

### Тема 3. Межличностное общение и межличностные отношения

**Общение** — это сложный, многоплановый информационный процесс взаимодействия людей, порождаемый потребностями совместной деятельности; самостоятельный вид человеческой деятельности и атрибут других видов человеческой деятельности.

В процессе общения происходит передача и прием сообщения с помощью вербальных и невербальных средств. Процесс общения включает как прямую, так и обратную связь, в результате чего происходит обмен информацией между участниками общения, ее восприятие и познание ими, а также их влияние друг на друга и взаимодействие.

Общение присуще всем высшим живым существам. Человеческое общение является наиболее совершенным видом общения, так как процесс общения происходит осознанно и опосредствован речью.

**В процессе общения выделяют следующие фазы:**

- 1) фаза взаимонаправленности;
- 2) фаза взаимоотражения (психическое отражение партнера, то есть осознание индивидом ситуации действия);

- 3) фаза взаимоинформирования (собственно действие);

- 4) фаза взаимоотключения (свертывания контакта).

Фазы 2 и 3 в процессе контакта могут повторяться, при этом происходит новое отражение партнера, чье поведение уже изменено произошедшим обменом информацией.

**Характеристики общения:**

- 1) содержание общения включает передачу информации, восприятие и взаимооценку партнеров. Информация может содержать:

- а) сведения о внутреннем мотивационном состоянии живого существа;

- б) о наличных потребностях, рассчитывая на потенциальное участие в их удовлетворении;

- в) данные об эмоциональных состояниях (печаль, страдание, радость, гнев, удовлетворенность и т. п.), ориентированные на то, чтобы настроить другое живое существо на контакт;

- г) информация о состоянии внешней среды, сигналы об опасности или о присутствии где-то поблизости положительных, биологически значимых факторов (пищи, воды, другого существа);

- д) знания о мире и приобретенный опыт, знания, способности, умения и навыки (свойственны только человеческому общению);

- 2) целью общения у животных может быть побуждение другого живого существа к определенным действиям, предупреждение о том, что необходимо воздержаться от какого-либо действия. Цели общения человека значительно шире, они включают передачу и получение объективных знаний о мире, согласование разумных действий людей в их совместной деятельности, обучение и воспитание, установление и прояснение личных и деловых взаимоотношений, удовлетворения социальных, культурных, познавательных, творческих, эстетических, интеллектуальных и нравственных потребностей;

- 3) внешняя сторона общения, которая выражается:

- а) коммуникативной активностью;

- б) интенсивностью действий;

- в) инициативностью;

- г) мастерством и др.;

- 4) внутренняя сторона общения, под которой подразумевается отражение субъективного восприятия взаимодействия и реакции на реальный или ожидаемый контакт;

- 5) стили общения, которые отражают индивидуально-типологические особенности взаимодействия людей. Стили разделяются на:

- а) дружеский;
- б) подавляющий;
- в) популистский;
- г) заигрывающий;
- д) требовательный;
- е) деловой;
- ж) позиционный;
- з) сдержанный и др.;
- 6) средства общения;
- 7) функции общения.

**При общении выделяют три зоны восприятия пространства:**

1) интимная (20–30 сантиметров до тела человека) – для очень близких людей;

2) личностная (один метр до тела человека) – для людей, с которыми установлены ровные отношения;

3) социальная (три метра до тела человека) – допускаются все за исключением тех, кто не приятен человеку и вызывает у него дискомфорт.

Знание закономерностей общения является очень важным как для педагога, так и для врача, юриста, бизнесмена.

**Виды общения**

**Виды общения по средствам:**

1) вербальное общение — осуществляется посредством речи и является прерогативой человека. Оно предоставляет человеку широкие коммуникативные возможности и гораздо богаче всех видов и форм невербального общения, хотя в жизни не может полностью его заменить;

2) невербальное общение происходит с помощью мимики, жестов и пантомимики, через прямые сенсорные или телесные контакты (тактильные, зрительные, слуховые, обонятельные и другие ощущения и образы, получаемые от другого лица). Невербальные формы и средства общения присущи не только человеку, но и некоторым животным (собакам, обезьянам и дельфинам). В большинстве случаев невербальные формы и средства общения человека являются врожденными. Они позволяют людям взаимодействовать друг с другом, добиваясь взаимопонимания на эмоциональном и поведенческом уровнях. Важнейшей невербальной составляющей процесса общения является умение слушать.

**Виды общения по целям:**

1) биологическое общение связано с удовлетворением основных органических потребностей и необходимо для поддержания, сохранения и развития организма;

2) социальное общение направлено на расширение и укрепление межличностных контактов, установление и развитие интерперсональных отношений, личностного роста индивида.

**Виды общения по содержанию:**

1) материальное — обмен предметами и продуктами деятельности, которые, служат средством удовлетворения их актуальных потребностей;

2) когнитивное — передача информации, расширяющей кругозор, совершенствующей и развивающей способности;

3) кондиционное — обмен психическими или физиологическими состояниями, оказание влияния друг на друга, рассчитанное на то, чтобы привести человека в определенное физическое или психическое состояние;

4) деятельностное — обмен действиями, операциями, умениями, навыками;

5) мотивационное общение состоит в передаче друг другу определенных побуждений, установок или готовности к действиям в определенном направлении.

### **По опосредованности:**

- 1) непосредственное общение — происходит с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т. п.;
- 2) опосредствованное общение — связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией (природных (палка, брошенный камень, след на земле и т. д.) или культурных предметов (знаковые системы, записи символов на различных носителях, печать, радио, телевидение и т. п.);
- 3) прямое общение строится на основе личных контактов и непосредственного восприятия друг другом общающихся людей в самом акте общения (например, телесные контакты, беседы людей друг с другом и т. д.);
- 4) косвенное общение происходит через посредников, которыми могут быть другие люди (например, переговоры между конфликтующими сторонами на межгосударственном, международном, групповом, семейном уровнях).

### **Другие виды общения:**

- 1) деловое общение — общение, целью которого является достижение какого-либо четкого соглашения или договоренности;
- 2) воспитательное общение — предполагает целенаправленное воздействие одного участника на другого с достаточно четким представлением желаемого результата;
- 3) диагностическое общение — общение, целью которого является формулировка определенного представления о собеседнике или получение от него какой-либо информации (таково общение врача с пациентом и т. п.);
- 4) интимно-личностное общение возможно при заинтересованности партнеров в установлении и поддержании доверительного и глубокого контакта, возникает между близкими людьми и в значительной степени является результатом предшествующих взаимоотношений.

## **Структура общения**

### **В структуре общения различают:**

- 1) коммуникативную сторону;
- 2) интерактивную сторону;
- 3) перцептивную сторону.

**Коммуникативная сторона общения** выражается в обмене информацией между людьми.

### **Особенности процесса обмена информацией в процессе человеческого общения:**

- 1) происходит не только передача информации, но и её формирование, уточнение и развитие;
- 2) обмен информацией сочетается с отношением людей друг к другу;
- 3) происходит взаимное влияние и воздействие людей друг на друга;
- 4) коммуникативное влияние людей друг на друга возможно только при совпадении систем кодификации у коммуникатора (отправителя) и реципиента (принимающего);
- 5) возможно возникновение специфических коммуникативных барьеров социального и психологического характера.

### **Структурные компоненты общения как коммуникативной деятельности:**

- 1) субъект общения — коммуникатор;
- 2) объект общения — реципиент;
- 3) предмет общения — содержательная часть отправляемой информации;
- 4) действия общения — единицы коммуникативной активности;
- 5) средства общения — операции, с помощью которых осуществляются действия общения;
- 6) продукт общения — образование материального и духовного характера, как итог общения.

**Интерактивная сторона общения** проявляется во взаимодействии людей друг с другом, т. е. обмене информацией, побуждениями, действиями.

**Цель взаимодействия** состоит в удовлетворении своих потребностей, интересов, реализации целей, планов, намерений.

**Типы взаимодействия:**

1) положительные — взаимодействия, направленные на организацию совместной деятельности:

- а) кооперация;
- б) согласие;
- в) приспособление;
- г) ассоциация;

2) отрицательные — взаимодействия, направленные на нарушение совместной деятельности, создание для неё препятствий:

- а) конкуренция;
- б) конфликт;
- в) оппозиция;
- г) диссоциация.

**Факторы, влияющие на тип взаимодействия:**

- 1) степень единства подходов к решению проблем;
- 2) понимание обязанностей и прав;
- 3) способы решения возникающих проблем и др.

**Перцептивная сторона общения** выражается в процессе восприятия, изучения и оценки партнерами друг друга.

**Структурные элементы социальной перцепции:**

1) субъект межличностного восприятия — тот, кто воспринимает (изучает) в процессе общения;

2) объект восприятия — тот, кого воспринимают (познают) в процессе общения;

3) процесс познания — включает познание, обратную связь, элементы коммуникации.

В процессе общения человек выступает сразу в двух ипостасях: как объект и как субъект познания.

**Факторы, влияющие на процесс межличностного восприятия:**

1) особенности субъекта:

а) половые различия: женщины точнее идентифицируют эмоциональные состояния, достоинства и недостатки личности, мужчины — уровень интеллекта;

б) возраст;

в) темперамент: экстраверты точнее воспринимают, интроверты — оценивают;

г) социальный интеллект: чем выше уровень социальных и общих знаний, тем точнее оценка при восприятии;

д) психическое состояние;

е) состояние здоровья;

ж) установки — предшествующая оценка объектов восприятия;

з) ценностные ориентации;

и) уровень социально-психологической компетентности и т. д.

2) особенности объекта:

а) физический облик: антропологические (рост, телосложение, цвет кожи и т. д.), физиологические (дыхание, кровообращение), функциональные (осанка, поза и походка) и паралингвистические (мимика, жесты и телодвижения) особенности личности;

б) социальный облик: социальная роль, внешний облик, проксемические особенности общения (расстояние и расположение общающихся), речевые и

экстралингвистические характеристики (семантика, грамматика и фонетика), деятельностные особенности.

- 3) отношения между субъектом и объектом восприятия;
- 4) ситуация, в которой происходит перцепция.

#### **Теоретические подходы к исследованию общения**

**Информационные подходы** базируются на трех основных положениях:

- 1) содержание информации может быть преобразовано в различные символы;
- 2) человек является своеобразным экраном, на который «проецируется» передаваемая информация после ее восприятия и переработки;
- 3) существует некое пространство, в котором взаимодействуют дискретные организмы и объекты ограниченного объема.

В рамках информационного подхода было разработано **две основных модели**:

1) **модель К. Шеннона и В. Вивера**, представляющая изменения сообщений в различные изображения, знаки, сигналы, символы, языки или коды и их последующую декодировку. Модель включала пять элементов, организованных в линейном порядке: источник информации — передатчик информации (шифратор) — канал для передачи сигналов — приемник информации (дешифратор) — получатель информации. Позже она была дополнена такими понятиями, как «обратная связь» (отклик получателя информации), «шум» (искажения и помехи в сообщении при его прохождении по каналу), «фильтры» (преобразователи сообщения, когда оно достигает шифратора или покидает дешифратор) и др. Основным **недостатком** этой модели явилась недооценка других подходов в изучении проблемы общения;

2) **модель коммуникационного обмена, которая включала:**

- а) коммуникационные условия;
- б) коммуникационное поведение;
- в) коммуникационные ограничения выбора стратегии общения;
- г) критерии интерпретации, определяющие и направляющие способы восприятия и оценки людьми своего поведения по отношению друг к другу.

**Интеракционные подходы** — рассматривают общение как ситуацию совместного присутствия, которая взаимно устанавливается и поддерживается людьми при помощи различных форм поведения и внешних атрибутов (внешности, предметов, обстановки и т. п.). В рамках интеракционных подходов было разработано **пять моделей организации общения**:

1) **лингвистическая модель**, согласно которой, все взаимодействия образуются и комбинируются из 50–60 элементарных движений и поз тела человека, а поведенческие акты, сформированные из этих единиц, организуются по принципу организации звуков в словах;

2) **модель социального навыка** основывается на идее научения общению в самом общении;

3) **равновесная модель** предполагает, что любое изменение поведения обычно компенсируется другим изменением и наоборот (например, диалог-монолог, сочетание вопросов и ответов);

4) **программная модель социального взаимодействия** постулирует, что общая структура межличностного взаимодействия порождается благодаря действию, по крайней мере, трех видов программ:

- а) программы, имеющей дело с простой координацией движений;
- б) программы, контролирующей изменение видов активности индивидов в ситуации, когда возникают помехи или неопределенности;
- в) программы, управляющей комплексной задачей метаобщения.

Эти программы усваиваются индивидами по мере научения и позволяют организовывать разнородный поведенческий материал. Они «запускаются» в зависимости от содержательного контекста конкретной ситуации, задачи и социальной организации;



5) **системная модель** рассматривает взаимодействие как конфигурацию систем поведения, управляющих обменом речевых высказываний и использованием пространства и территории взаимодействия.

**Реляционный подход** строится на том, что общение — это система взаимоотношений, которые люди развивают друг с другом, с общиной и средой обитания, в которой они живут. Под информацией же понимается любое изменение какой-либо части этой системы, вызывающее изменение других частей. Люди, животные или другие организмы являются неотъемлемой частью процесса общения с момента рождения до момента смерти.

### **Функции и средства общения**

**Функции общения** — это роли и задачи, которые выполняет общение в процессе социального бытия человека:

1) **информационно-коммуникативная функция** состоит в обмене информацией между индивидами. Составными элементами общения являются: коммуникатор (передает информацию), содержание сообщения, реципиент (принимает сообщение). Эффективность передачи информации проявляется в понимании информации, ее принятии или непринятии, усвоение. Для осуществления информационно-коммуникативной функции необходимо наличие единой или сходной системы кодификации/декодификации сообщений. Передача любой информации возможна посредством различных знаковых систем;

2) **побудительная функция** — стимуляция активности партнеров для организации совместных действий;

3) **интегративная функция** — функция объединения людей;

4) **функция социализации** — общение способствует выработке навыков взаимодействия человека в обществе по принятым в нем нормам и правилам;

5) **координационная функция** — согласование действий при осуществлении совместной деятельности;

6) **функция понимания** — адекватное восприятие и понимание информации;

7) **регуляционно-коммуникативная (интерактивная) функция** общения направлена на регуляцию и коррекцию поведения при непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия;

8) **аффективно-коммуникативная функция** общения состоит в воздействии на эмоциональную сферу человека, которое может быть целенаправленным или произвольным.

**Средства общения** — способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения. Они бывают вербальные и невербальные.

**Вербальные средства общения** — слова с закрепленными за ними значениями. Слова могут быть произнесены вслух (устная речь), написаны (письменная речь), заменены жестами у слепых или произнесены про себя.

Устная речь является более простой и экономичной формой вербальных средств. Она разделяется на:

1) диалогическую речь, в которой принимают участие два собеседника;

2) монологическую речь — речь, которую произносит один человек.

Письменная речь применяется при невозможности устного общения или когда необходима точность, выверенность каждого слова.

**Невербальные средства общения** — знаковая система, которая дополняет и усиливает вербальную коммуникацию, а иногда и заменяет ее. С помощью невербальных средств общения передается около 55–65 % информации. К невербальным средствам общения относятся:

1) визуальные средства:

а) кинестетические средства — это зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении. К кинесике относятся выразительные движения, проявляющиеся в мимике, позе, жесте, взгляде, походке;

б) направление взгляда и визуальный контакт;

в) выражение лица;

г) выражение глаз;

д) поза — расположение тела в пространстве («нога на ногу», перекрест рук, перекрест ног и т. д.);

е) дистанция (расстояние до собеседника, угол поворота к нему, персональное пространство);

ж) кожные реакции (покраснение, испарина);

з) вспомогательные средства общения (особенности телосложения (половые, возрастные)) и средства их преобразования (одежда, косметика, очки, украшения, татуировка, усы, борода, сигарета и т. п.);

2) акустические (звуковые):

а) связанные с речью (громкость, тембр, интонация, тон, высота звука, ритм, речевые паузы и их локализация в тексте);

б) не связанные с речью (смех, скрежет зубов, плач, кашель, вздохи и т. п.);

3) тактильные — связанные с прикосновением:

а) физическое воздействие (ведение слепого за руку и др.);

б) такевика (пожатие руки, хлопанье по плечу).

### **Уровни и формы общения**

В зарубежной и отечественной психологии имеются различные взгляды на уровни общения.

**Уровни общения по Б.Г. Ананьеву:**

1) микроуровень — состоит из самых мелких элементов межличностного общения с ближайшим окружением, с которым человек живет и чаще всего вступает в контакт (семья, друзья);

2) мезоуровень — общение на уровне школы, производственной бригады и т. д.;

3) макроуровень включает такие крупные структуры, как управление и торговля.

**Уровни общения по Э. Берну:**

1) ритуалы — это определенный порядок действий, которым совершается и закрепляется обычай;

2) времяпрепровождения (просмотр телевизора, чтение книг, танцы и т. д.);

3) игры — виды деятельности, результатом которых не становится производство какого-либо продукта;

4) близость — интимные отношения;

5) деятельность — специфический вид активности человека, направленный на познание и преобразование окружающего мира.

**Наиболее распространенной в отечественной психологии является следующая уровневая система:**

1) примитивный уровень — предполагает реализацию схемы общения, в которой собеседник не партнер, а нужный или мешающий предмет. При этом фазы контакта исполняются в пристройке сверху или (с откровенно сильным партнером) снизу. Подобный уровень общения предлагается в состоянии опьянения, озлобления, в состоянии конфликта и т. д.;

2) манипулятивный уровень — реализуется схема партнер — соперник в игре, которую непременно надо выиграть, причем выигрыш — выгода (материальная, житейская или психологическая). При этом манипулятор улавливает и пытается использовать слабые места партнера;

3) стандартизованный уровень — общение, основанное на стандартах, когда один из партнеров (или оба) не желают контакта, но без него не обойтись;

4) конвенциональный уровень — уровень обычного равноправного человеческого общения в рамках принятых правил поведения. Этот уровень требует от партнеров высокой культуры общения, которое может рассматриваться как искусство и для овладения которым иному человеку приходится годами работать над собой. Он является оптимальным для разрешения личных и межличностных проблем в человеческих контактах;

5) игровой уровень — характеризуется также как конвенциональный, но с повышенной положительной направленностью на партнера, интересом к нему и желанием породить подобный же интерес к себе со стороны партнера. В игре главное — заинтриговать, заинтересовать партнера. На этом уровне больше ценится возникшая человеческая связь, а не информативная компонента общения. Идеален для преподавательской деятельности;

6) уровень делового общения — по сравнению с конвенциональным уровнем предполагает повышенную направленность на партнера как на участника коллективной деятельности. Главным на этом уровне является степень умственной и деловой активности партнера, его включенность в общую задачу. Идеален для групповой деятельности, для мозговых штурмов и т. д.;

7) духовный уровень — высший уровень человеческого общения, для которого характерно взаиморастворение в партнере, высокая спонтанность мысли и чувства, предельная свобода самовыражения, партнер воспринимается как носитель духовного начала, и это начало пробуждает в нас чувство, которое сродни благоговению.

#### **Формы межличностного общения:**

1) монологическая — когда только одному из партнеров отводится роль активного участника, а другому — пассивного исполнителя (например, лекция, нотация, и т. д.);

2) диалоговая — характерно сотрудничество участников — собеседников или партнеров по общению (например, беседа, разговор);

3) полилогическая — многостороннее общение, которое носит характер борьбы за коммуникативную инициативу.

#### **Социально-психологические механизмы воздействия в процессе общения**

**Заражение** — это бессознательная, спонтанная форма включения личности в сопереживание общего психического состояния с большой группой людей одновременно, а также способ воздействия, приводящий к подобному состоянию.

Феномен заражения чаще всего встречается в неорганизованной общности (толпе), которая сама по себе способствует его усилению.

Механизм заражения может проявляться в массовых вспышках различных душевных состояний, возникающих во время ситуаций паники, спортивного азарта, ритуальных танцев, религиозного экстаза и пр.

В основе заражения лежит эмоциональное воздействие индуктора (носителя эмоционального заряда) в условиях непосредственного контакта. При заражении происходит передача сильного психического, эмоционального заряда, который, проходя по каналам взаимодействия, многократно усиливается, создавая психический фон заражения.

#### **Функции заражения:**

- 1) усиление групповой сплоченности, если такая сплоченность уже есть;
- 2) компенсация недостаточной сплоченности.



**Внушение** — это социально-психологический механизм целенаправленного, неаргументированного воздействия, ориентированный на формирование общего психического состояния и побуждений к индивидуальным или массовым действиям.

Внушение характеризуется некритическим восприятием информации и осуществляется вербальными средствами на основе эмоциональной готовности человека получить установку к действию. Внушению подвержены дети, люди с доминированием ситуативного психического настроя, неуверенные в себе, утомленные или ослабленные.

**Условия, необходимые для эффективного внушения:**

- 1) авторитетность источника информации;
- 2) доверие к нему;
- 3) отсутствие сопротивления к внушающему воздействию.

**Отличительные особенности внушения:**

- 1) внушающий (суггестор) сам не находится в том же эмоциональном состоянии, что и внушаемый (суггерент);
- 2) внушение — это персонифицированное эмоционально-волевое воздействие;
- 3) внушение носит вербальный характер и не нуждается в доказательстве и логике.

**Убеждение** — это социально-психологический механизм общения, строящийся на системе логических доказательств, ориентированных на критически настроенную личность.

**Условия эффективности убеждающего воздействия:**

- 1) содержание и форма убеждения отвечают уровню возрастного развития личности;
- 2) убеждение строится с учетом индивидуальных особенностей адресата;
- 3) убеждение является последовательным и доказательным;
- 4) убеждение содержит обобщающие и конкретные факты;
- 5) убеждение опирается на разум убеждаемого, его опыт и знания;
- 6) убеждающий сам глубоко верит в то, в чем убеждает;
- 7) заинтересованность человека, которому адресовано воздействие.

**Отличительные особенности убеждения:**

- 1) убеждение ориентировано на формирование сознательной деятельности убеждаемого;
- 2) при убеждении, принимающий информацию, делает выводы самостоятельно;
- 3) убеждение представляет собой преимущественно интеллектуальное воздействие.

**Подражание** — это воспроизводство одним человеком определенных образцов поведения другого человека или группы людей.

**Виды подражания:**

- 1) логическое и вне логическое;
- 2) внутреннее и внешнее;
- 3) подражание-мода и подражание-обычай.

**Законы подражания:**

- 1) внутренние образцы вызывают подражание раньше, чем внешние;
- 2) низшие по социальной лестнице подражают высшим.

**Способы подражания:**

- 1) когда посредством наблюдения модели возникают новые реакции;
- 2) когда наблюдение за награждением или наказанием модели усиливает или ослабляет сдерживаемое поведение;
- 3) когда наблюдение модели способствует актуализации образцов поведения, ранее известных наблюдающему.

**Психология межличностных отношений**

**Межличностные отношения** — это совокупность связей, складывающихся между людьми в форме чувств, суждений и обращений друг к другу.

**Межличностные отношения включают:**

- 1) восприятие и понимание людьми друг друга;

2) межличностная привлекательность (притяжение и симпатия);

3) взаимодействие и поведение (в частности, ролевое).

#### **Компоненты межличностных отношений:**

1) **когнитивный компонент** — включает в себя все познавательные психические процессы: ощущения, восприятие, представление, память, мышление, воображение. Благодаря этому компоненту происходит познание индивидуально-психологических особенностей партнеров по совместной деятельности и взаимопонимание между людьми. Характеристиками взаимопонимания являются:

а) адекватность — точность психического отражения воспринимаемой личности;

б) идентификация — отождествление индивидом своей личности с личностью другого индивида;

2) **эмоциональный компонент** — включает положительные или отрицательные переживания, возникающие у человека при межличностном общении с другими людьми:

а) симпатии или антипатии;

б) удовлетворенность собой, партнером, работой и т. д.;

в) эмпатия — эмоциональный отклик на переживания другого человека, который может проявляться в виде сопереживания (переживания тех чувств, которые испытывает другой), сочувствия (личностного отношения к переживаниям другого) и соучастия (сопереживание, сопровождаемое содействием);

3) **поведенческий компонент** — включает мимику, жестикуляцию, пантомимику, речь и действия, выражающие отношения данного человека к другим людям, к группе в целом. Он играет ведущую роль в регулировании взаимоотношений.

Эффективность межличностных отношений оценивается по состоянию удовлетворенности-неудовлетворенности группы и ее членов.

#### **Виды межличностных отношений:**

1) **производственные отношения** — складываются между сотрудниками организаций при решении производственных, учебных, хозяйственных, бытовых и др. проблем и предполагают закрепленные правила поведения сотрудников по отношению друг к другу. Разделяются на отношения:

а) по вертикали — между руководителями и подчиненными;

б) по горизонтали — отношения между сотрудниками, имеющими одинаковый статус;

в) по диагонали — отношения между руководителями одного производственного подразделения с рядовыми сотрудниками другого;

2) **бытовые взаимоотношения** — складываются вне трудовой деятельности на отдыхе и в быту;

3) **формальные (официальные) отношения** — нормативно предусмотренные взаимоотношения, закрепленные в официальных документах;

4) **неформальные (неофициальные) отношения** — взаимоотношения, которые реально складываются при взаимоотношениях между людьми и проявляются в предпочтениях, симпатиях или антипатиях, взаимных оценках, авторитете и т. д.

На характер межличностных отношений оказывают влияние такие личностные особенности как пол, национальность, возраст, темперамент, состояние здоровья, профессия, опыт общения с людьми, самооценка, потребность в общении и др.

#### **Этапы развития межличностных отношений:**

1) этап знакомства — первый этап — возникновение взаимного контакта, взаимного восприятия и оценки людьми друг друга, что во многом обуславливает и характер взаимоотношений между ними;

2) этап приятельских отношений — возникновение межличностных отношений, формирование внутреннего отношения людей друг к другу на рациональном (осознание взаимодействующими людьми достоинств и недостатков друг друга) и эмоциональном уровнях (возникновение соответствующих переживаний, эмоционального отклика и т. д.);

3) товарищеские отношения — сближение взглядов и оказание поддержки друг другу, характеризуются доверием.

### **Формы межличностных отношений**

#### **Позитивные межличностные отношения («на встречу людям»):**

1) **любовь** — наиболее сложный тип межличностных отношений, выражающийся в высокой степени эмоционального положительного отношения к объекту, который выделяется среди других и помещается в центр жизненных интересов субъекта. Любовь может проявляться по отношению к другому человеку как объекту сексуальных потребностей (гомо- и гетеросексуальные партнеры) и несексуальных потребностей (любовь к родителям, к членам семьи, к детям), к домашним животным, к неодушевленным объектам и понятиям (город, Родина, искусство и т. д.);

2) **близость** — тип межличностных отношений двух людей, выражающийся во взаимно приспособительном поведении, направленном на достижение взаимного удовлетворения и чувства безопасности своего положения;

3) **дружба** — это устойчивые, индивидуально-избирательные межличностные отношения, характеризующиеся взаимной привязанностью участников, стремления быть в обществе других людей, взаимными ожиданиями ответных чувств и предпочтительности. Она строится на взаимопонимании, доверии, активной взаимопомощи, взаимного интереса, искренности и бескорыстии чувств;

4) **приятельские отношения** — малоустойчивые, неглубокие, но доброжелательные, отношения;

5) **влечение** — скоротечные межличностные отношения, в основе которых лежит инстинктивное желание, побуждающее индивида действовать в направлении удовлетворения этого желания. Выделяют следующие **виды влечений**:

а) половое влечение, в основе которого лежит сексуальность;

б) платоническое влечение;

6) **альтруизм** — форма межличностных отношений проявляющаяся в виде социально-психологической гуманности, коллективистской идентификации в повседневном общении и деятельности людей;

#### **Нейтральные межличностные отношения («от людей»)**

1) **аутизм** — уход индивида от контактов с окружающей действительностью и погружение в мир собственных переживаний. Наблюдается при психических нарушениях (шизофрении) и в случае сильных психологических травм при нормальной психике;

2) **безразличие** — форма межличностного отношения, проявляющаяся в неоказании помощи пострадавшим и нуждающимся. Зависит от таких факторов, как:

а) «эффект очевидца» — помощь оказывается реже при наличии очевидцев;

б) неопределенность ситуации;

в) давление времени — помощь оказывается реже при нехватке времени;

г) личное незнание с пострадавшим;

д) личностные, прежде всего статусные, характеристики пострадавшего — люди с высоким статусом быстрее получают помощь;

е) эмоциональные состояния, такие как гнев, ярость, злость, страх, депрессия, глубокая печаль, «усталость от сочувствия» или «сенсорная перегрузка» — препятствуют сопереживанию и оказанию помощи;

ж) личностные черты;

3) **конформизм** — форма межличностных отношений, проявляющаяся в соглашательстве и примиренчестве;

4) **эгоизм** — форма межличностных отношений, проявляющаяся в стремлении удовлетворить свои потребности за счет других.

**Негативные межличностные отношения («против людей»):**

1) **негативизм** — это своеобразная форма межличностных отношений, проявляющаяся в немотивированном поведении, противоположном требованиям и ожиданиям;

2) **неприязнь к другим** — форма негативного отношения к людям, которая может проявляться в дискриминации, расизме, сексизме;

3) **ненависть** — стойкая форма межличностного отношения, проявляющаяся в активном негативном чувстве субъекта, направленном на явления, противоречащие его потребностям, убеждениям, ценностям;

4) **агрессия** — форма межличностного отношения, проявляющаяся в поведении, направленном на нанесение физического или психологического вреда, ущерба людям или на их уничтожение.

**Механизмы межличностного познания**

**Механизм интерпретации** — заключается в соотнесении, отождествлении личностного опыта познания людей с воспринимаемым человеком. Основу механизма интерпретации составляет такое свойство человеческой психики, как сравнение своей личности, поведения и состояния с другими людьми. Механизм интерпретации может функционировать как осознанно, так и бессознательно и является одним из основных механизмов межличностного познания. Осознание механизма интерпретации происходит при возникновении трудностей понимания воспринимаемого (отклонение от норм поведения, ограниченность информации о нем и т. д.). Запуск механизма интерпретации облегчается сходством между воспринимающим и воспринимаемым.

**Механизм идентификации** — это способ понимания другого человека через отождествление, уподобление его самому себе или самого себя с другим человеком. В работе этого механизма важная роль принадлежит воображению, которое формируется постепенно, и развито у разных людей неодинаково. Субъект познания как бы погружается в смысловое поле объекта, условия его жизни. Механизм идентификации может работать как бессознательно, так и осознанно, когда не срабатывает механизм интерпретации и воспринимающий осознанно ставит себя на место воспринимаемого. Этот механизм осуществляется в рациональном (через рассуждение) и эмоциональном (через сопереживание, сочувствие, эмпатию) направлениях. Результатом механизма идентификации может быть:

1) собственно идентификация себя с другим человеком через одинаковое с ним рассуждение, сочувствие, сопереживание и даже поведение;

2) деидентификация через понимание и сопереживание, но автономное относительно этого человека поведение.

**Механизм каузальной атрибуции** — приписывание воспринимаемому определенных мотивов и причин, объясняющих его поступки и другие особенности. Этот механизм используется в случае, когда истинные причины поведения объекта не известны или недостаточно информации для их понимания.

**Факторы, влияющие на меру и степень приписывания:**

1) степень типичности поступка (типичное поведение, предписанное ролевыми образцами легко поддается однозначной интерпретации) и его уникальности (уникальное поведение можно интерпретировать по-разному, что дает простор для приписывания ему причин и характеристик);

2) от степени социальной желательности (соответствия социальным и культурным нормам, способствующим однозначному объяснению) или

нежелательности (с нарушением норм поведения и расширением диапазона возможных объяснений) поступка.

**Виды приписывания:**

- 1) личностное — причина приписывается лично совершающему поступок;
- 2) объектное — причина приписывается тому объекту, на который направлено действие;
- 3) обстоятельственное — причина приписывается обстоятельствам.

**Механизм рефлексии другого человека** — осмысление субъектом того, как он сам воспринимается объектом. В результате рефлексии другого человека происходит **тройное отражение**:

- 1) отражение мнения субъекта о себе;
- 2) отражение этого мнения в сознании другого человека;
- 3) отражение субъектом представления объекта о субъекте.

Для работы данного механизма необходим определенный уровень развития личности, ее способность к саморефлексии, познание других людей и фиксация признаков обратной связи от объекта. На основе обратной связи осуществляется постоянное слежение за объектом межличностного познания и коррекция процесса формирования образа воспринимаемого.

Функционирование механизмов межличностного познания происходит от простого (механизм интерпретации) к сложному (идентификация, каузальная атрибуция и рефлексия другого человека).

**Эффекты межличностного восприятия**

**Эффект «первичности» (или «порядка»)** состоит в том, что при противоречивых после первой встречи данных об этом человеке, информация, которая была получена раньше, воспринимается как более значимая и оказывает большее влияние на общее впечатление о человеке. Эффект срабатывает в случае восприятия незнакомого человека.

**Эффект края** заключается в том, что крайние объекты восприятия запоминаются лучше, чем те, которые находятся в середине.

**Эффект новизны** заключается в том, что последняя, то есть более новая информация, оказывается более значимой, действует в ситуациях восприятия знакомого человека.

**Эффект ореола** — формирование специфической установки на наблюдаемого через направленное приписывание ему определенных качеств: информация, получаемая о каком-то человеке накладывается на тот образ, который был создан заранее. Ранее существовавший образ выполняет роль «ореола», мешающего видеть действительные черты и проявления объекта восприятия. Эффект ореола проявляется в том, что общее благоприятное впечатление приводит к позитивным оценкам известных и неизвестных качеств воспринимаемого (эффект Полианны), при общем неблагоприятном впечатлении преобладают негативные оценки («дьявольский эффект»). Чаще проявляется тогда, когда воспринимающий имеет минимальную информацию об объекте восприятия или когда суждения касаются моральных качеств.

**Эффект первого впечатления** — стойкая оценка человека или черт его характера по первому впечатлению, когда последующие мнения о человеке, противоречащие созданному образу, не соответствуют действительности.

**Эффект проекции** — когда приятному для нас собеседнику мы склонны приписывать свои собственные достоинства, а неприятному — свои недостатки.

**Эффект средней ошибки** — это тенденция смягчать оценки наиболее ярких особенностей другого человека в сторону среднего.

**Эффект Барнума** — восприятие людьми описания или общих оценок своей личности как истинные, если они преподносятся в научном, магическом или ритуальном контексте.



**Эффект бумеранга** состоит в том, что информация, преподносимая аудитории или отдельным лицам вызывает результат, обратный ожидаемому. Наблюдается в случаях, когда:

- 1) коммуникатор (субъект, передающий информацию), вызывает неприязнь у реципиентов, получающих эту информацию;
- 2) информация не соответствует действительности;
- 3) отсутствует доверие к источнику информации.

**Эффект или явление стереотипизации в межличностном восприятии** — склонность к формированию устойчивого образа при оценке людей, которым пользуются как клише или оценка людей по их принадлежности к какой-либо категории (пол, возраст, цвет кожи и т. д.). Стереотип обычно возникает на основе достаточно скудного опыта, при стремлении делать выводы на базе ограниченной информации, при ригидности мышления. Наблюдается тенденция использования предшествующего опыта для построения заключения по сходству с этим предшествующим опытом, не обращая внимания на имеющиеся отличия. Обычно такой стереотип возникает относительно групповой принадлежности человека, например, к определенной профессии. Стереотипизация приводит к возникновению предубеждения и может нанести серьезный ущерб не только общению людей, но и их взаимоотношениям. Однако, в случае, когда стереотип не несет в себе оценочной нагрузки и когда у человека не происходит сдвига в восприятии в сторону эмоционального принятия или неприятия, стереотипизация оказывает положительное влияние на процесс межличностного общения, выражающиеся в значительном упрощении и ускорении процесса познания другого человека.

### **Техники эффективного межличностного общения**

Техника понимающего общения строится на установках, правилах и приемах реагирования, направленных на понимание и изучение партнера, его проблем и установление с ним открытого общения.

Открытое общение возможно только в атмосфере доверия, которому способствуют **установки субъекта**:

- 1) на понимающее неоценочное реагирование на мысли, чувства, представления и высказывания партнера, которое не означает согласия с высказываемым, а является лишь проявлением желания непредвзято понять его;
- 2) на положительное принятие личности собеседника в независимости от его достоинств и недостатков, формирующее климат безопасности, открытости и доверительности;
- 3) на согласованность (конгруэнтность) собственного поведения при взаимодействии — согласованность между словами, жестами и внутренними чувствами, переживаниями в момент беседы — является «приглашением» партнера к «обмену доверием».

#### **Правила понимающего реагирования:**

- 1) больше слушать, меньше говорить, следуя за высказываниями и эмоциями партнера;
- 2) воздержание от оценок;
- 3) не подталкивание партнера к обсуждению тех или иных вопросов;
- 4) реагирование на личностно значимую информацию, связанную с потребностями и интересами партнера;
- 5) реагирование на чувства и эмоциональные состояния собеседника.

В основе этих установок лежат основные психологические механизмы, реализующие ориентацию субъекта общения на понимание собеседника.

#### **Приемы понимающего реагирования:**

- 1) неоценочные вопросы, проясняющие позицию собеседника;

- 2) выражение внимания и интереса с помощью простых фраз;
- 3) проверка правильности понимания путем перефразирования высказываний партнера;
- 4) выяснение мыслей и чувств собеседника, не выражаемых открыто;
- 5) интерпретация как вариант зондирования не полностью осознаваемых переживаний партнера;
- 6) зондирование и приведение партнера к осознанию причин эмоциональных состояний;
- 7) использование молчания как прием реагирования;
- 8) использование невербальных реакций;
- 9) подбадривания и заверения;
- 10) резюмирование.

**Техника директивного общения** — строится на установках, правилах и приемах реагирования, направленных на оказание прямого психологического воздействия на партнера для достижения своих целей.

Данная техника ориентирована на то, чтобы преодолевать защитно-агрессивные навыки и привычки и достигать своих целей во взаимодействии с людьми с большей эффективностью и с меньшими психологическими и иными издержками.

**Установки и правила директивного подхода:**

- 1) прямое, открытое, и ясное выражение своих позиций, намерений и целей;
- 2) открытые активные действия по достижению своих целей;
- 3) высказывание прямого и открытого отказа выполнять действия, которые не будут служить вашим интересам;
- 4) решительная защита себя от агрессивного поведения партнера;
- 5) достижение своих целей с учетом интересов и целей партнера.

**Приемы директивного реагирования:**

- 1) директивные вопросы с целью ориентации партнера на проблему, которая требует обсуждения;
- 2) ориентация партнера на осознание противоречий в рассуждениях и аргументах;
- 3) внесение предложений, разъяснений, советов и рекомендаций собеседнику в связи с реализацией его целей;
- 4) открытое выражение, в случае необходимости, сомнений по поводу высказываний собеседника, предлагаемых им планов и договоров;
- 5) открытое выражение согласия или несогласия;
- 6) убеждение партнера, т. е. стремление к осознанному принятию им предлагаемой позиции, становящейся его собственным мотивом поведения;
- 7) открытое объяснение своих дальнейших действий в случае отказа собеседника действовать в соответствии с запланированной тактикой.

**Методы воздействия: социально-психологический тренинг, групповая дискуссия, ролевая игра.**

Весь набор методов социальной психологии Андреева подразделяет на методы исследования и методы воздействия. Последние относятся к специфической области социальной психологии – «психологии воздействия». [Далее Андреева ссылается на главу по практической психологии и там методы не указывает... По лекциям Белинской, к методам воздействия относятся тренинги, (личностного роста, коммуникации, поведенческих навыков), моделирование (проектирование), методы работы с большими группами. Вот. Так что не очень понятно, что именно говорить. Но в программе к госам есть пункты про групповую дискуссию и ролевую игру. Вачков вообще относит групповую дискуссию и ролевую игру к общим тренинговым методам, и мне это кажется вполне

*разумным. Так как в программе есть эти пункты, я копирую Вачкова), т.к. нигде больше вразумительно про это не написано.]*

Несмотря на разнообразие конкретных упражнений, приемов и техник, используемых в тренинговой работе, принято выделять несколько базовых методов тренинга. К таким базовым методам традиционно относят групповую дискуссию и ситуационно-ролевые игры. Групповая дискуссия в психологическом тренинге это совместное обсуждение какого-либо спорного вопроса, позволяющее прояснить (возможно, изменить) мнения, позиции и установки участников группы в процессе непосредственного общения. В тренинге групповая дискуссия может быть использована как в целях предоставления возможности участникам увидеть проблему с разных сторон (это уточняет взаимные позиции, что уменьшает сопротивление восприятию новой информации от ведущего и других членов группы), так и в качестве способа групповой рефлексии через анализ индивидуальных переживаний (это усиливает сплоченность группы и одновременно облегчает самораскрытие участников). Между этими достаточно сильно различающимися целями имеется целый ряд других, промежуточных, целей, например, актуализация и разрешение скрытых конфликтов и устранение эмоциональной предвзятости в оценке позиции партнера путем открытых высказываний или предоставление возможности участникам проявить свою компетентность и тем самым удовлетворить потребность в признании и уважении.

Дискуссионные методы применяются при разборе разнообразных ситуаций из практики работы или жизни участников, при анализе предлагаемых ведущим сложных ситуаций межличностного взаимодействия и в других случаях. В некоторых направлениях тренингов групповая дискуссия становится главнейшим, а иногда и единственным методом групповой работы (группы встреч К. Роджерса, групп-анализ).

Игровые методы включают ситуационно-ролевые, дидактические, творческие, организационно-деятельностные, имитационные, деловые игры. Игра может использоваться и как психотерапевтический метод, что особенно ярко проявляется в гештальттерапии и психодраме. Использование игровых методов в тренинге чрезвычайно продуктивно. На первой стадии групповой работы игры полезны как способ преодоления скованности и напряженности участников, как условие безболезненного снятия "психологической защиты". Очень часто игры становятся инструментом диагностики и самодиагностики, позволяющим ненавязчиво, мягко, легко обнаружить наличие трудностей в общении и серьезных психологических проблем. Благодаря игре интенсифицируется процесс обучения, закрепляются новые поведенческие навыки, обретаются казавшиеся недоступными ранее способы оптимального взаимодействия с другими людьми, тренируются и закрепляются вербальные и невербальные коммуникативные умения. Возможности игровых методов в тренинговой работе действительно неисчерпаемы, отсюда такой большой интерес исследователей к организационно-деятельностным играм (А. А. Вербицкий, Ю. В. Громыко, П. Г. Щедровицкий и др.).