**ОБЩЕНИЕ**

1. *Понятие об общении*
2. *Структура общения*
3. *Психологическая характеристика общения*
4. *Виды общения*

**Понятие об общении**

***Общение***– сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности.

На протяжении всей жизни человек вовлечен в процесс общения. В зависимости от возраста, пола, рода занятий, целей и т.д. тот или иной вид общения играет ведущую роль. Любое общение с любым человеком подчиняется своим сложным закономерностям объективного и субъективного характера. Знание этих закономерностей является непременным условием эффективности как самого общения, так и любой деятельности людей. Кроме того, существует ряд профессиональных видов деятельности, в которых процесс общения играет ведущую роль.

Проблема общения, рассматриваемая в качестве одной из основных психологических категорий, представляет собой неоднозначно интерпре-тируемое понятие. В научной литературе существует множество определений общения, что связано со сложностью и многогранностью данного феномена. Психологов и философов интересуют различные стороны его проявления (информационный обмен, психологическое взаимодействие и взаимовлияние, взаимопонимание и взаимоотношение). Большое внимание уделяется рассмотрению общения как информационного процесса – приема и передачи информации. Важным направлением в реализации информационного аспекта общения является рассмотрение вопросов понимания людьми друг друга, восприятие человека человеком. К определению понятия «общение» существуют различные подходы (табл. 1).

Таблица 1

Экспликация понятия общения в трактовке различных авторов

|  |  |
| --- | --- |
| Автор | Определение общения |
| А.В. Петровский | «Общение – это сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми и группами, порождаемый потребностями совместной деятельности»[[1]](https://nsportal.ru/vu/fakultet-pedagogicheskogo-obrazovaniya/osnovy-psikhologii/lektsiya-2-obshchenie-i-rech" \l "ftnt1) |
| Н.И. Конюхов | «Общение – это одна из универсальных форм активности личности (наряду с познанием, трудом, игрой) проявляющаяся в установлении и развитии контактов между людьми, в формировании межличностных отношений и порождаемая потребностями в совместной деятельности»[[2]](https://nsportal.ru/vu/fakultet-pedagogicheskogo-obrazovaniya/osnovy-psikhologii/lektsiya-2-obshchenie-i-rech" \l "ftnt2) |
| А.А. Бодалев | «Общение – это взаимодействие людей, содержанием которого является обмен информацией с помощью различ-ных средств коммуникации для установления взаимо-отношений между людьми»[[3]](https://nsportal.ru/vu/fakultet-pedagogicheskogo-obrazovaniya/osnovy-psikhologii/lektsiya-2-obshchenie-i-rech" \l "ftnt3) |
| В.М. Соковнин | «Общение – это взаимодействие, назначение которого – изменение одним субъектом намерений, взглядов, убеждений, действий, вообще поведения другого субъекта либо в собственных интересах, либо в интересах социума»[[4]](https://nsportal.ru/vu/fakultet-pedagogicheskogo-obrazovaniya/osnovy-psikhologii/lektsiya-2-obshchenie-i-rech" \l "ftnt4) |
| М.В. Гамезо,  И.А. Домашенко | «Общение – это связь между людьми, в результате которой происходит влияние одного человека на другого»[[5]](https://nsportal.ru/vu/fakultet-pedagogicheskogo-obrazovaniya/osnovy-psikhologii/lektsiya-2-obshchenie-i-rech" \l "ftnt5) |
|  |  | |

В самом общем виде общение можно рассматривать как форму жизнедеятельности. Оно выступает в качестве одного из важнейших условий выявления и раскрытия лучших сторон личности, формирования ее сознания и самосознания, стимулятора ее развития. Общаясь с другими людьми, анализируя отношение других людей к себе, рефлексируя, человек обнаруживает потребность в самосовершенствовании и реализует ее в процессе самовоспитания.

**Психологическая характеристика общения**

Роли и задачи, которые общение выполняет в процессе социального бытия человека, представляют собой функции общения. Приведем одну из наиболее полных классификаций функций общения, выделяемых по критерию цели (рис. 3).

Функции общения:

-

|  |  |
| --- | --- |
| Эмотивная | Возбуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний, а также изменение с его помощью своих переживаний и состояний |
| Информационная | Обмен сообщениями, мнениями, замыслами, решениями и т.д |
| Контактная | Установление контакта как состояния обоюдной готовности к приему и передаче сообщений и поддержанию взаимосвязи в виде постоянной взаимоориентированности |
| Координационная | Взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности |
| Побудительная | Стимуляция активности партнера для направления его на выполнение определенных действий |

*Таблица 25*

**Функции общения**

|  |  |
| --- | --- |
| **Прагматическая** | Отражает потребностно - мотивационные причины общения и реализуется при взаимодействии в совместной деятельности |
| **Формирования и развития** | Отражает способность общения оказывать воздействие на партнеров, развивая и совершенствуя их во всех отношениях |
| **Подтверждения** | Обеспечивает человеку возможность познать, утвердить и подтвердить себя |
| **Объединения-разъединения людей** | Общение способствует установлению контактов между людьми, но может быть и причиной дифференциации и изоляции личностей в результате общения |
| **Организации и поддержания отношений** | Служит интересам налаживания и сохранения достаточно устойчивых и продуктивных связей , контактов и взаимоотношений между людьми в интересах их совместной деятельности |
| **Внутриличностная** | Реализуется в общении человека с самим собой |

*Таблица 26*

**Средства общения**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вербальные (речевые)** | **Невербальные (неречевые)** |
| Речь человека: **внутренняя и внешняя**  **Внутренняя:** речь про себя ( мысли человека)  **Внешняя:** устная и письменная  **Устная**: монологическая и диалогическая  **Письменная:** пиктографическая (рисунки), иероглифическая, альфабетическая (буквенная) | **Визуальные:** жесты, мимика, пантомимика, поза, дистанция, взгляд, кожные реакции, вспомогательные средства;  **Акустические (звуковые):** интонация, громкость, тембр, тон, высота голоса, паузы, смех, плач, кашель, вздохи и т.п;.  **Тактильно-кинестетические (связанные с прикосновением):** поглаживание, похлопывание, пожатие руки, объятия и т.п.;  **Ольфакторные:** приятные и неприятные запахи окружающей среды и естественный и искусственный запахи человека |

**Структура общения**

Изучение общения показывает сложность, разнообразие, много-уровневость проявлений и функций этого феномена, что, в свою очередь, требует выделения отдельных его составляющих, описания структуры.

Существует несколько подходов к структурированию общения. Остановимся на двух, наиболее часто встречающихся в научной литературе. Первый иллюстрирует подход Г.М. Андреевой и выделяет три взаимосвязанные стороны общения: коммуникативную, интерактивную и перцептивную (рис. 1).

**Структура общения**

|  |  |
| --- | --- |
| **Коммуникативный** компонент общения | Обмен информацией между общающимися индивидами |
| **Интерактивный**  компонент общения | Обмен не только знаниями, идеями, но и влияниями, взаимными побуждениями, действиями |
| **Перцептивный**  компонент общения | Восприятие друг друга партнерами по общению, взаимное изучение и оценка друг друга |

Выявление специфики информационного процесса между людьми как активными субъектами (с учетом отношений между партнерами, их установок и намерений)

Взаимодействие парт неров при организа-ции и выполнении совместной деятель-ности

Формирование образа другого человека, за счет соотнесения физических характе-ристик с психологическими свойствами и особенностями поведения

Второй, основан на концепции А.Н. Леонтьева. Общение рассматривается как коммуникативная деятельность (рис. 2).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предмет общения | Другой человек, партнер по общению | Потребность  в общении | Стремление человека к познанию и оценке других людей, а через них и с их помощью – к самопознанию, к самооценке |

**Структура  коммуникативной деятельности**

Коммуникативные мотивы это то, ради чего осуществляется общение

Единицы коммуникативной деятельности, целостный акт, адресованный другому человеку (две основные категории действий общения – инициативные и ответные)

* Действия общения
* Цель, на достижение которой в конкретной коммуникативной ситуации направлены разно-образные действия, совершаемые в процессе общения
* Задачи общения
* Средства общения
* Операции, с помощью которых осуществляются действия общения
* Продукт общения
* Образования материального и духовного характера, создающиеся в итоге общения

Конечно, в реальности все три стороны общения взаимосвязаны, проявляются почти одновременно в процессе общения и выделяются для удобства научного, экспериментального исследования, Но эта условность не означает, что выделение этих трех компонентов общения – лишь умозрительные построения.

**Виды общения**

*Таблица 27*

**Виды общения**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вербальное**  **Невербальное** | * Осуществляется с помощью устной и письменной речи * Осуществляется с помощью мимики, жестов, пантомимики, позы, дистанции и т.п. |
| **Личное**  **Деловое** | * Обмен неофициальной информацией * Процесс взаимодействия людей, выполняющих совместные обязанности или включенных в одну и ту же деятельность |
| **Межличностное**  **Массовое** | * Связано с непосредственными контактами людей в группах или парах * Множество непосредственных контактов незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами СМИ |
| **Прямое (непосредственное)**  **Опосредованное** | * Является исторически первой формой общения людей друг и другом * Взаимодействие при помощи других средств( письма, аудио- и видеотехники) |
| **Межперсональное**  **Ролевое** | * Участники общения - конкретные личности, обладающие индивидуальными качествами * Участники выступают как носители определенных ролей, их действия диктуются исполняемой ролью |
| **Доверительное**  **Конфликтное** | * В его ходе передается особо значимая информация * Характеризуется взаимным противостоянием людей, выражениями неудовольствия и недоверия |
| **Кратковременное**  **Длительное** | * Осуществляется краткий период времени * Осуществляется длительное время |
| **Законченное**  **Незаконченное** | * Процесс общения носит завершенный характер * Общение предполагает продолжение контактов |

*Таблица 28*

*Таблица 29*

|  |  |
| --- | --- |
| **Решение конфликных ситуаций в общении** | **Способы предупреждения конфликтов в общении** |
| Рационализация действий «противника»  Перевод реакции на другой объект  Задержка реакции на обиду  Парадоксальная реакция | Способность сочетать собственные интересы с интересами других людей  Уважительное отношение к человеку и его имени  Содействовать в самоутверждении другого человека.  «Не браниться и не раздражаться» (К.Адамецкий) |

По своим формам и видам общение чрезвычайно разнообразно.

В зависимости от содержания, целей, форм, продолжительности, а также по форме отношений и характеру участников выделяют следующие его виды

Человеческое общение многопредметно, оно самое разнообразное по своему внутреннему содержанию.

***По содержанию*** общение представлено следующими видами.

При *материальном общении*субъекты, будучи заняты индивидуальной деятельностью, обмениваются ее продуктами, которые, в свою очередь, служат средством удовлетворения их актуальных потребностей.

При *кондиционном общении* люди оказывают влияние друг на друга, направленное на то, чтобы привести друг друга в определенное физическое или психическое состояние.

*Мотивационное общение*предполагает передачу друг другу определенных побуждений, установок или готовность к действиям в определенном направлении.

*Когнитивное общение*–обмен знаниями.

*Деятельностное общение*–обмен действиями, операциями, навыками и умениями. Иллюстрацией двух последних видов может служить общение, связанное с познавательной или учебной деятельностью.

***По цели*** общение делится на биологическое и социальное.

*Цель общения* – это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. Цели общения служат средством удовлетворения разнообразных потребностей: социальных, культурных, познавательных, эстетических, потребностей интеллектуального роста, нравственного развития и т.д.

*Биологическое общение*– это общение, необходимое для поддержа-ния, сохранения и развития организма, 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 видов общения, сколько можно выделить подвидов биологических и социальных потребностей.

*Деловое общение*обычно включено как частный момент в какую-либо совместную 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.

*Личностное общение*сосредоточено в основном вокруг психо-логических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека (поиск смысла жизни, разрешение какого-либо внутреннего конфликта и т.д.).

*Инструментальное общение*– это общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения.

Общение чрезвычайно разнообразно ***по своей форме*.** Можно говорить о прямом и косвенном общении, непосредственном и опосредованном, массовом и межличностном. При этом под *прямым общением* понимается естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных (вербальное общение) и невербальных средств – жесты, мимика, пантомимика (невербальное общение), когда информация лично передаётся одним из его участников другому.

*Косвенное общение* характеризуется включением в процесс общения «дополнительного» участника или посредника, через которого происходит передача информации.

*Непосредственное общение*осуществляется с помощью естественных органов, данных живому существу природой.

*Опосредованное общение* может рассматриваться как неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения. Опосредованное общение связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией (печать, радио, телевидение, компьютерная техника и т.д.).

Далее различают **массовое и межличностное общение.**

*Массовое общение* – это множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации.

*Межличностное общение*связано с непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников. Оно подразумевает известную психологическую близость партнеров: знание индивидуальных особенностей друг друга, наличие сопереживания, понимания, совместного опыта деятельности.

В соответствии с установившейся традицией в отечественной психологии выделяют три различных по своей ориентации типа межличностного общения: императив, манипуляцию и диалог.

*Императивное общение*– это авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям. Особенность императива в том, что конечная цель общения – принуждение партнера – не завуалирована.

*Манипулятивное общение*– это форма межличностного общения, предполагающая воздействие на партнера по общению, который используется манипулятором для достижения своих целей. Общим с императивным является и то, что при манипулятивном общении также ставится цель добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. Отличие состоит в том, что партнер не информируется об истинных целях общения, они либо просто скрываются от него, либо подменяются другими.

Сравнение императивной и манипулятивной форм общения позволяет выявить их глубокое внутреннее сходство. Объединив их вместе, мы можем характеризовать их как различные виды *монологического общения,* так как человек, рассматривая другого как объект своего воздействия, по сути, общается сам с собой, игнорируя своего собеседника.

Альтернативой такому типу отношений между людьми является *диалогическое общение.* Это субъект-субъектное взаимодействие, имеющее целью взаимное познание, самопознание партнеров по общению.

***По продолжительности*** выделяют кратковременное и долговременное общение. Время, в течение которого происходит общение, оказывает влияние на его характер.

*Кратковременное общение*– общение в пределах одной темы и отрезка времени в несколько часов.Кратковременное общение с незнакомым лицом развертывается в двух планах: с одной стороны, оно направлено на решение стоящей задачи, с другой – на познание этого лица. Познать человека в деталях за короткий срок не удается, но попытка постичь основные личностные качества постоянно существует.

*Долговременное общение* (в пределах одной или нескольких тем, прерывистое или непрерывное) предполагает не только решение стоящих задач, но и самовыявление каждой из сторон и познание таким образом друг друга. Длительный срок общения создает предпосылку либо для зарождения и укрепления положительных деловых и дружеских взаимоотношений и, следовательно, психологической совместимости, либо для возникновения конфронтации, противопоставления, т.е. психологической несовместимости.

***По форме отношений,*** т.е. в зависимости от того, насколько ярко в общении проявляются отношения, различают такие виды, как социально-ориентированное, групповое предметно-ориентированное и личностно-ориентированное общение.

*Социально-ориентированное общение* – это общение реализует общественные отношения и имеет целью организовать социальное взаимодействие (например, лекция, ораторская речь, телевизионное выступление и т.д.).

*Групповое предметно-ориентированное общение* – это общение, обусловленное совместной деятельностью. Цель такого общения – реше-ние конкретных проблем, стоящих перед коллективом: в сфере труда – производственных задач, в сфере обучения – познавательных. Задачей предметно-ориентированного общения является организация коллективного взаимодействия.

*Личностно-ориентированное общение* – это общение одного человека с другим. Оно может быть деловое, т.е. направленное на совместную деятельность (по сути совпадающее с предметно-ориентированным) или иметь целью «выяснение отношений».

***По характеру участников*** выделяют межперсональное и ролевое общение.

*Межперсональное общение* – общение, где участниками являются конкретные личности, обладающие уникальными индивидуальными качествами, которые раскрываются по ходу общения и организации совместных действий.

*Ролевое общение* – общение, где участники выступают как носители определенных ролей (начальник – подчиненный, учитель – ученик и т.д.). Общение и поведение человека диктуются исполняемой ролью.

Следует отметить, что границы между отдельными видами общения весьма условны. 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.

Эффективность работы юриста во многом зависит от его умения общаться с другим человеком, осуществлять индивидуальный подход к нему. Высокая профессионально-психологическая подготовка по орга-низации профессиональных контактов для юриста жизненно необходима. Успешность в профессиональной деятельности будет напрямую зависеть от знания психологических особенностей собеседника (подзащитного, обвиняемого, свидетеля, потерпевшего и т.д.), наличия конкретных психологических умений, позволяющих:

* формировать и «управлять» социально-психологическим настро-ением партнера по общению;
* устанавливать и поддерживать межличностный и деловой контакт;
* преодолевать психологические барьеры в общении;
* использовать психологические приемы и методы для формиро-вания успешных и эффективных взаимоотношений в профессиональной деятельности и межличностном общении.