

§ 7. Общение и его роль в жизни человека

В общении человек — цель или средство?

Слова

Звуки
и интонация

Позы и жесты

Взаимодействие

Восприятие друг друга

Обмен информацией

Неформальное



Интимно-личностное



Формальное



Инструментальное



Диалог
или
монолог?

Прямое



Опосредованное



Общение, его формы. Ежедневно каждый человек встречается и контактирует с другими людьми. В ходе таких контактов люди обмениваются новостями, идеями, делятся эмоциями, мнениями. Такое взаимодействие между людьми мы называем общением. С одной стороны, термин «общение» интуитивно понятен каждому, поскольку мы являемся непосредственными участниками этого процесса. С другой стороны, в зависимости от ситуации мы наделяем этот термин разными значениями.

В самом широком смысле общением можно назвать практически любой контакт между людьми. Например, когда в автобусе вы просите другого пассажира немного подвинуться, чтобы вы могли пройти к выходу, — это уже общение. В ответ на это он предпринимает действие — уступает вам дорогу. Но можно ли сказать «мы с ним общаемся» о человеке, с которым вы каждое утро едете в одном автобусе и больше вас ничего не связывает? Конечно, общение — нечто более глубокое и сложное. Это тесная межличностная связь, история ваших отношений с конкретным человеком. Говоря об общении, мы в первую очередь подразумеваем межличностные контакты знакомых между собой людей, а не множественные непосредственные контакты незнакомых людей (например, в толпе) или массовое общение посредством радио, телевидения, прессы (СМИ).

Общение — это процесс обмена информацией и (или) действиями, который сопровождается взаимным восприятием и познанием людьми друг друга. В этом определении делается акцент на структуре процесса, которая включает три взаимосвязанных стороны общения: обмен информацией, восприятие людьми друг друга, взаимодействие.

Несмотря на многообразие условий, при которых мы вступаем в контакты с другими людьми, можно выделить основные формы межличностного общения. Прежде всего следует различать *формальное и неформальное общение*. Под формальным понимается общение, подчинённое правилам, предписаниям, уставу. Для такого общения характерна официальность, обезличенность,

неэмоциональность, преобладание официально-деловой лексики, использование специальной терминологии и устойчивых речевых оборотов. Под неформальным понимается общение, которое определяется личностными отношениями между людьми, подразумевает открытый обмен мнениями, проявление эмоций. Преимущественно в профессиональной сфере говорят о деловом общении, которое подчинено решению определённой производственной, научной, коммерческой задачи, исходя из общих интересов и целей участников (работников, сотрудников, служащих, управляющих и др.).



Всегда ли деловое общение формальное? ■



По цели общения можно выделить *инструментальное* и *интимно-личностное общение*. В рамках инструментального общения целью является либо получение необходимой информации, либо побуждение человека к определённым действиям. В этом случае партнёр по общению не представляет ценности сам по себе. В качестве разновидности инструментального выделяется *манипулятивное общение* — когда одним из партнёров для получения определённой выгоды намеренно скрывается истинная цель общения. В интимно-личностном общении человек становится самоцелью, то есть основной интерес заключается не в получении какой-то конкретной информации, а в самом процессе общения. Иными словами, мы общаемся с человеком не для того, чтобы от него что-либо получить, а потому что нам приятно проводить с ним время.

С точки зрения позиции участников общения по отношению друг к другу можно выделить *императивное* и *диалогическое общение*. Императивное общение — это директивная форма воздействия на партнёра, приказ. В данном случае действительное обсуждение вопросов и выработка совместных решений отсутствуют. Такое общение внешне приобретает форму монолога. Диалогическое общение, напротив, предполагает равенство участников и свободный обмен мнениями при обсуждении вопросов и выработке решений.



Определите форму общения в каждой ситуации, когда участник:

- обсуждает с вами возможные пути решения поставленной задачи;
- игнорирует заданный вами вопрос, уходит от ответа;
- просит вас об одолжении, вспоминая об оказанной когда-либо услуге;
- отдаёт указание выполнить некоторые действия, не слушая ваших возражений;
- запрещает вам делать что-либо без его разрешения;
- первый смеётся над собственной оговоркой;
- просит согласиться на определённые действия, не раскрывая всех деталей. ■

Средства общения. Люди общаются между собой с помощью знаков, а точнее — знаковых систем. Для того чтобы передать другому человеку некоторое сообщение, мы должны выразить нашу мысль в той знаковой системе, которую понимает наш партнёр по общению. Самым универсальным средством общения является человеческая речь, которая представляет собой систему фонетических знаков. Возможность точно передавать наши мысли и чувства с помощью речи устно или письменно во многом зависит от величины словарного запаса. Когда словарный запас ограничен, человек может испытывать трудности при описании сложных явлений действительности, собственных чувств и переживаний.

Однако порой даже самый большой словарный запас оказывается недостаточным для передачи смысла сообщения. В этих случа-

ях мы пользуемся средствами неречевого общения. Неречевое общение включает следующие основные знаковые системы: жесты, мимика, пантомимика; интонация, громкость голоса, включение в речь пауз, покашливания, плача, смеха и тому подобного; знаки, представляемые движением глаз. В повседневном общении указанные средства чаще всего служат для дополнения человеческой речи. Иногда они позволяют усилить интонацию, подчеркнуть значимость высказывания.



Внимательно посмотрите на рисунки. Определите неречевые сигналы каждого персонажа в представленных ситуациях (жесты, поза, мимика).

Попробуйте, используя голос, интонацию, мимику, жесты, другие средства, произнести три раза с разным смыслом одно и то же слово: «здоровствуйте», «спасибо», «молодец». ■



Важнейшими способами воздействия людей друг на друга являются *заражение*, *внушение*, *подражание* и *убеждение*, в которых используются как речевые, так и неречевые средства общения.

Способы воздействия людей друг на друга



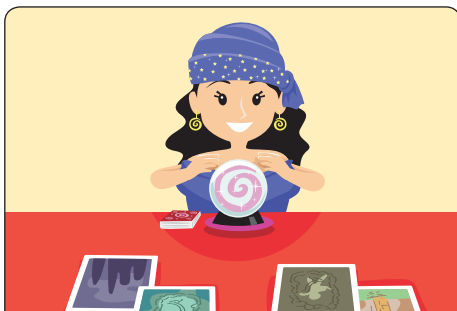
Заражение

Стихийное распространение некоего настроения, деятельности в процессе восприятия эмоционального состояния



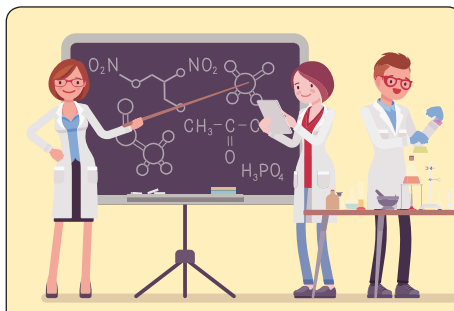
Подражание

Сознательное или некритическое воспроизведение образцов демонстрируемого поведения (как положительных, так и отрицательных)



Внушение

Воздействие на человека или группу лиц, в результате чего у людей помимо их воли появляются определённые чувства, намерения



Убеждение

Процесс обоснованного, с опорой на логику и доказательства, воздействия с целью изменения взглядов, поведения людей

Приведите примеры разных способов воздействия на людей в повседневной жизни. ■

Принципы общения и этикет. С чего начинается общение? Конечно же, с приветствия.

Какие основные формы обращения и приветствия вы используете в повседневной жизни? Почему?



Как вы на улице поприветствуете незнакомого человека, у которого вам необходимо спросить дорогу? Как обратитесь к знакомому или незнакомому человеку старше вас — учителю, родителям своего друга, продавцу в магазине? ■



Важнейшим принципом успешного общения является хорошее *понимание ситуации общения*. Например, общение учителя с учениками при объяснении новой темы возможно только, когда все участники процесса одинаково понимают формат проведения школьного урока, знают и следуют правилам поведения на нём. Всё это формирует ситуацию общения между учителем и учениками. Такой же набор условий можно определить для любого случая. Иногда ситуацию общения называют *контекстом*. Хорошее понимание контекста возможно при условии длительного участия людей в совместной деятельности. В ходе такой деятельности многие моменты становятся понятными без слов и как бы подразумеваются «по умолчанию». Более того, зачастую в ходе совместной деятельности участники общения вводят новые обозначения — слова, которые упрощают повседневное взаимодействие. Совокупность подобных условностей называют *сленгом* (от англ. *slang*) или *жаргоном* (от франц. *jargon*).

Что означает высказывание «Респект, брат!»? Обязательно ли человек, к которому так обращаются, является родственником собеседника? В каких случаях такое обращение недопустимо? Приведите примеры использования школьного сленга. ■

Понимание и использование сленга является важным условием принадлежности к определённой группе людей. Вместе с тем попытка использовать сленг вне той группы, где он был сформирован, может привести к непониманию со стороны окружающих. Тактичность, то есть способность чувствовать ситуацию и подбирать наиболее подходящие слова и действия, очень важна. Это очень полезное качество, которое во многом определяет успешность человека в общении с другими людьми. Более того, именно принцип уместности является основой *этикета*, то есть правил поведения людей в обществе в зависимости от конкретной ситуации (присутствие в театре, обед в ресторане, участие в научно-практической конференции, визит к врачу и т. п.).

В современном значении слово «этикет» (от франц. *étiquette* — этикетка, надпись) было впервые употреблено в XVII в. при дворе французского короля Людовика XIV, когда гостям раздали карточки (этикетки) с изложением правил поведения. Сегодня знание основных правил этикета — отличительная черта воспитанного человека.



Обсудите современные нормы этикета, касающиеся поведения за столом и использования в различных ситуациях мобильных телефонов. ■

Вне зависимости от ситуации общения существуют универсальные правила, которых необходимо придерживаться всем людям:

- будьте вежливы;
- входя в помещение, здоровайтесь первым;
- если вам подали руку для рукопожатия, а вы сидите, встаньте;
- не опаздывайте;
- если вы идёте с кем-нибудь и ваш спутник поздоровался с не знакомым вам человеком, поздороваться следует и вам;
- всегда придерживайте дверь для идущих вслед за вами.

Особенности виртуального общения. Как уже отмечалось, одной из трёх составляющих общения выступает процесс обмена информацией. В современном мире эта сторона общения стремительно преобразуется благодаря развитию информационно-коммуникационных технологий и связана, прежде всего, с Интернетом, социальными сетями и мессенджерами. В результате значительная часть межличностных контактов переходит в электронный формат.

Виртуальное общение — общение посредством компьютера и гаджетов через Интернет (другое название — опосредованное общение в отличие от непосредственного, «живого общения») — сегодня имеет как сторонников, так и противников. Новые технологии стирают многие ограничения для общения. Теперь не важно, в каком городе или стране мы живём, в каком часовом поясе. Можно искать единомышленников и общаться с интересными людьми по всему миру. С этой точки зрения человек становится более свободным. Кроме того, социальные сети и мессенджеры способны облегчать решение многих общественно значимых проблем. Сегодня необязательно искать время и место для собраний и обсуждения проблем, а достаточно создать группу в социальной сети.

Однако виртуальное пространство лишает общение эмоциональной полноты — тех возможностей, которые дают неречевые средства общения (улыбка, тепло рукопожатия, смех). Считается,

что при виртуальном общении гораздо проще скрывать эмоции, настроения и отношение к собеседнику. Это даёт больше возможностей для манипуляций. Образ, который создаёт для себя человек в виртуальном пространстве, может кардинально отличаться от реального.



Зачем нам аккаунты в социальных сетях? Есть ли у вас в планах «развиртуализаться»? ■



Составьте перечень социальных сетей и мессенджеров и заполните по нему таблицу. Сравните свои результаты с результатами одноклассников, родителей, учителей. ■

Название социальной сети, мессенджера	Есть аккаунт, пользуюсь	Есть аккаунт, но не пользуюсь	Знаю, но не пользуюсь	Не знаю о них



Обсудите следующие вопросы:

- Чем можно объяснить наличие множества аккаунтов у одних людей и почти полное их отсутствие у других?
- Сколько друзей у вас в социальных сетях? Как вы решаете, добавлять ли того или иного пользователя в друзья?
- Отличаются ли ваши профили в разных сетях? Почему? ■

Важно критически относиться к любой информации из социальных сетей, особенно когда заводишь новые знакомства. Также не следует предоставлять информацию, которая впоследствии может вам навредить. Социальные сети дают пользователям возможность определять границы своей конфиденциальности (приватности). Мы сами решаем, какое фото или видео опубликовать, что написать и кого добавить в друзья. Всё это влияет не только на нашу репутацию в Сети, но и на нашу безопасность.



1. Назовите известные вам формы и средства общения. Какие из перечисленных форм общения вы используете чаще всего и почему?
2. Проанализируйте диаграмму. Можно ли утверждать, что данная диаграмма адекватно отражает средства общения в процессе обмена информацией? Докажите примерами из параграфа.
3. Чем убеждение как способ воздействия на человека отличается от внушения? Какой из названных способов используется при диалогическом общении, а какой при монологическом? Аргументируйте своё мнение.
4. В социальных сетях зарегистрированы сотни тысяч поддельных профилей, созданных для сбора информации, распространения определённых идей и провокаций. Просмотрите список своих друзей в Сети и найдите того, о ком вы ничего не знаете. Для проверки его профиля оцените утверждения в таблице (заполните в тетради). Чем больше ответов «Да», тем больше вероятность, что это неживой человек (бот), то есть аккаунт создан третьим лицом. ■



Утверждение	Да	Нет
Вы и ваши общие друзья ничего не знаете об этом пользователе		
Изображение на профиле — не человек или загружено из Интернета		
У пользователя нет личных фотографий		
Нет информации об учёбе, работе, увлечениях		
Пользователь ничего не комментировал		
Пользователь зарегистрирован в Сети недавно (меньше года со времени добавления в друзья)		

Выполните мини-проект «Язык жестов в разных странах». Создайте буклет и покажите в нём различия в значениях одних и тех же жестов в разных странах. ■

