

ОБЩЕНИЕ - ОСНОВА СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

КОРОТКО О ГЛАВНОМ

Жизнь в обществе предполагает общение с людьми, которые нас окружают. С помощью этого инструмента мы обмениваемся информацией (иногда жизненно важной), взаимодействуем в разных ситуациях, выстраиваем отношения. Чтобы общение было как можно более эффективным, важно знать принципы, на которых оно строится.

Всё, что направлено на поддержание контакта и установление определённых отношений с людьми, и есть общение.

Как вы думаете, для чего люди общаются?

Мы общаемся, чтобы:

- получить поддержку и понимание со стороны других людей;
- понять себя, составить представление о своих сильных и слабых сторонах;
- строить взаимоотношения с другими;
- обмениваться информацией и опытом;
- быть приятными в социальных группах;
- воздействовать на других людей.

Каждый день мы общаемся с большим количеством людей, даже не предполагая, что в процессе этого общения оказываем друг на друга социальное влияние. Это означает, что, передавая самую обычную информацию другому человеку, мы воздействуем на его мнение или поведение. Очень часто, независимо от того, осознаём мы это или нет, во время общения мы убеждаем кого-то поступить определённым образом - так, как нам хотелось бы или кажется правильным. Например, убеждая друга отправиться с вами в кино в выходные (хотя, возможно, у него были другие планы на это время) или, уговаривая родителей купить вам новый смартфон, вы направляете их мысли в новое русло, влияете на их планы. Таким образом, процесс социального влияния предполагает такое воздействие одного человека на другого, которое может привести к изменению его мыслей, чувств, а также поведения по отношению к некоему предмету, вопросу, событию, человеку, любой значимой проблеме или ситуации.

Влияние участников общения друг на друга может быть достаточно сильным, поскольку сопровождается и подкрепляется эмоциями - радостью, грустью, страхом, удивлением, гневом или даже, возможно, отвращением. Сами эмоции становятся также средством воздействия на человека.

Одним из примеров социального влияния, сопровождаемого эмоциями, может быть такой: во время телефонного разговора одна подруга говорит другой, что давно её не видела, соскучилась, что ей очень грустно и хочется встретиться. В этом случае девушка, к которой обращены эти слова, скорее всего, не сможет отказать подруге во встрече.

Повышенная восприимчивость к чувствам другого человека, способность принимать его боль или радость как свою, умение сопереживать называется эмпатией. Способность к эмпатии противопоставляется эгоизму и равнодушию. Кроме того, это качество является обязательным для всех, чья работа связана с людьми.

Как уже было сказано, социальное влияние - обоюдный процесс, т. е. общаясь с человеком, мы и сами подвергаемся воздействию с его стороны. И не всегда это воздействие может быть безопасным для нас (например, в случае общения с мошенниками на улице). Тот, кто желает убедить нас в чём-либо, может использовать самые разные приёмы для достижения цели, и каждый из нас может стать объектом этого влияния.

Социальное влияние оказывается на людей повсеместно, поэтому важно уметь распознать намерения других людей в отношении нас: планируют ли они добиться от нас совершения тех или иных действий, принятия того или иного решения (не всегда полезного для нас самих).

Условия коммуникации

Наше общение может происходить в самых разных ситуациях: в межличностном или групповом взаимодействии, с помощью электронных средств и Интернета (подробнее об этом - в разделе «Безопасность в информационном пространстве»). Чтобы понять, как происходит влияние в процессе общения, давайте разберёмся с тем, что представляет собой межличностное общение и общение в группе.

В процессе коммуникации более 65% информации передаётся с помощью невербальных средств общения (жестов, мимики, позы, громкости и тембра голоса и т. д.). Другими словами, для нас гораздо важнее не ЧТО говорит человек, а КАК он это делает.

Межличностное общение

Переговариваясь с соседом по парте, делаясь новостями с мамой, болтая по телефону с одноклассником, обсуждая фильм с подругой, вы участвуете в межличностном общении.

Межличностное общение характеризуется небольшим количеством участников и тем, что в процессе общения не только происходит **обмен информацией**, но и — что ещё более важно и ценно — **устанавливаются эмоциональные отношения** с другими людьми. Именно поэтому межличностное общение так необходимо каждому из нас.

Кроме того, общение с другими людьми помогает нам лучше понять себя, укрепиться в представлении о том, какими качествами мы обладаем, правильно ли поступаем в тех или иных ситуациях. В соответствии с полученной таким образом информацией выстраивается образ нашего «Я» и формируется самооценка.

Другой, не менее важной целью межличностного общения является получение и оказание поддержки, стремление быть понятым и принятым в определённой социальной группе. Каждому человеку важно быть своим

среди значимых для него людей, чувствовать уважение и признание с их стороны. Только общаясь с другими, мы становимся частью группы, включаемся в её состав.

Наивно полагать, что в процессе разговора происходит лишь обмен информацией. Межличностное общение является необходимым условием позитивной самооценки, повышения социального статуса, укрепления индивидуального и семейного благополучия.

Объединение людей в группы, как правило, происходит по принципу общности их целей и интересов. Так, например, группой является компания друзей, школьный класс, спортивная команда и т. д. В процессе взаимодействия в группе люди обмениваются своими представлениями, делятся чувствами, желаниями, психологическими переживаниями. А регулируется это взаимодействие общими для всех участников группы правилами — **групповыми нормами**. Например, в школьном классе одной из таких норм может быть правило взаимопомощи — одноклассники всегда помогут товарищу и поддержат его в трудную минуту.

Чтобы наладить взаимоотношения с группой, стать её частью, нужно проявлять согласие с существующими в ней нормами. **Нормы некоторых групп могут идти вразрез с социально одобряемыми правилами поведения. На этом явлении основано вовлечение людей в деструктивные сообщества.** Важно знать, что приобщение новых членов групп к таким нормам происходит постепенно — от наиболее социально одобряемых к неприемлемым. В этом основная опасность таких групп — незаметное, «ласковое» вовлечение в группу и присвоение любых её норм. Особенности взаимоотношений в группе определяются не только существующими в ней нормами, но и уровнем её сплочённости. Низкая сплочённость наблюдается в группе, где отсутствует единая цель, каждый действует сам по себе, стараясь самовыразиться даже в ущерб общим интересам. Такое поведение членов группы может привести к возникновению сложных, деструктивных, конфликтных ситуаций взаимодействия.

Высокий уровень сплочённости существует тогда, когда люди тесно взаимодействуют и разделяют ответственность за происходящее в группе, в равной степени отвечают за свои поступки и делают всё возможное для успешного достижения целей.

Конструктивное и деструктивное общение.

Предупреждение конфликтов.

Конструктивным будет общение (как групповое, так и межличностное), при котором все его участники смогут достичь своих целей и выстроить положительные взаимоотношения, а сам процесс общения будет сопровождаться переживанием положительных эмоций. Здесь на помощь приходят способность к эмпатии и уважительное отношение к окружающим. Уважение к собеседнику проявляется в умении слышать его, стремлении

понять его точку зрения (даже если она отличается от нашей), способности увидеть его положительные качества.

Необходимым условием для создания конструктивной ситуации взаимодействия является умение слушать.

Конструктивности общения способствует демонстрация собеседнику коммуникативной компетентности.

Коммуникативная компетентность - это умение вести себя адекватно ситуации и общаться так, чтобы другие воспринимали нас как надёжного (вызывающего доверие) и привлекательного партнёра по общению. Коммуникативная компетентность предполагает выстраивание дружеских взаимоотношений, создание атмосферы доверия и взаимопонимания. Процесс общения будет тем более успешным, чем лучше будут учитываться потребности, интересы, знания и эмоциональное состояние собеседника. Когда мы понимаем, поддерживаем и одобряем действия человека, идём ему навстречу, мы уменьшаем напряжение и создаём дружескую атмосферу. В такой ситуации мы вправе рассчитывать на взаимное выражение доверия, поддержку и понимание со стороны партнёра по общению.

Деструктивным будет считаться такое общение, в ходе которого поставленные цели не были достигнуты хотя бы одним из участников. Связано это может быть с поведенческими особенностями участников общения. Так, например, если человек мало говорит, не высказывает своего мнения (пожеланий, требований), скрывает свои чувства и отношение к происходящему, избегает ответственности, он демонстрирует **пассивное поведение**.

Пассивное поведение чаще всего проявляется в ситуации, когда мы не уверены в своих силах и от этого испытываем дискомфорт, боимся действовать. В этом случае повлиять на поведение других, направить беседу в нужное для себя русло, изменить ход событий практически невозможно. И пассивный собеседник вынужден подчиняться, исполнять требования других, даже когда это не соответствует его интересам и планам, создаёт лишние проблемы или ущемляет права.

Другая крайность, приводящая к деструктивному общению, - **агрессивное поведение**. Характеризуется оно тем, что человек проявляет гнев, грубит, перебивает собеседника и, конечно, ни в коей мере не считается с его чувствами.

Как же достигнуть цели и общаться конструктивно? Это возможно для людей, владеющих навыками ассертивного поведения.

Ассертивность - способность человека не зависеть от внешних влияний и оценок, самостоятельно регулировать своё поведение и отвечать за последствия своих действий.

Ассертивное поведение предполагает умение эффективно излагать свои мысли и выразить чувства в межличностных отношениях. Люди, ведущие себя ассертивно, не используют угрозы, негативные оценки и грубые высказывания и прежде всего ориентированы на решение вопросов, связанных с достижением цели.

Люди, демонстрирующие ассертивное поведение, говорят твёрдым голосом, но не срываются на крик, смотрят собеседнику в глаза и не применяют действия, которые могут быть восприняты партнёром по общению как проявление нерешительности или неуверенности в себе.

Не забывайте: то, как мы ведём себя с другими людьми, во многом будет определять их отношение к нам. Проявляя пассивное поведение, мы приучаем партнёров по общению к тому, что с нашими чувствами и желаниями можно не считаться. Действуя агрессивно, мы настраиваем людей против себя, делая дальнейшее взаимодействие практически невозможным. Ассертивное же поведение помогает нам избежать конфронтации и достигнуть цели, проявив уважение к собеседнику и обозначив свои приоритеты.

Наиболее часто встречающиеся ситуации, которые могут при определённых обстоятельствах стать опасными, - это конфликты манипуляции.

Прочитайте дебютный аллегорический роман английского писателя, Уильяма Голдинга «Повелитель мух». Это роман - предупреждение, напоминание о хрупкости мира, в котором все мы живём, о зыбкости взаимоотношений. На протяжении всего романа автор описывает сложную и противоречивую жизнь обычных английских школьников, очутившихся на необитаемом острове. Вдали от цивилизации легко потерять лицо, и даже хорошие мальчишки могут превратиться в безумных, забывших про человеческую мораль и человеческие ценности зверей. Как быстро люди меняются: изменения происходят в их характерах и поведении, они отказываются от ценностей цивилизации и становятся кровожадными дикарями. «Объяснить тебе, в чём смысл нашей жизни? Подумай о мотыльке, который живёт один только день. А вот тот ворон кое-что знает о вчерашнем и позавчерашнем дне. Ворон знает, что такое восход солнца. Быть может, он знает, что завтра солнце взойдёт снова. А мотылёк не знает. Ни один мотылёк не знает, что такое восход! Мы как мотыльки. Мы не знаем, что нас ждёт, когда поднимаемся вверх, фут за футом. Но мы должны прожить свой день с утра до вечера, прожить каждую его минуту, открывая что-то новое».