

Практическая психология общения

Практическая психология общения присутствует в каждом разговоре. Любое слово, интонация, жест, выражение лица и все прочие элементы речи влияют на слушателя (конечно, если он их слышит и видит). Это влияние и есть практическая психология общения.

Практическая психология общения существует в речи объективно вне зависимости от того, осознаем ли мы этот факт или нет. Там, где есть хотя бы два собеседника и одно слово между ними – возникает практическая психология общения, – это закон.

Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека. Субъектами общения являются живые существа, люди. В принципе общение характерно для любых живых существ, но лишь на уровне человека процесс общения становится осознанным, связанным вербальными и невербальными актами. Человек, передающий информацию, называется коммуникатором, получающий ее – реципиентом.

В общении можно выделить ряд аспектов: содержание, цель, средства.

Содержание общения - информация, которая в межличностных контактах передается от одного живого существа другому. Наиболее разнообразно содержание информации в том случае, если субъектами общения являются люди.

Цель общения – отвечает на вопрос «Ради чего существо вступает в акт общения?». Здесь имеет место тот же принцип, что уже упоминался в пункте о содержании общения. У животных цели общения не выходят обычно за рамки актуальных для них биологических потребностей. У человека же эти цели могут быть весьма и весьма разнообразными и являть собой средства удовлетворения социальных, культурных, творческих, познавательных, эсте-

тических и многих других потребностей.

Средства общения – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа к другому. Кодирование информации - это способ ее передачи.

При всем многообразии способов реализации общения, один из способов заслуживает особенного внимания: общение в сети интернет. Как наиболее молодой, данный способ предоставляет обширное поле для исследований в сфере психологии общения.

На сегодняшний день можно выделить следующие особенности общения в интернете:

Анонимность. Имеющиеся сведения анкетного характера и даже фотография собеседника, как правило, недостаточны для адекватного восприятия личности. Нередко наблюдаются скрывание истинных или презентация ложных сведений, что обуславливает снижение психологического и социального риска в процессе общения – аффективная раскрепощенность, ненормативность.

Процессы межличностного восприятия протекают в условиях отсутствия невербальной информации. Сильное влияние на представление о собеседнике имеют механизмы стереотипизации и идентификации, а также ожидание желаемых качеств в партнере.

Добровольность и желательность контактов. Пользователь добровольно завязывает контакты или уходит от них, а также может прервать их в любой момент. Для процесса общения в интернете характерны недостаточность эмоционального компонента общения и одновременно стойкое стремление к эмоциональному наполнению текста, которое выражается в создании специальных значков для обозначения эмоций или в описании эмоций словами (в скобках после основного текста послания).

Стремление к нетипичному, ненормативному поведению. Зачастую пользователи презентуют себя с иной стороны, чем в условиях реальной социальной жизни, проигрывают ситуации, невозможные в действительности нарушая при этом нормы социального поведения.

Необходимо остановиться на психологическом содержании различных форм (технологий) общения в интернете: телеконференций, чатов. В интернете в результате физической непредставленности партнеров по коммуникации друг другу теряет свое значение целый ряд барьеров общения. Они обусловлены такими характеристиками партнеров по коммуникации, которые выражены в их внешнем облике: их полом, возрастом, социальным статусом, внешней привлекательностью или непривлекательностью. Сюда следует отнести также коммуникативную компетентность человека, а точнее, невербальную часть коммуникативной компетентности.

Другое важное следствие физической непредставленности человека в текстовой коммуникации – возможность создавать о себе любое впечатление по своему выбору. «В виртуальной среде вы вообще можете быть кем хотите, выглядеть как угодно, быть существом любого пола по выбору, словом, у вас нет ограничений, характерных для материального мира».

Келли приводит поговорку: «В интернете никто не знает, что вы — собака». Анонимность общения в интернете обогащает возможности самопрезентации человека, предоставляя ему возможность не просто создавать о себе впечатление по своему выбору, но и быть тем, кем он захочет. При коммуникации в интернете люди часто создают себе виртуальный образ, представляя виртуальной личностью, наделенной именем, часто псевдонимом, желаемыми чертами.

Тот факт, что в интернете люди создают себе некие виртуальные личности, создает дополнительные возможности для изучения идентичности. «Вопрос о том, как соотносится реальное Я с виртуальной личностью и где границы между самопрезентацией, симуляцией и самоактуализацией – основной вопрос, возникающий при рассмотрении игр с идентичностью» (Reid, 1994).

Опыт большого числа пользователей говорит о том, что использование компьютера накладывает отпечаток на характер мыслительной деятельности пользователей при решении задач, оказывает влияние на ход многих психических

процессов у них. При работе с напечатанным текстом произвольное внимание — более устойчивое и сосредоточенное, чем при работе на компьютере, краткосрочное запоминание текста бывает более продуктивным при прочтении его с листа. Такие мыслительные операции, как анализ, синтез, обобщение, конкретизация и другие, обладают спецификой в условиях работы на компьютере и требуют большей организованности (автоматизма). У подготовленных пользователей формируется психологическая зависимость от компьютера, который стимулирует их умственную деятельность, оказывается условием успешного выполнения заданий. При этом процессы, связанные с запоминанием, анализом и пониманием текста, у опытных пользователей протекают хуже, чем у начинающих пользователей, что следует объяснять как негативные последствия влияния работы на компьютере на умственную активность.

О.В. Чеснокова
РГППУ, Екатеринбург

Диагностика стратегий поведения в конфликтных ситуациях участников рабочей группы

В процессе любого взаимодействия велика возможность возникновения конфликтных ситуаций. Вероятность конфликта повышается в трудовом взаимодействии, где имеет место быть сложная структура малых групп. И от того, насколько эффективно индивид умеет выходить из конфликтных состояний, зависит его успешность жизнедеятельности.

Диагностика стратегий поведения в конфликтных ситуациях участников рабочей группы была проведена в связи с ее актуальностью, как для группового взаимодействия, так и для каждого человека в отдельности, составляющего группу.

Все возрастающий интерес к «конфликтологии», в немалой степени связан с ростом напряженности в разных сферах социального взаимодействия, с острой потребностью и различных общественных структур, и отдельных людей в практической помощи в разрешении конфликтов.