: контакты с природой и контакты с живыми существами. Первый тип контактов мы назвали деятельностью, и он уже был рассмотрен в гл. 6. Второй тип контактов характеризуется тем, что взаимодействующими друг с другом сторонами являются живые существа, организм с организмом, обменивающиеся информацией. Этот тип внутривидовых и межвидовых контактов называют общением.

Общение свойственно всем высшим живым существам, но на уровне человека оно приобретает самые совершенные формы, становясь осознанным и опосредствованным речью. В общении выделяются следующие аспекты: содержание, цель и средства. *Содержание* # это информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа к другому. Содержанием общения могут быть сведения о внутреннем мотивационном или эмоциональном состоянии живого существа. Один человек может передавать другому информацию о наличных потребностях, рассчитывая на потенциальное участие в их удовлетворении. Через общение от одного живого существа к другому могут передаваться данные об их эмоциональных состояниях (удовлетворенность, радость, гнев, печаль, страдание и т.п.), ориентированные на то, чтобы определенным образом настроить другое живое существо на контакты. Такая же информация передается от человека к человеку и служит средством межличностной настройки. По отношению к разгневанному или страдающему человеку мы, например, ведем себя иначе, чем по отношению к тому, кто настроен благожелательнее и испытывает радость.

Содержанием общения может стать информация о состоянии внешней среды, передаваемая от одного живого существа к другому, например, сигналы об опасности или о присутствии где-то поблизости положительных, биологически значимых факторов, скажем, пищи.

У человека содержание общения значительно шире, чем у животных. Люди обмениваются друг с другом информацией, представляющей знания о мире, богатый, прижизненно приобретенный опыт, знания, способности, умения и навыки. Человеческое общение многопредметно, оно самое разнообразное по своему внутреннему содержанию.

Цель общения # это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. У животных целью общения может быть побуждение другого живого существа к определенным действиям, предупреждение о том, что необходимо воздержаться от какого-либо действия. Мать, например, голосом или движением предупреждает детеныша об опасности; одни животные в стаде могут предупреждать других о том, что ими восприняты жизненно важные сигналы.

У человека количество целей общения увеличивается. В них помимо перечисленных выше включаются передача и получение объективных знаний о мире, обучение и воспитание, согласование разумных действий людей в их совместной деятельности, установление и прояснение личных и деловых взаимоотношений, многое другое. Если у животных цели общения обычно не выходят за рамки удовлетворения актуальных для них биологических потребностей, то у человека они представляют собой средство удовлетворения многих разнообразных потребностей: социальных, культурных, познавательных, творческих, эстетических, потребностей интеллектуального роста, нравственного развития и ряда других.

Не менее существенны отличия *средств* общения. Последние можно определить как способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения одного живого существа другому.

Кодирование информации # это способ передачи ее от одного живого существа к другому. Например, информация может передаваться с помощью прямых телесных контактов:

касанием тела, руками и т.п. Информация может людьми передаваться и восприниматься на расстоянии, через органы чувств (наблюдения со стороны одного человека за движениями другого или восприятие производимых им звуковых сигналов).

У человека, кроме всех этих данных от природы способов передачи информации, есть немало таких, которые изобретены и усовершенствованы им самим. Это # язык и другие знаковые системы, письменность в ее разнообразных видах и формах (тексты, схемы, рисунки, чертежи), технические средства записи, передачи и хранения информации (радио- и видеотехника; механическая, магнитная, лазерная и иные формы записей). По своей изобретательности в выборе средств и способов внутривидового общения человек намного опередил все известные нам живые существа, обитающие на планете Земля.

В зависимости от содержания, целей и средств общение можно разделить на несколько видов. По содержанию оно может быть представлено как материальное (обмен предметами и продуктами деятельности), когнитивное (обмен знаниями), кондиционное (обмен психическими или физиологическими состояниями), мотивационное (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями), деятельностное (обмен действиями, операциями, умениями, навыками). При *материальном общении* субъекты, будучи занятыми индивидуальной деятельностью, обмениваются ее продуктами, которые, в свою очередь, служат средством удовлетворения их актуальных потребностей. При *кондиционном общении* люди оказывают влияние друг на друга, рассчитанное на то, чтобы привести друг друга в определенное физическое или психическое состояние. Например, поднять настроение или, напротив, испортить его; возбудить или успокоить друг друга, а в конечном счете # оказать определенное воздействие на самочувствие друг друга.

Мотивационное общение имеет своим содержанием передачу друг другу определенных побуждений, установок или готовности к действиям в определенном направлении. В качестве примера такого общения можно назвать случаи, когда один человек желает добиться того, чтобы у другого возникло или исчезло некоторое стремление, чтобы у кого-либо сложилась определенная установка к действию, актуализировалась некоторая потребность. Иллюстрацией *когнитивного и деятельностного общения* может служить общение, связанное с различными видами познавательной или учебной деятельности. Здесь от субъекта к субъекту передается информация, расширяющая кругозор, совершенствующая и развивающая способности.

По целям общение делится на биологическое и социальное в соответствии с обслуживаемыми им потребностями. *Биологическое* # это общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма. Оно связано с удовлетворением основных органических потребностей. *Социальное общение* преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида. Существует столько частных целей общения, сколько можно выделить подвидов биологических и социальных потребностей.

По средствам общение может быть непосредственным и опосредствованным, прямым и косвенным. *Непосредственное общение* осуществляется с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.п. *Опосредствованное общение* связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией. Это или природные предметы (палка, брошенный камень, след на земле и т.д.), или культурные (знаковые системы, записи символов на различных носителях, печать, радио, телевидение и т.п.).

Прямое общение предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения, например, телесные контакты, беседы людей друг с другом, их общение в тех случаях, когда они видят и непосредственно реагируют на действия друг друга.

Косвенное общение осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди (скажем, переговоры между конфликтующими сторонами на межгосударственном, межнациональном, групповом, семейном уровнях).

Человек отличается от животных наличием у него особой, жизненно важной потребности в общении, а также тем, что большую часть своего времени он проводит в общении с другими людьми.

Среди видов общения можно выделить также деловое и личностное, инструментальное и целевое. *Деловое общение* обычно включено как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности. Его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир. В отличие от делового *личностное общение*, напротив, сосредоточено в основном вокруг психологических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека: поиск смысла жизни, определение своего отношения к значимому человеку, к тому, что происходит вокруг, разрешение какого-либо внутреннего конфликта и т.п.

Инструментальным можно назвать общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения. *Целевое* # это общение, которое само по себе служит средством удовлетворения специфической потребности, в данном случае потребности в общении.

В жизни человека общение не существует как обособленный процесс или самостоятельная форма активности. Оно включено в индивидуальную или групповую практическую деятельность, которая не может ни возникнуть, ни осуществиться без интенсивного и разностороннего общения.

Между деятельностью и общением как видами человеческой активности существуют различия. Результатом деятельности является обычно создание какого-либо материального или идеального предмета, продукта (например, формулировка идеи, мысли, высказывания). Итогом общения становится взаимное влияние людей друг на друга. Деятельность является в основном интеллектуально развивающей человека формой активности, а общение # видом активности, главным образом формирующей и развивающей его как личность. Но деятельность может также участвовать в персональном преобразовании человека, равно как общение # в его интеллектуальном развитии. И деятельность, и общение поэтому следует рассматривать как взаимосвязанные стороны развивающей человека социальной активности.

Важнейшими видами общения у людей являются вербальное и невербальное. *Невербальное общение* не предполагает использование звуковой речи, естественного языка в качестве средства общения. Невербальное # это общение при помощи мимики, жестов и пантомимики, через прямые сенсорные или телесные контакты. Это тактильные, зрительные, слуховые, обонятельные и другие ощущения и образы, получаемые от другого лица. Большинство невербальных форм и средств общения у человека являются врожденными и позволяют ему взаимодействовать, добиваясь взаимопонимания на эмоциональном и поведенческом уровнях, не только с себе подобными, но и с другими живыми существами. Многим из высших животных, в том числе и более всего собакам, обезьянам и дельфинам, дана способность невербального общения друг с другом и с человеком.

Вербальное общение присуще только человеку и в качестве обязательного условия предполагает усвоение языка. По своим коммуникативным возможностям оно гораздо богаче всех видов и форм невербального общения, хотя в жизни не может полностью его заменить. Да и само развитие вербального общения первоначально непременно опирается на невербальные средства коммуникации.

Роль общения в психическом развитии человека

Общение имеет огромное значение в формировании человеческой психики, ее развитии и становлении разумного, культурного поведения. Через общение с психологически развитыми людьми, благодаря широким возможностям к научению, человек приобретает все свои высшие познавательные способности и качества. Через активное общение с развитыми личностными он сам превращается в личность.

Если бы с рождения человек был лишен возможности общаться с людьми, он никогда не стал бы цивилизованным, культурно и нравственно развитым гражданином, был бы до конца жизни обречен оставаться полуживотным, лишь внешне, анатомо-физиологически напоминающим человека. Об этом свидетельствуют многочисленные факты, описанные в литературе и показывающие, что, будучи лишенным общения с себе подобными, человеческий индивид, даже если он, как организм, вполне сохранен, тем не менее остается биологическим существом в своем психическом развитии. В качестве примера можно привести состояния людей, которых время от времени находят среди зверей и которые длительный период, особенно в детстве, жили в изоляции от цивилизованных людей или, уже будучи взрослыми, в результате несчастного случая оказались в одиночестве, надолго изолированными от себе подобных (например, после кораблекрушения).

Особенно большое значение для психического развития ребенка имеет его общение со взрослыми на ранних этапах онтогенеза. В это время все свои человеческие, психические и поведенческие качества он приобретает почти исключительно через общение, так как вплоть до начала обучения в школе, а еще более определенно # до наступления подросткового возраста, он лишен способности к самообразованию и самовоспитанию.

Психическое развитие ребенка начинается с общения. Это первый вид социальной активности, который возникает в онтогенезе и благодаря которому младенец получает необходимую для его индивидуального развития информацию. Что же касается предметной деятельности, которая также выступает как условие и средство психического развития, то она появляется гораздо позже # на втором, третьем году жизни.

В общении сначала через прямое подражание (*викарное научение*), а затем через словесные инструкции (*вербальное научение*) приобретает основной жизненный опыт ребенка. Люди, с которыми он общается, являются для ребенка носителями этого опыта, и никаким другим путем, кроме общения с ними, этот опыт не может быть приобретен. Интенсивность общения, разнообразие его содержания, целей и средств являются важнейшими факторами, определяющими развитие детей.

Выделенные выше виды общения служат развитию различных сторон психологии и поведения человека. Так, деловое общение формирует и развивает его способности, служит средством приобретения знаний и навыков.

В нем же человек совершенствует умение взаимодействовать с людьми, развивая у себя необходимые для этого деловые и организаторские качества.

Личностное общение формирует человека как личность, дает ему возможность приобрести определенные черты характера интересы, привычки, склонности, усвоить нормы и формы нравственного поведения, определить цели жизни и выбрать средства их реализации.

Разнообразное по содержанию, целям и средствам общение также выполняет специфическую функцию в психическом развитии индивида. Например, *материальное общение* позволяет человеку получать необходимые для нормальной жизни предметы материальной и духовной культуры, которые, как мы выяснили в главе, посвященной деятельности, выступают в качестве условия индивидуального развития. *Когнитивное общение* непосред-

ственно выступает как фактор интеллектуального развития, так как общающиеся индивиды обмениваются и, следовательно, взаимно обогащаются знаниями.

Кондиционное общение создает состояние готовности к научению, формулирует установки, необходимые для оптимизации других видов общения. Тем самым оно косвенно способствует индивидуальному интеллектуальному и личностному развитию человека. *Мотивационное общение* служит источником дополнительной энергии для человека, своеобразной его «подзарядкой». Приобретая в результате такого общения новые интересы, мотивы и цели деятельности, человек увеличивает свой психоэнергетический потенциал, развивающий его самого. *Деятельностное общение*, которое мы определили как межличностный обмен действиями, операциями, умениями и навыками, имеет для индивида прямой развивающий эффект, так как совершенствует и обогащает его собственную деятельность.

Биологическое общение служит самосохранению организма в качестве важнейшего условия поддержания и развития его жизненных функций. *Социальное общение* обслуживает общественные потребности людей и является фактором, способствующим развитию форм общественной жизни: групп, коллективов, организаций, наций, государств, человеческого мира в целом.

Непосредственное общение необходимо человеку для того, чтобы обучаться и воспитываться в результате широкого использования на практике данных ему с рождения, самых простых и эффективных средств и способов научения: условно-рефлекторного, викарного и вербального. *Опосредствованное общение* помогает усвоению средств общения и совершенствованию на базе их способности к самообразованию и самовоспитанию человека, а также к сознательному управлению самим общением.

Благодаря *невербальному общению* человек получает возможность психологически развиваться еще до того, как он усвоил и научился пользоваться речью (около 2-3 лет). Кроме того, само по себе невербальное общение способствует развитию и совершенствованию коммуникативных возможностей человека, вследствие чего он становится более способным к межличностным контактам и открывает для себя более широкие возможности для развития. Что же касается *вербального общения* и его роли в психическом развитии индивида, то ее трудно переоценить. Оно связано с усвоением речи, а она, как известно, лежит в основе всего развития человека, как интеллектуального, так и собственно личностного.

Техника и приемы общения

Содержание и цели общения являются его относительно неизменными составляющими, зависящими от потребностей человека, не всегда поддающихся сознательному контролю. То же самое можно сказать и о наличных средствах общения. Этому можно обучаться, но в гораздо меньшей степени, чем технике и приемам общения. Под средствами общения понимается то, каким образом человек реализует определенное содержание и цели общения. Зависят они от культуры человека, уровня развития, воспитания и образования. Когда мы говорим о развитии у человека способностей, умений и навыков общения, мы прежде всего имеем в виду технику и средства общения.

Техника общения # это способы преднастройки человека на общение с людьми, его поведение в процессе общения, а *приемы* # предпочитаемые средства общения, включая вербальное и невербальное.

Прежде чем вступать в общение с другим человеком, необходимо определить свои интересы, соотнести их с интересами партнера по общению, оценить его как личность, выбрать наиболее подходящую технику и приемы общения. Затем, уже в процессе общения, необходимо контролировать его ход и результаты, уметь правильно завершить акт общения,

оставив у партнера соответствующее, благоприятное или неблагоприятное, впечатление о себе и сделав так, чтобы в дальнейшем у него возникло или не возникло (если этого желания нет) стремление продолжать общение.

На начальном этапе общения его техника включает такие элементы, как принятие определенного выражения лица, позы, выбор начальных слов и тона высказывания, движений и жестов, привлекающих внимание партнера действий, направленных на его преднастройку, на определенное восприятие сообщаемого (передаваемой информации).

Выражение лица должно соответствовать трем моментам: цели сообщения, желаемому результату общения и демонстрируемому отношению к партнеру. Занимаемая поза, как и выражение лица, также служит средством демонстрации определенного отношения или к партнеру по общению, или к содержанию того, что сообщается. Иногда субъект общения сознательно контролирует позу для того, чтобы облегчить или, напротив, затруднить акт общения. Например, разговор с собеседником лицом к лицу с близкого расстояния облегчает общение и обозначает доброжелательное отношение к нему, а разговор, глядя в сторону, стоя вполоборота или спиной и на значительном расстоянии от собеседника, обычно затрудняет общение и свидетельствует о недоброжелательном к нему отношении. Заметим, что поза и выражение лица могут контролироваться сознательно и складываться бессознательно и помимо воли и желания самого человека демонстрировать его отношение к содержанию разговора или собеседнику.

Выбор начальных слов и тона, инициирующих акт общения, также оказывает определенное впечатление на партнера. Например, официальный тон означает, что партнер по общению не настроен устанавливать дружеские личные взаимоотношения. Той же цели служит подчеркнутое обращение на «Вы» к знакомому человеку. Напротив, изначальное обращение на «ты» и переход к дружескому, неофициальному тону общения являются признаком доброжелательного отношения, готовности партнера пойти на установление неофициальных личных взаимоотношений. Примерно о том же свидетельствует присутствие или отсутствие на лице доброжелательной улыбки и в начальный момент общения.

Первые жесты, привлекающие внимание партнера по общению, равно как и выражение лица (мимика), часто являются произвольными, поэтому общающиеся люди, для того чтобы скрыть свое состояние или отношение к партнеру, отводят в сторону глаза и прячут руки. В этих же ситуациях нередко возникают трудности в выборе первых слов, часто встречаются обмолвки, речевые ошибки, затруднения, о природе которых много и интересно говорил З.Фрейд.

В процессе общения применяются некоторые другие виды техники и приемы разговора, основанные на использовании так называемой *обратной связи*. Под ней в общении понимается техника и приемы получения информации о партнере по общению, используемые собеседниками для коррекции собственного поведения в процесс общения.

Обратная связь включает сознательный контроль коммуникативных действий, наблюдение за партнером и оценку его реакций, последующее изменение в соответствии с этим собственного поведения. Обратная связь предполагает умение видеть себя со стороны и правильно судить о том, как партнер воспринимает себя в общении. Малоопытные собеседники чаще всего забывают об обратной связи и не умеют ее использовать.

Механизм обратной связи предполагает умение партнера соотносить свои реакции с оценками собственных действий и делать вывод о том, что явилось причиной определенной реакции собеседника на сказанные слова. В обратную связь также включены коррекции, которые вносит общающийся человек в собственное поведение в зависимости от того, как он воспринимает и оценивает действия партнера. Умение использовать обратную связь в общении является одним из важнейших моментов, входящих в процесс коммуникации и в структуру коммуникативных способностей человека.

Коммуникативные способности # это умения и навыки общения с людьми, от которых зависит его успешность. Люди разного возраста, образования, культуры, разного уровня психологического развития, имеющие различный жизненный и профессиональный опыт, отличаются друг от друга по коммуникативным способностям. Образованные и культурные люди обладают более выраженными коммуникативными способностями, чем необразованные и малокультурные. Богатство и разнообразие жизненного опыта человека, как правило, положительно коррелирует с развитостью у него коммуникативных способностей. Люди, чьи профессии предполагают не только частое и интенсивное общение, но и исполнение в общении определенных *ролей* (актеры, врачи, педагоги, политики, руководители), нередко обладают более развитыми коммуникативными способностями, чем представители иных профессий.

Применяемые на практике техника и приемы общения имеют возрастные особенности. Так, у детей они отличны от взрослых, а дошкольники общаются с окружающими взрослыми и сверстниками иначе, чем это делают старшие школьники. Приемы и техника общения пожилых людей, как правило, отличаются от общения молодых.

Дети более импульсивны и непосредственны в общении, в их технике преобладают невербальные средства. У детей слабо развита обратная связь, а само общение нередко имеет чрезмерно эмоциональный характер. С возрастом эти особенности общения постепенно исчезают и оно становится более взвешенным, вербальным, рациональным, экспрессивно экономным. Совершенствуется и обратная связь.

Профессиональность общения проявляется на этапе преднастройки в выборе тона высказывания и в специфических реакциях на действия партнера по общению. Актерам свойствен игровой (в смысле актерской игры) стиль общения с окружающими, так как они привыкают к частому исполнению разных ролей и нередко сживаются с ними, как бы продолжая игру в реальных человеческих взаимоотношениях. Учителям и руководителям в силу сложившихся недемократических традиций в сфере делового и педагогического общения нередко бывает свойствен высокомерный, менторский тон. У врачей, особенно у психотерапевтов, в общении с людьми обычно проявляется повышенное внимание и сочувствие.

Развитие общения

Общение живых существ в филогенезе и онтогенезе развивается. Это развитие охватывает все основные стороны процесса: содержание, цели и средства. Филогенетическое развитие общения связано с изменением его содержания и проявляется в следующих аспектах:

1. Обогащение содержания общения новой информацией, передаваемой от одного существа к другому. Сначала # это сведения о биологических, внутренних состояниях организма; затем # информация о жизненно значимых свойствах внешней среды. Вслед за этим в содержание общения входит информация когнитивного характера, выражающая собой объективные, не зависящие от наличных потребностей живого существа знания о мире, представленные в виде понятий. Последнее происходит уже на уровне человека, а первые два этапа эволюционного развития общения проходят еще на уровне животных. Примерно этим же путем идет развитие общения в онтогенезе человека, достигая третьей ступени уже к дошкольному возрасту.

2. Обогащение целей связано с изменением и развитием потребностей общающихся организмов: чем разнообразнее и выше эти потребности, тем дифференцированнее и совершеннее целевой аспект общения.

Развитие средств общения в филогенезе и онтогенезе идет по нескольким направлениям. Во-первых, это выделение специальных органов, являющихся средством коммуникации, например рук. Во-вторых, развитие экспрессивных форм движений (жестов, мимики, пан-

томимики). В-третьих, изобретение и использование знаковых систем как средств кодирования и передачи информации. В-четвертых, развитие и совершенствование технических средств хранения, преобразования и передачи информации, используемой в общении людьми (печать, радио, телевидение, телефон, телефакс, магнитный, лазерный и другие способы технической записи и т.п.).

Развитие общения у животных естественным образом включено в биологический эволюционный процесс, в то время как изменение содержания, целей и средств человеческого общения имеет исторический характер.

Животные на ранних ступенях эволюции практически не общаются друг с другом, за исключением случаев продолжения рода. Стадный образ жизни, предполагающий внутривидовое общение, появляется у насекомых, рыб, развивается у птиц и млекопитающих, достигает совершенства у обезьян. Животные в стаде обмениваются друг с другом биологически значимой информацией, охраняют, поддерживают жизнь друг друга. Между ними, например в стаде обезьян, складываются довольно сложные, иерархически устроенные взаимоотношения: выделяется вождь, ему подчиняются остальные, наблюдается определенная *иерархия статусов*.

Вначале общение среди животных происходит на основе обмена биохимической информацией (вспомним, что у всех животных особенно развит обонятельный мозг). Затем к ней подключается слуховая и зрительная информация. У антропоидов появляется язык жестов, мимики и пантомимики, напоминающий тот, который в невербальном общении используют люди. Еще около середины прошлого века Ч. Дарвин показал, что лицевые экспрессивные выразительные движения у человекообразных обезьян очень напоминают аналогичные эмоциональные выражения, встречающиеся у людей.

Человеческий ребенок обнаруживает способность к эмоциональному общению с людьми уже на третьем месяце жизни (комплекс оживления), а к годовалому возрасту его экспрессия становится настолько богатой, что позволяет довольно быстро усваивать вербальный язык общения, пользоваться звуковой речью.

Основные этапы, которые проходит онтогенетическое развитие общения у человека вплоть до поступления в школу, можно представить и описать следующим образом:

1. Возраст от рождения до 2-3 месяцев. Биологическое по содержанию, контактное общение, служащее средством удовлетворения органических потребностей ребенка. Основное средство общения – примитивная мимика и элементарная жестикация.

2. Возраст от 2-3 месяцев до 8-10 месяцев. Игральный этап познавательного общения, связанный с началом функционирования основных органов чувств и появлением потребности в новых впечатлениях.

3. Возраст от 8-10 месяцев примерно до 1,5 года. Возникновение координированного, вербально-невербального общения, обслуживающего когнитивные потребности. Переход к использованию языка как средства общения.

4. Возраст от 1,5 года до 3 лет. Появление делового и игрового общения, связанного с возникновением предметной деятельности и игры. Начальный этап разделения делового и личностного общения.

5. Возраст от 3 до 6-7 лет. Становление произвольности в выборе и использовании разнообразных естественных, данных от природы или благоприобретенных средств общения. Развитие сюжетно-ролевого общения, порождаемого включением в сюжетно-ролевые игры.

С поступлением в школу получает ускорение интеллектуальный и личностный рост ребенка. Углубляется и становится более разнообразным содержание общения, дифференцируются его цели, совершенствуются средства. Происходит вербализация и интеллектуализация общения, четко различаются и относительно независимо друг от друга развиваются деловое и личностное общение.

По мере развития речи появляется возможность разнообразить содержание передаваемой и воспринимаемой в процессе общения информации, а при прогрессе научения # пользоваться различными средствами общения. В результате обогащается инструментальная сторона общения.

Дальнейшее развитие общения можно представить как постепенное накопление человеком культуры общения на основе рефлексии, обратной связи и саморегуляции. Психологически высокоразвитый человек отличается от менее развитого не только выраженной потребностью в общении с разнообразными людьми, но также богатым содержанием, множественностью целей и широким выбором средств общения.

Немов Р.С. Психология: Учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений / Р.С. Немов. – 4-е изд. – М.: ВЛАДОС, 2003. – С. 512-525.

ФУНКЦИИ И ТРУДНОСТИ ОБЩЕНИЯ

Общение – многоплановый процесс, необходимый для организации контактов между людьми в ходе совместной деятельности. И в этом смысле относится к явлениям материальным. Но в ходе общения его участники обмениваются мыслями, намерениями, идеями, переживаниями, а не только своими физическими действиями или продуктами, результатами труда, фиксированными в материи. Следовательно, общение способствует передаче, обмену, координации идеальных образований, существующих у индивида в виде представлений, восприятия, мышления.

Функции общения многообразны. Их можно выявить при сравнительном анализе общения человека с разными партнерами, в различных условиях, в зависимости от используемых средств и влияния на поведение и психику участников общения.

В системе взаимосвязей человека с другими людьми выделяются такие функции общения, как информационно-коммуникативная, регуляционно-коммуникативная и аффективно-коммуникативная.

Информационно-коммуникативная функция общения – это, по сути, передача и прием информации как некоего сообщения. В нем имеют место два составных элемента: текст (содержание сообщения) и отношение к нему человека (коммуникатора). Изменение доли и характера этих составляющих, т. е. текста и отношения к нему сообщаемого, может существенно повлиять на характер восприятия сообщения, на степень его понимания и принятия, а следовательно, отразиться на процессе взаимодействия между людьми. Информационно-коммуникативная функция общения хорошо представлена в известной модели Г. Лассуэлла, где в качестве структурных единиц выделяются такие звенья, как коммуникатор (кто передает сообщения), содержание сообщения (что передается), канал (как передается), реципиент (кому передается). Эффективность передачи информации может выражаться степенью понимания человеком переданного сообщения, его принятия (отвержения), включая новизну и актуальность информации для реципиента.

Регулятивно-коммуникативная функция общения направлена на организацию взаимодействия между людьми, а также на коррекцию человеком своей деятельности или состояния. Эта функция призвана соотносить мотивы, потребности, намерения, цели, задачи, предполагаемые способы деятельности участников взаимодействия, корректировать ход выполнения намеченных программ, регулировать деятельность. Общение здесь может быть нацелено на достижение сработанности, спаянности, установление волевого единства действий людей, объединенных как в малые контактные группы, так и большие общности (например, сработавшиеся бригады на производстве, сплоченные воинские подразделения и т. п.). Показателем эффективности реализации этой функции общения служит степень удовлетворенности совместной деятельностью и общением, с одной стороны, и их результатами – с другой.

Аффективно-коммуникативная функция общения представляет собой процесс внесения изменений в состояние людей, что возможно и при специальном (целенаправленном), и при произвольном воздействии. В первом случае сознание и эмоции изменяются под влиянием заражения (процесса передачи эмоционального состояния другими людьми), внушения или убеждения. Потребность человека в изменении своего состояния проявляется у как желание выговориться, излить душу и т.п. Благодаря общению у человека меняется общий настрой, что соответствует информационной теории систем. Само общение может как усиливать, так и снижать степень психологического напряжения.

В ходе общения действуют механизмы социальной перцепции, лучше узнают друг друга. Обмениваясь впечатлениями, они начинают разбираться в себе, учатся понимать

свои достоинства и недостатки. Общение с реальным партнером, как отмечалось ранее, может осуществляться с помощью разнообразных средств передачи информации: языка, жестов, мимики, пантомимики. Люди различаются между собой по умению пользоваться этими средствами. Нередко в разговоре слова имеют меньшее значение, чем интонация, с которой они произносятся. То же можно сказать и о жестах: порой всего лишь один жест может остью изменить смысл произнесенных слов.

Проблема организации эффективного общения может быть решена не только просвещением людей и повышением общей культуры общения, но и специальным тренингом общения, в первую очередь профессионально направленным. Он предполагает обучение правилам общения, выделение ориентировочной основы позднего и построение стратегий с использованием разных видов обратной связи в общении. Особенно важен тренинг в представительском общении и общении, нацеленном на быстрое освоение профессиональной деятельности. Человек с детства учится общению и овладевает разными его видами в зависимости от среды обитания, от людей, с которыми взаимодействует, причем происходит это стихийно, на основе житейского опыта. В большинстве случаев такого опыта бывает недостаточно для овладения некоторыми профессиями (педагога, актера, диктора, следователя). Традиции овладения профессиональными особенностями общения связаны с обучением дипломатов. В настоящее время овладение силами профессионального общения распространяется на такие профессии, как коммерсант, агент туристического бюро. Чтобы понять причины важности обучения профессиональным приемам общения, следует обратиться к тем трудностям, которые встречаются в процессе межличностных контактов.

Трудности общения могут быть рассмотрены с позиций различных отраслей психологии: общей, возрастной и педагогической, социальной, психологии труда, юридической и медицинской психологии индивидуальных различий.

Во время общения у его участников наблюдаются различные состояния, у каждого проявляются те или иные психические свойства личности.

С позиций *общей психологии* мы вправе не только исследовать типичные для всех нормальных людей феномены общения, закономерности и механизмы его протекания, но и выявлять трудности общения, т.е. те характеристики психических процессов, состояний и свойств личности, которые не отвечают критериям психологически оптимального общения.

Какое общение считается психологически оптимальным? По нашему мнению, психологически оптимальным общение является в том случае, если реализуются цели участников общения в соответствии с мотивами, обуславливающими эти цели, и с помощью таких способов, которые не вызывают у партнеров чувства неудовлетворения.

При этом было бы ошибочно полагать, что психологически оптимальное общение – это непременно своеобразное слияние умов, чувств, воли его участников. Психологически оптимальным может быть и общение, в котором партнерам удастся сохранить желаемую для каждого из них субъективную дистанцию.

Поскольку общение – это взаимодействие по крайней мере двух людей, то трудности при его протекании (имеются в виду субъективные) могут быть порождены одним участником или сразу обоими. И следствием их обычно оказывается полное или частичное недостижение цели, неудовлетворение побуждающего мотива или же неполучение желаемого результата в той деятельности, которую общение обслуживало.

Психологическими причинами этого могут быть: нереальные цели, неадекватная оценка партнера, его способностей и интересов, неверное представление своих собственных возможностей и непонимание характера оценки и отношения партнера, употребление не подходящих к данному случаю способов обращения с партнером.

При изучении трудностей общения существует опасность сведения их многообразия только к неудобствам, связанным с плохим владением техникой взаимодействия, или к слож-

ностям, возникающим из-за слабого развития социально-перцептивных функций. В действительности же эта проблема приобретает глобальный характер и охватывает фактически все аспекты общения.

По данным И. П. Шкуратовой, роль системообразующего фактора для всех проявлений интересующих нас трудностей выполняют цели общения, поскольку эти трудности – это тоже помехи на пути к достижению поставленных человеком целей. Среди личностных образований, детерминирующих постановку целей, она специально выделяет мотивацию общения, которая обуславливает трудности межличностного взаимодействия. Характер рассматриваемых: нами трудностей во многом зависит от содержания или направленности мотивации; ее влияние проявляется в нарушении какой-либо из функций общения (перцептивной, коммуникативной). Существует также особый вид трудностей, который состоит в невозможности реализации значимых для личности мотивов с людьми из своего окружения. Эта категория трудностей не всеми осознается, так как требует достаточно развитой рефлексии, но переживается, выражаясь в жалобах на отсутствие понимания со стороны партнеров.

Другие авторы совершенно обоснованно утверждают, что структура межличностного общения должна рассматриваться со стороны внутренней (побуждения к действию) и внешней (средства, способы) коммуникации. В реальных актах общения эти стороны взаимосвязаны. Можно также достаточно обоснованно различать трудности, имеющие мотивационную детерминированность, и трудности, возникающие из-за несовершенства средств общения. Человек может из-за различных личностных особенностей вызвать партнера отрицательную эмоциональную реакцию, общение с может препятствовать удовлетворению значимых для этого человека потребностей. В этом случае трудности будут иметь внутреннюю природу, а инструментальные аспекты общения будут играть вторичную, служебную роль и обеспечивать психологическую защиту.

Будучи тесно связанными, мотивационные и инструментальные аспекты общения относятся, однако, к различным уровням, а это предполагает однонаправленную детерминированность низшего уровня высшим (инструментального мотивационным). Так, А.Петровская, разводя внешние, операциональные, аспекты коммуникативной компетентности и внутренние, глубинные, затягивающие личностно-смысловые образования, подчеркивает, что именно последние играют определяющую роль по отношению к внешним, поведенческим.

Бесспорно, мотивационно-смысловые характеристики личности влияют на обращение участников общения друг с другом. Слабее исследовано влияние когнитивных особенностей восприятия на эмоционально-аффективную оценку объекта восприятия.

Как и всякое действие, коммуникативный акт включает в себя ориентировочную и инструментальную части. Первая предполагает анализ ситуации общения, построение адекватного представления о партнере. Эффективность ориентировочной части коммуникативного акта определяет и эффективность действия в целом. Одним из проявлений неэффективности этой части коммуникации является субъективное ощущение непонимания партнера, невозможность создать его целостный образ и, значит, правильно строить свои действия.

Инструментальную часть составляет умение адекватно выражать свои мысли, выбирать способ коммуникации в соответствии особенностями партнера и обстановки общения, а это, в частности должно опираться на понимание партнера и ситуации в целом.

Являясь следствием инструментальных трудностей, непонимание партнера отражается на формировании определенного отношения к нему. Факты свидетельствуют о том, что люди, общение с которыми затруднено на инструментальном уровне, воспринимаются негативно.

Трудности в общении могут возникать также из-за принадлежности его участников к разным возрастным группам. Следствием этого является несходство их жизненного опыта,

что накладывает отпечаток не только на имеющийся у них образ мира – природу, общество, человека, отношение к ним, но и на конкретное поведение в основных жизненных ситуациях. Несходство жизненного опыта представителей разных возрастных групп применительно к общению выражается в неодинаковом уровне развития и проявления познавательных процессов при контактах с другим человеком, неодинаковом запасе и характере переживаний, неодинаковом богатстве поведенческих форм. Все это по-разному соотносится с мотивационнопотребностной сферой, которая в каждой возрастной группе отличается своей спецификой.

Трудность общения, связанную с возрастным различием, иллюстрирует фрагмент психологически правдивого очерка Л. Васинского «Ветер отрочества». Автор пишет: «Легко ли взрослому человеку понять подростка? Наверное, не всегда. Вообще понять, что другой человек есть другой человек очень не просто, несмотря на кажущуюся очевидность и даже элементарность этой мысли. Да что другой человек?! Я думаю, что будь физически возможно устроить встречу 30-летнего человека с самим собой в 16-летнем возрасте, «у них» в беседе возникли бы немалые сложности. В иные моменты, допуская, это был бы диалог в духе театра абсурда: каждый говорил бы о разном на языке своего возраста».

Анализируя трудности, связанные с *возрастом общающихся*, надо обязательно учитывать психологические характеристики каждой возрастной группы и делать поправку на то, как они проявляются у ребенка, подростка, юноши, девочки, девушки, взрослых мужчины и женщины, у пожилых и стариков. Особое внимание надо обращать на зависимость между типичным для каждого возраста уровнем развития психических процессов и свойств личности и такими специфическими для взаимодействующих людей характеристиками, как их способности к эмпатии, децентрации, рефлексии, идентификации, к постижению другого человека с помощью интуиции.

С позиций педагогической психологии выделяются иные трудности общения. В педагогике давно утвердилось положение: «Без требования нет воспитания». Но многие педагоги почему-то решили, что реализация этого тезиса предполагает обязательно авторитарный (субъект-объектный) стиль руководства учащимися. Наблюдения за деятельностью учителей, как правило, показывают, что они используют закрепившиеся в школе стихийные, заимствованные способы общения с детьми. Одним из негативных бедствий такого заимствования является «полоса отчуждения», е. возникновение напряжения между учителем и учеником, нежность учителя контролировать свои действия, поступки, си, отношения в ходе обучения в интересах действительно позитивного воспитания ученика. По данным исследователей, от до 70 % детей, обучающихся у педагогов, во взаимоотношениях с которыми наблюдается «полоса отчуждения», имеют признаки предневрозоз. Как правило, эти дети плохо адаптируются к учебной деятельности, пребывание в школе становится для них в тягость, увеличивается закрытость, снижается как двигательная, так интеллектуальная активность, наблюдается эмоциональная изоляция. В зависимости от нарушений профессиональной техники общения исследователи выделили следующие группы учителей:

- не осознают возникшего отчуждения к ученику, доминирует неприятие ученика («выпадает из поля зрения»), поведение ситуативно;
- отчуждение осознается, выделяются признаки неприятия («Он мне не нравится, так как...»), доминируют отрицательные оценки, положительные отыскиваются преднамеренно («Надо же за что-то похвалить...»);
- отчуждение выступает как способ собственной защиты личности педагога, поступки учащихся рассматриваются как преднамеренные, ведущие к нарушению установленного порядка и ожиданий учителя. Данная группа учителей отличается повышенной тревожностью за свой статус, стремлением избежать замечаний от администрации, введением жест-

ких требований, предъявляемых через отрицательные оценки личности ребенка, его ближайшего окружения.

Полоса отчуждения осознается учителем как профессиональный признак далеко не однозначно. Почти 60 % педагогов рассматривают ее как средство добиться дисциплины и послушания с первых дней, 20-25 % – показать превосходство своих знаний, к которым следует тянуться, и лишь 15-20 % соотносят с понятием «бить детей», принимать их такими, какими они приходят к учителю, подмечать индивидуальность и своеобразие, обеспечивать развитие активности и свободное принятие норм и правил, преобразование в ходе всего многообразия школьной жизни. Разумеется, характер психологических трудностей общения изменяется с повышением педагогического мастерства учителя.

Трудности педагогического общения можно объединить в три основные группы: информационные, регуляционные, аффективные.

Информационные трудности проявляются в неумении сообщить что-либо, выразить свое мнение, уточнить, добавить, продолжить ответ, завершить мысль, дать начало предложения, помочь начать говорить, «задать тон», формулировать «узкие» вопросы, требующие односложных, предсказуемых ответов, и «широкие», проблемные творческие вопросы.

Регуляционные трудности связаны с неумением стимулировать активность воспитанников.

Трудности реализации аффективных функций проявляются в неумении одобрять высказывания учащихся, соглашаться с ними, подчеркивать правильность языкового оформления, безошибочность высказываний, похвалить за хорошее поведение, активную работу, выразить несогласие с отдельным мнением, недовольство по поводу допущенной ошибки, отрицательно реагировать на нарушение дисциплины.

Выявлена зависимость выраженности этих трудностей от степени сформированности у учителя склонности проецировать на воспитанников свои состояния и психические свойства. Если у педагога дефицит качеств эмпатии, децентрации, идентификации, рефлексии, то общение с ним приобретает форму формальных контактов, а у учащихся происходит деформация развития эмоциональной сферы. Установлено, что неудовлетворение взрослыми важнейшей базовой потребности в личностно-доверительном общении – одна из причин эмоциональной несбалансированности откликов детей на обращения к ним окружающих, появления у них склонности к агрессивному, деструктивному поведению. Это относится и к семье, если она обделяет ребенка общением на интимно-ласковом, интимно-доверительном уровне. Е. Е. Пронина и А. С. Спиваковская доказали, что различные формы нарушения семейного взаимодействия проявляются в специфических симптомах школьной дезадаптации ребенка, в частности в сфере его общения с учителями и со сверстниками. Вместе с тем ученые подчеркивают, что избыток общения с ребенком на интимно-, доверительном уровне ведет к инфантилизму. В отдельную группу можно выделить трудности общения, в которых преобладает *социально-психологический фактор*.

В общении, как правило, участвует малая группа, члены которой по своим жизненным установкам, по положению, которое каждому из них хотелось бы занимать в группе, по пониманию роли партнера в их совместном взаимодействии и по обращению с ним могут стоять и часто стоят на диаметрально противоположных позициях. Естественно, все это не может не вызвать трудности в их общении, а порой не породить и конфликты. Кроме того, нельзя не учитывать влияние, которое оказывает на общающихся их окружение. Это окружение может быть по-разному значимым для них. И они (или сразу оба), взаимодействуя, могут «петь не своим голосом», т. е. подстраиваться к мнению авторитетных для них групп или отдельных людей, затрудняя прогнозирование их реакций у тех, кто вступает с ними в контакты. Кроме того, в условиях неофициального общения в малой группе за каждым ее членом иногда очень прочно и надолго закрепляется определенная роль гример, «критикана»,

«громоотвода», «мальчика для битья» т.д.). Это ведет к тому, что у других членов группы по отношению к этим людям формируются более или менее стойкие стереотипы восприятия, эмоционального отношения и обращения. И как следствие, они не воспринимают попытки людей выйти из рамок порой навязанной им роли и заговорить с членами группы о проблемах, не сопрягающихся со сложившимся «имиджем» каждого. Социальнопсихологические трудности общения часто испытывают руководители. В качестве ключевых выделяются три группы трудностей общения в управленческой среде.

Первую группу составляют трудности, связанные с процессом *вхождения личности в группу*. Они могут характеризоваться слезшими личностными особенностями руководителей: неприятие тугого человека, отсутствие интереса к нему, замкнутость, внутренняя скованность, несдержанность.

Во вторую группу входят трудности общения, связанные с *развитием отношений*, групповых процессов, с группообразованием, сохранением группового единства. Для руководителей характерно: стремление занять во взаимодействии позицию эксперта, судьи; негибкость ролевого поведения;

неприятие помощи со стороны партнеров; стремление помогать партнеру без «запроса» с его стороны: центрация на содержание собственного «Я»; отношение к другому человеку в рамках «должного», а не реального; декларация псевдообщности: партнерам приписываются позиции, цели на основе переноса прежнего опыта взаимодействия, нормативных предписаний и т.п., в результате чего понятие «Мы» используется не как результат формирования психологической общности, а декларативно, в чем проявляется отсутствие отношения к партнерам и в целом к группе как к реальным субъектам.

В третью группу включаются трудности общения, связанные с отсутствием, несформированностью средств групповой деятельности: неумение точно и ясно выразить свои мысли, трудности в аргументировании, неумение вести обсуждение, дискуссию.

Обнаружены также специфические психологические трудности общения, нередко возникающие между формальным и неформальным лидерами группы, за которыми стоят не всегда осознаваемые чувства ревности и соперничества.

К трудностям, имеющим социально-психологическое происхождение, относятся и возникающие между взаимодействующими людьми барьеры, связанные с различной социальной и этнической принадлежностью, членством во враждующих группировках или в группах, значительно различающихся по своей направленности.

Одна из трудностей рассматриваемого вида может возникать из-за плохого владения специфическим языком, характерным для общности, с представителем которой приходится вступать в контакты. Имеется в виду не разговорный язык, а язык давно работающих вместе профессионалов, или язык, сложившийся в данной общности.

Особый вид трудностей общения может быть проанализирован с позиций *психологии труда*. Как известно, во многих видах деятельности не обойтись без межличностного взаимодействия. И чтобы эти виды деятельности успешно выполнялись, их исполнителям необходимо по-настоящему сотрудничать. А для этого они должны знать права и обязанности друг друга, причем знание, имеющееся у одного участника, не должно чрезмерно отличаться от знаний других участников деятельности.

Когда, например, взаимодействуют мастер и рабочий или офицер и солдат, то они ведут себя, как правило, в соответствии с теми правами и обязанностями, которые каждому из них положены. Однако в жизни так бывает не всегда. Например, поведение мастера может не соответствовать эталону, сформированному у рабочего. Недостаточная профессиональная компетентность мастера в глазах рабочего, формальное отношение к процессу и к результатам его труда могут явиться основанием для возникновения психологических трудностей при их общении.

Специфическая группа трудностей общения возникает между людьми в ситуациях, рассмотрение которых является компетенцией *юридической психологии*. Общение следователя и подследственного, следователя и свидетеля, следователя и потерпевшего, общение, развертывающееся между участниками судебного процесса, между лицами, находящимися в местах заключения, между последними и их охраной, между людьми, отбывшими наказание и выпущенными на свободу, и их новым социальным окружением – все эти виды общения характеризуются своими психологическими трудностями.

Особое внимание юридической психологии уделяется исследованию трудностей общения в процессе взаимодействия несовершеннолетних правонарушителей. Как показывают работы отечественных и зарубежных авторов, существуют две основные формы проявления расстройств в поведении трудных подростков. Первая – социализированная форма антиобщественного поведения. Для таких подростков не характерны эмоциональные расстройства при контактах с людьми, внешне они легко приспосабливаются к любым социальным нормам, формы коммуникабельны, положительно реагируют на общение. Однако именно это позволяет им совершать преступления, направленные против других людей. Владея техникой общения, типичной для социально нормальных людей, они вместе с тем не относятся к другому человеку как к ценности. Вторая форма – плохо социализированная. Такие подростки находятся в постоянном конфликте с окружающими, они агрессивны по отношению к окружающим, причем не только к старшим, и к сверстникам. Это выражается либо в прямой агрессии в процессе общения, либо в уклонении от общения. Преступления подростков отличаются жестокостью, садизмом, алчностью. Особый интерес представляют трудности, рассматриваемые в свете индивидуальноличностных различий.

Исследования показали, что общение по-разному деформируется личностными особенностями его участников. К этим личностным особенностям относится, в частности, эгоцентризм. Из-за сильной центрированности на себе, своей персоне, точке зрения, мыслях, целях, переживаниях индивид оказывается не способным воспринимать другого субъекта, его мнение и представление. Эгоцентрическая направленность личности проявляется и в эмоциональном, и в поведенческом плане.

В эмоциональном плане она проявляется в обращенности к своим чувствам и нечувствительностью к переживаниям других людей. В поведенческом плане – в виде несоординированности действий с партнером.

Выявлены два типа эгоцентрической направленности: эгоцентризм как стремление рассуждать со своей точки зрения и эгоизм как тенденция говорить о себе.

Трудности общения зависят и от когнитивной сложности личности. В частности, показано, что повышение уровня когнитивной сложности личности, расширение объема знаний о психологических особенностях окружающих людей в целом связаны с ростом степени коммуникативной компетентности личности, что проявляется в лидирующем положении и широте дружеских контактов, умении сблизиться с приятными и избежать конфликта с антипатичными людьми и т.д. Выявлена тенденция повышения враждебности и агрессивности по отношению к партнерам по общению у людей с низким уровнем когнитивной дифференцированности, что часто приводит к открытым межличностным конфликтам. Когнитивно сложные личности также испытывают чувство неприязни, но они значительно реже доводят отношения до взаимных столкновений. Когнитивно сложные чаще испытывают радость по поводу общения с другими людьми, в то время как когнитивно простые нередко переживают непонимание их окружающими, конфликтные ситуации. Иными словами, расширение возможностей познания других способствует повышению эмоционального комфорта личности в процессе общения.

Установлено, что в характерах людей, испытывающих трудности в общении, обнаруживается комплекс лабильных сенситивных, астеноневротических черт, что свидетель-

ствуется о присущей им *чрезмерной впечатлительности*. Имея потребность в дружеском общении, они не могут реализовать ее вследствие своей исключительной робости и застенчивости. Вначале они производят впечатление крайне сдержанных, холодных, скованных, что также затрудняет их контакты с окружающими. На личностном уровне у этих людей обнаружены повышенный уровень тревоги, эмоциональная неустойчивость, высокий самоконтроль поведения, экстернальность. Кроме того, отмечен высокий уровень самоотрицания, самоунижения. При опросах они говорят о своей замкнутости, интровертированности, застенчивости, зависимости, конформности. Образ «Я» у них включает такие параметры, как заниженная индивидуальная и социальная самооценка. Вместе с низким уровнем активности и способности «Я» к изменениям такое строение образа «Я» приводит к тому, что человек становится закрытым для восприятия нового опыта, который мог бы изменить стиль его поведения и общения, и продолжает продуцировать низкоэффективные формы коммуникативной деятельности.

Специфические трудности общения характерны для лиц с ярко выраженной *тревожностью*. Тревожность, возникшая вследствие «нецелостности», «безобразности», «слабости» «Я» или деиерархизации мотивационной системы индивида, может приводить к ослаблению «внутреннего контура» контроля коммуникативной активности. «Не находя себя в себе», тревожный пытается «найти себя вовне», в частности в оценках и мнениях окружающих о нем, становясь к ним более чувствительным, а иногда и иницилируя их проявление.

Специфика активности тревожной личности состоит в предпочтении форм деятельности и общения, обеспечивающих обратную связь с высокой вероятностью содержания оценок, мнений о нем. При этом общение такого человека может оказаться насыщенным противоречивыми выразительными формами и характеристиками его активности, в своей совокупности «транслирующими тревожность на собеседника», «размывающими» внешнее выразительное поведение тревожного, а в конечном счете затрудняющими общение с ним. Это, в частности:

- # инициирование тревожным оценок и одобрения окружающих посредством подчеркивания своей «вины» (в шутливо-иронической форме), «достоинств» на фоне неуверенности в себе;

- # вызывающая, бравирующая искусственность внешнего выразительного поведения, призванного демонстрировать уверенность в себе, но, по существу, скрывающего потребность в положительной оценке его окружающими; такое поведение нередко воспринимается как претенциозность, амбиция;

- # снижение интереса к общению, если оно не содержит оценок его активности или не позволяет ему инициировать такие оценки окружающих, к которым он может проявлять внимание, принимающее иногда грубые формы лести.

Еще один вид трудностей общения связан с *застенчивостью* – личностным свойством, возникающим в определенных ситуациях межличностного неформального общения и проявляющимся нервнопсихическом напряжении и психологическом дискомфорте.

Застенчивые люди по своим личностным и коммуникативным свойствам не являются однородной группой. Среди них выделяются неадаптированные (особо застенчивые и шизоидные личности) и адаптированные (застенчивые).

К свойствам, вызывающим трудности общения, относятся кроме застенчивости *отчужденность, одиночество, чрезмерная сенситивность, истероидность, невротизация*. Невротизированные люди и лица с низкой саморегуляцией объединяются в группу самых неуспешных и плохо адаптирующихся.

Трудности общения могут быть рассмотрены и с позиций *медицинской психологии*. Так, еще В.Н. Мясищев, опираясь на свой богатейший клинический опыт, говорил, что в

основе развития невроза лежит непродуктивное разрешение внутриличностных и межличностных конфликтов, которые проявляются в психологических трудностях общения.

Ряд исследователей с помощью личностных методик рассмотрели особенности мотивации деятельности и поведения, которые могут затруднять общение у больных *неврозами*. У последних было обнаружено наличие противоположно направленных тенденций и мотивов поведения. Выявлено, с одной стороны, ожидание внимания, с другой – боязнь холода со стороны значимых других; с одной стороны – стремление к общению, с другой – чрезмерно высокие требования к партнеру («не отвечает идеалу»). Этим же исследованием подтверждено, что если при психостении трудности общения осознаются и переживаются пациентом, то при истерии явная неадекватность общения не осознается, игнорируется и субъективно может не переживаться.

Особую форму трудностей при общении с окружающими испытывают лица, страдающие *логоневрозами*. Исследования показали, что у каждого из них свой комплекс неполноценности, который, начинаясь с глубокой неудовлетворенности притязаний в сфере коммуникаций, деформирует отношение личности логоневротика к другим сторонам его бытия.

Свои специфические трудности общения есть и у больных с другими нарушениями в психике, а также страдающих различными соматическими заболеваниями. Литературы по этой проблеме довольно много.

После рассмотрения трудностей общения естественно возникает вопрос о путях их предотвращения и средствах коррекции.

Стержневой проблемой в этом направлении является создание продуманной системы формирования и развития гуманистического по своим характеристикам коммуникативного ядра в личности на всех ступенях ее онтогенеза. А это предполагает постоянное внимание к развитию у индивида способностей к познанию другого человека и самопознанию, отношения к другому как к высшей ценности и умения творчески строить непосредственное общение с ним. Чтобы у человека действительно не возникли непреодолимые трудности в общении, мало одного успешного усвоения технологии общения, о которой пишет Д. Карнеги. Необходимо, чтобы за этой технологией стояло действительно глубоко гуманное содержание той личности, которая ею активно пользуется.

Поэтому сейчас речь должна идти о гуманитаризации всей системы образования и воспитания, которая готовила бы учащихся как полноценных участников любого общения.

Коррекция общения должна строиться на основе диагностики трудностей в его мотивации, потому что, изменяя только внешнюю, операциональную, сторону общения и не раскрывая глубинных причин затруднения и их устранения, невозможно гармонизировать человеческое взаимодействие.

Коррекционную работу, нацеленную на оптимизацию общения, следует строить с учетом возраста, вида труда, пола, индивидуальных особенностей и специфики социализации. В школьном возрасте бывает достаточно обучения внимательно выслушивать товарища или взрослого, адекватно понимать переживания и мотивы поступков людей, следя за их невербальным поведением. В отношении же взрослых необходимо использовать приемы изменения базовых специальных установок их личности или ценностных ориентации.

Работа должна быть направлена не столько на отработку необходимых навыков общения, тренировку экспрессивно-речевых умений, сколько на коррекцию отношения к другим людям и связанной с ним самооценки, преодоление внутренних конфликтов, активизацию самосознания. Наиболее эффективным для таких людей является обучение *самоанализу* как средству, способствующему саморазвитию, а также групповой социальнопсихологический тренинг, повышающий готовность к принятию себя и других в общении.

Специалисты систематизировали отдельные техники социальнопсихологического тренинга. В поведенческом тренинге имеет смысл использовать ролевую игру, в психокоррекционном – в основном групповую дискуссию. *Ролевая игра* может способствовать:

- # поиску эффективных форм взаимодействия в рамках кооперации, демонстрации недостатков, стереотипов поведения;

- # закреплению ведущей к успеху модели поведения, цель которых – налаживание психологически нормальных контактов с другими людьми;

- # усвоению содержания проблемы и противоречия межличностных и внутриличностных отношений определенного человека (психо- и социодрама). То есть она может быть средством дезинтеграции, интеграции, а также в качестве дополнения входить в другие методы.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.