Структура и функции общения. Стратегии, тактики, виды общения. Коммуникативная компетентность.

Структура общения – это совокупность основных элементов, из которых складывается процесс общения. При этом структурная характеристика общения может быть дана и применительно к основным элементам, и относительно внутренней структуры каждого из них.

Основные компоненты общения:

- субъекты;

- средства;

- потребности, мотивация и цели;

- способы взаимодействия, взаимовлияния и отражения влияний в процессе общения;

- результаты.

Возможен и другой, обобщенный, подход к структуре общения – это различные стороны процесса общения в целом. Выделяют коммуникативную, интерактивную и перцептивную стороны. Правомерно было бы отметить и такие явления, как понимание, сопереживание, эмоциональное отношение партнеров друг к другу.

Субъект и объект общения

Элементарным условием общения является наличие индивидов, которые оказываются в состоянии наладить между собой какой-то контакт. Каждый из них может быть объектом или субъектом общения. Человек может одновременно выступать и в той и в другой роли, в таком случае фиксируются не личностные качества индивида и не характер его отношения к партнеру, а различие срезов в общении с точки зрения наблюдателя и исследователя этого процесса. Как субъект индивид познает своего партнера и при этом сам является объектом познания для другого. Но можно рассматривать понятия “субъект” и “объект” в другой плоскости: в плоскости отношения друг к другу общающихся. В широком смысле слова под субъектом понимают индивидов, активно участвующих в общении и относящихся к другому участнику общения как к интересному и значимому, равноправному партнеру, а не средству удовлетворения своих потребностей и интересов. Тогда общение носит функционально-ролевой характер. Объектом общения может быть человек, природа, животный мир, предметно-вещная среда. Но эти объекты могут выступать и в качестве субъектов, если отношение к ним эмоционально окрашено.

Средства общения

Чтобы общение между индивидами стало возможным, необходимы определенные средства, с помощью которых налаживается и поддерживается связь. Особая роль принадлежит речи, которой присущи содержательность и богатство языковых средств, культура и выразительность.

Большое внимание изучению “речевого общения” уделял А.А. Леонтьев. Психологическая структура процесса речевого общения (по А.А. Леонтьеву) такова:

- ориентировка

- планирование

- исполнение

- контроль

Также он исследовал функционально-целевые, групповые и ролевые факторы, характеризующие особенности ориентировки в ситуации и собеседнике.

Но все общение не может сводиться к деятельности (в том числе и речевой), речь всего лишь инструмент или средство человеческого общения, хотя и очень значимый в виде устного и печатного слова. Это вербальное средство общения.

Весьма важны и невербальные средства общения: мимика, выражение глаз, пантомимика (поза, жесты, движения, походка), манера держаться, дистанция между общающимися. Особенно выразительна человеческая мимика. Например, в романе “Война и мир” Л.Н. Толстого исследователями найдено 85 оттенков выражения глаз и 97 оттенков улыбки. Очень весомыми являются психотерапевтические возможности невербальных средств общения (группы телесной, танцевальной терапии и др.).

Однако восприятие и понимание человека человеком – это результат комплексного воздействия вербальных и невербальных факторов; кроме этого, необходимо учитывать физический облик человека, поведение, внешность.

Любая форма вербальной связи содержит элемент эмоционального значения (подтекст и т. п.). В условиях непосредственного контакта огромное значение приобретает невербальное сопровождение информации (например психосоматические движения). Язык всегда взаимодействует с неязыковыми средствами общения: с экспрессивными реакциями, семантикой поведения (смысл и значение поступков) в процессе совместной деятельности.

Функции коммуникации

Обмен информацией в предельно широком смысле. В человеке информативно все – от содержания речи до позы, жеста, мимики и звучания голоса. Но информацией для другого это становится тогда, когда он готов к ее восприятию и адекватной интерпретации.

Глубинная психологическая связь – передача элементов уникальности личности, психических состояний общающихся. К.С. Станиславский: “Для того чтобы общаться, надо иметь то, чем можно общаться, т. е. прежде всего свои собственные переживания, чувства и мысли”.

Общение не просто информационное, а энергоинформационное поле. Основным механизмом энергоинформационного или эмоционально-энергетического обмена

партнеров в процессе коммуникации является психическое заражение (творческое, например дирижер с оркестром и со зрителем).

Мы неоднократно говорим, что каждый человек уникален, он обладает своеобразной, неповторимой манерой общаться; и все-таки наших собеседников можно условно объединить в группы. Какие же они, наши собеседники? Выделяют девять «абстрактных типов» собеседников.

1. Вздорный человек, «нигилист». Не придерживается темы беседы, нетерпелив, несдержан. Своей позицией смущает собеседников и провоцирует на то, чтобы они не соглашались с его аргументами.

2. Позитивный человек. Является самым приятным собеседником. Он доброжелателен, трудолюбив, всегда стремится к сотрудничеству.

3. Всезнайка. Всегда уверен в том, что все знает лучше всех; он постоянно включается в любой разговор.

4. Болтун. Любит высказываться пространно, бестактно прерывает беседу.

5. Трусишка. Такой собеседник недостаточно уверен в себе; он лучше промолчит, чем выскажет свое мнение из-за боязни показаться смешным или глупым.

6. Хладнокровный, неприступный собеседник. Замкнут, держится отчужденно, не включается в деловую беседу, так как это кажется ему недостойным его внимания и усилий.

7. Незаинтересованный собеседник. Деловой разговор, тема беседы его не интересуют.

8. Важная птица. Такой собеседник не выносит никакой критики. Он чувствует себя выше всех и ведет себя соответствующим образом.

9. Почемучка. Постоянно задает вопросы, независимо от того, имеют ли они реальную основу или надуманы. Он просто «сгорает» от желания спрашивать.

Как известно, люди ведут себя не одинаково во всех жизненных ситуациях. Человек может меняться в зависимости от значимости темы разговора, хода беседы и типа собеседников.

Для обеспечения высокого уровня делового общения мы должны уметь пользоваться технологиями общения, основанными на психологических знаниях. Нужно учитывать, что в процессе общения между коллегами, руководством, клиентами может воз¬никнуть конфликтная ситуация, напряженность, а неумелое пользование словом может привести к сбоям в общении, к информационным потерям.

По своему назначению общение многофункционально. В психологии выделяется пять основных функций.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Общение осуществляется при помощи вербальных (словесных) и невербальных средств. Изучение процесса общения показало, насколько это сложное, многообразное

явление и позволило выделить структуру общения, состоящую из трех взаимосвязанных сторон:

1) коммуникативной, которая проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами по общению, передаче и приеме знаний, мнений, чувств;

2) интерактивной, заключающейся в организации межличностного взаимодействия, т.е. когда участники общения обмениваются не только знаниями, идеями, но и действиями;

3) перцептивной, которая проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

Чтобы лучше понять, что представляет собой общение, надо подробно рассмотреть все его стороны, особенности, проблемы и препятствия.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что вы знаете об основных подходах к структуре общения?

2. Каковы основные компоненты общения?

3. В чем сущность дифференциации общения на форму и содержание?

4. Как соотносятся вербальные и невербальные средства общения?

5. Перечислите функции коммуникации в общении.