**Приложение А**

**Общение как социальный феномен**

**Общение –**сложный, многогранный процесс, выступающий одновременно как процесс информационный, взаимодействие и отношение людей друг к другу, как процесс взаимовлияния друг на друга и процесс сопереживания и взаимопонимания.

**Общение -** намеренное взаимовоздействие на поведение, состояние, установки, уровень активности и деятельности партнера, в ходе общения возникает психологический контакт, проявляющийся в обмене информацией, взаимопереживании, взаимовлиянии, взаимопонимании и т.д.

**Общение –** форма жизнедеятельности, выступает средством передачи форм культуры и опыта

*Потребность в совместной деятельности ведет к необходимости в общении. Оно может обособляться и как самостоятельная деятельность, в ходе которой человек эмоционально заинтересован. Т.е. общение как ценность.*

***Основные функции общения:***

1) информационно-коммуникативные (связанные с приемом и передачей информации, познанием людьми друг друга);

2) регуляционно-коммуникативные (регуляция людьми поведения друг друга, организация совместной деятельности);

3) аффективно-коммуникативные (определяют эмоциональную сферу человека).

В реальном акте общения все функции переплетаются.

Общение всегда – это процесс взаимовлияния. Это влияние м.б. *большее или меньшее, скрытое или явное, положительное (дружеское, доброжелательное) или отрицательное (конфликтное, враждебное). Сила* его зависит от духовного богатства личности, а также от личностных качеств человека.

***Виды общения:***

Общение может быть непосредственным и опосредованным, межличностным и массовым.

***НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ОБЩЕНИЕ*** - это прямое естественное общение “лицом к лицу”, когда субъекты взаимодействия находятся рядом и общаются посредством речи и паралингвистических средств.

Непосредственное общение является наиболее полноценным видом взаимодействия, т.к. люди получают максимальную информацию. Они видят человека с которым разговаривают, могут правильно оценить не только содержание сказанного, но и отношение к нему говорящего.

Если один человек стремится обмануть другого, то ему это не так просто сделать при непосредственном общении, когда он должен подтвердить свою информацию невербальными средствами .(*Допустим, что волнующийся человек стремится убедить другого, что он абсолютно спокоен. Однако, его будут выдавать быстрый темп речи, взгляд, суетливые движения и все то, что можно назвать контекстом взаимодействия).*

***ОПОСРЕДОВАННОЕ ОБЩЕНИЕ (***косвенное) - поисходит в ситуациях, когда люди отдалены друг от друга временем или расстоянием.

Например: если они разговаривают по телефону или пишут письма друг другу.

Опосредованное общение представляет собой неполный психологический контакт. Обратная связь здесь затруднена или отдалена. Вполне очевидно, что при таком взаимодействии человек не получает полной информации. При таком общении человеку значительно легче скрыть часть информации ил передать ее искаженный вариант.

***МАССОВОЕ ОБЩЕНИЕ*** - представляет собой множественные контакты незнакомых людей, а также общение опосредованное различными видами массовой информации. Массовое общение может быть прямым и опосредованным.

Прямое массовое общение происходит на различных митингах, больших собраниях, демонстрациях, на стадионе. Многочисленные контакты в общественном транспорте также могут быть отнесены к непосредственному массовому общению.

Опосредованное массовое общение чаще всего носит односторонний характер и связано с массовой культурой и средствами массовой коммуникации.

Почти каждый цивилизованный человек включен в поток мировой информации благодаря прессе, радио, телевидению, компьютернй связи.

***Стороны общения:***

*Коммуникативная –*обмен информацией между участниками общения в совместной деятельности с помощью вербальных и невербальных средств;

*Интерактивная –* взаимодействие общающихся, обмен поступками, действиями4

*Перцептивная –* восприятие общающимися друг друга.

***Уровни общения:***

1) внутриличностное – общение человека с самим собой, когда он развивает идеи, планы, готовится к общению с кем-то;

2) межличностное – общение между 2 и более людьми;

3) общественное – общение с большой аудиторией.

*Важнейшая цель и итог общения – удовлетворение своих биологических, социальных и духовных потребностей.*

Явления общения:

А) Эмоциональное переживание в общении составляет основу дружбы и любви. Положительная эмоциональная связь в общении возникает, когда установки и ожидания людей реализуются в процессе общения.

Б) Формирование картины мира – при сопоставлении представлений окружающих со своими. Человек осознает, каков окружающий его мир и каков он сам в мире. Образ собственного Я.

В) Изменение человека в процессе общения: а) естественное (как результат общения); б) направленное (в процессе формирования личности: учитель-ученик).

Г) Совместная работа – узловой момент общения. Она зависит от лидера (руководителя группы), социальных, политических, государственных установок. В результате могут сформироваться конструктивные и иные формы отношений.

*Формы отношений:*

*- дружеская кооперация –*партнеры доверяют друг другу, готовы оказать помощь при разрешении задач группы;

*- антагонистическое соперничество* – основано на отсутствии доверия, уважения друг к другу, каждый стремится доказать свое превосходство;

- *дружеское соревнование –*партнеры положительно относятся друг к другу, хотя и проявляют здоровое соперничество.

Общение вербальное основано на ***диалоге*** – беседе 2-х людей и ***полилоге*** (нескольких людей). Диалог – в форме вопросов и ответов, происходит постоянная смена ролей. Если кто-то из партнеров отказывается от своих реплик, то диалог превращается в монолог.

Невербальное общение обеспечивают:

1) *разговорная дистанция* – расстояние между собеседниками и их расположение по отношению друг к другу. Эта дистанция *зависит от культуры и субкультуры, статуса, пола, возраста, образования, от психологического склада личности (интроверты предпочитают большую дистанцию, чем экстраверты), темы разговора и самочувствия*.

Дистанция

а) интимного общения – в среднем 50 см.;

б) дружеского – 50 см. – 1,2 м.;

в) официального – 1,2 – 3,7 м.;

2) положение по вертикали, которое отражает социальный статус (начальник занимает возвышенное положение); проксемика – близость – совокупность пространственно-временных характеристик, входящих в коммуникацию. Место, занимаемое партнером за столом, определяется характером общения. Если оно «соперничающее», то люди садятся напротив, если кооперативное – то на одной стороне стола. «Угловая позиция» используется людьми, которые находятся друг с другом в дружеских отношениях и ведут непринужденную беседу. Случайная беседа дает позицию через стол – «наискосок».

3) поза – расположение тела по отношению к собеседнику, типичное для данной культуры. Изменения позы, их синхронизация свидетельствуют об изменениях отношений между общающимися. Если говорящий наклоняется к нам во время разговора, это воспринимается как любезность. Раскрепощенная поза более свойственна человеку, занимающему главенствующее положение, с развалившимся в кресле человеком общаться труднее, эта поза причиняет неудобства. Легко беседовать с теми, кто принимает непринужденную позу. Копирование позы – свидетельство о согласии, подчинении. Люди, знающие друг друга или сотрудничающие по работе, стоят или сидят боком друг к другу. Если они встречают посетителей, то чувствуют себя более удобно в положении лицом друг к другу. Женщины часто предпочитают разговаривать, склоняясь в сторону собеседника или стоя с ним рядом, особенно если хорошо знают друг друга. Мужчины в беседе предпочитают общаться лицом к лицу, кроме ситуаций соперничества;

4) жесты – движения рук, сопровождающие речь. Они отражают темперамент, характер, признаки болезни, состояния человека (нескоординированные, маловыразительные);

5) визуальный контакт – взгляд – кратковременное или продолжительное заглядывание в глаза друг другу. Смотреть на говорящего означает не только заинтересованность, но и помогает нам сосредоточить внимание на том, что нам говорят. Люди, не чувствующие во взгляде собеседника признаков заинтересованности, внимания, испытывают дискомфорт. Во время беседы говорящий и слушающий то смотрят, то отворачиваются друг от друга, чувствуя, что постоянный взгляд может мешать собеседнику сосредоточиться. Говорящий и слушающий смотрят друг другу в глаза не более 10 секунд. Легче поддерживать визуальный контакт с говорящим при обсуждении приятной темы, труднее – при обсуждении неприятных и запутанных вопросов. В последнем случае отказ от прямого визуального контакта является выражением вежливости и понимания эмоционального состояния собеседника. Настойчивый или пристальный взгляд в таких случаях вызывает возмущение и воспринимается как вмешательство в личные переживания или как признак враждебности. Женщины склонны на больший визуальный контакт, чем мужчины. Обычно люди избегают визуального контакта в ситуациях соперничества, чтобы этот контакт не был понят как выражении враждебности. Кроме того, мы склонны смотреть на говорящего больше, когда он находится на расстоянии: чем ближе мы к говорящему, тем больше избегаем визуального контакта. Обычно визуальный контакт помогает говорящему почувствовать, что он общается с вами, и произвести благоприятное впечатление. Но пристальный взгляд обычно создает о нас неблагоприятное впечатление. Визуальный контакт помогает регулировать разговор. Если говорящий то смотрит в глаза слушающего, то отводит в сторону, значит, что он еще не закончил говорить. По завершении своей речи говорящий прямо смотрит в глаза собеседнику, как бы сообщая: «Я все сказал, теперь ваша очередь».

6) мимика – выразительные движения мышц лица, выражение лица, информирует об эмоциональном состоянии;

7) прикосновения – отражают формы чувств, желаний (одобрительное похлопывание, успокаивающее поглаживание);

8) походка – элемент кинесической культуры (совокупности движений). Походка имеет ряд черт: ритм, скорость, длина, шага, давление на поверхность. Походка, характер ношения обуви связаны с возрастом, физическим состоянием человека, зависит от темперамента, образа самого себя, указывает на его социальное положение. Так, те, кто ходит тихими, неуверенными шагами, опираясь на пальцы, - не любят привлекать внимание, углублены в свои мысли. Тот, кто ставит ноги пятками внутрь, имеет обостренное внимание к окружающему: он все видит и слышит, весел, общителен. Звучная ходьба, подчеркнутый стук обуви – признак несдержанности характера, бесцеремонности. Размеренный шаг – характеризует спокойных людей, не подверженных никаким чудачествам и легкомыслию. Тяжелая походка, шарканье – свидетельство отсутствие воли, о пресыщенности и (или) старости. Человек, передвигающийся танцующейся походкой, несерьезен и забывчив, много обещает и никогда не выполняет своих обещаний. Те, кто ходит мелкими шажками – педантичны и малообщительны. Нерешительный человек при ходьбе слегка покачивается, шаг имеет неравномерный – то спешит, то замедлит, быстро стирает каблуки.

*Примитивный уровень общения –*самый низкий. Для человека, общающегося на этом уровне, собеседник воспринимается как предмет, нужный для слушания его речи или мешающий ему. Руководствуется эгоистическими потребностями. Если человек ему нужен, значит, им надо овладеть, если – нет, его можно оттолкнуть. Окружающие оцениваются по чисто внешним качествам: сильный-слабый, старый-молодой. В обиходе такой человек позволяет себе эпитеты: «пацан, очкарик, дед». Может позволить себе навязывать свои взгляды, симпатии, может проявлять агрессию по отношению к мешающим ему людям: оттолкнуть, оскорбить, ударить. Критическая оценка самого себя отсутствует, он только прав и хорош собой.

*Манипулятивный уровень общения –* использование партнера в своих целях. Субъект для такого воспринимается как соперник в игре, которого надо обыграть. Выигрыш имеет для него материальную, житейскую или психологическую выгоду. В процессе общения «манипулятор» стремится выявить у партнера не его особенности, которые могут быть использованы как слабые места для оказания сильного воздействия. Предпринимаются различные ходы, чтобы обмануть собеседника, скрыть собственное истинное лицо. В ход идут заигрывание, лесть, обещания.

*Стандартизированный уровень общения*характеризует ситуацию, когда у людей нет подлинного желания контакта или готовности к нему. Этот уровень еще называют «контактом масок». Человек, общающийся на этом уровне, в зависимости от направленности общения выбирает ту или иную маску – доброты, агрессии, безразличия, простодушия. В процессе общения подчеркивается стремление к скорейшему его прекращению.

*Игровой уровень общения*свойственен людям, знающим друг друга и проявляющим взаимный интерес. Общение строится на стремлении обоих принести радость друг другу, пользу, на взаимообогащении. Партнеры равны между собой, доверяют друг другу, ценят достоинства и прощают недостатки.

*Конвенциональный (конвенция – согласие )уровень общения*присущ людям высокий уровень культуры. Он позволяет решать любые личностные проблемы, глубже понимать душевное состояние партнера, используя наиболее приемлемые формы общения.

*Деловой уровень общения*– общающиеся стремятся разрешить деловые вопросы, затрагивающие интересы каждого из них, коллектива, общества в целом.

*Духовный уровень общения* является наивысшим. Партнер воспринимается как носитель духовных ценностей, которые вызывают у вас чувства, родственные благоговению, восторгу, обожанию.