

Дисциплина: Психология делового общения

**Тема 1: Теоретические
предпосылки становления
психологии общения.
Психология общения как
предмет знаний.**

Зубенски Екатерина, доктор педагогических наук

Тема 1: Теоретические предпосылки становления психологии делового общения. Психология общения как предмет знаний.

План лекции:

I. Психология общения в истории философской и психологической мысли.

- 1. Мыслители древности и Нового времени о людях как субъектах общению.**
- 2. Психологическое направление в социологии.**
- 3. Психология народов.**
- 4. Психология масс.**
- 5. Психология межличностного общения.**

II. Основные направления современной психологии межличностного общения

- 1. Бихевиоризм и необихевиоризм.**
- 2. Когнитивная психология.**
- 3. Социально-когнитивный подход.**
- 4. Гештальт-психология.**
- 5. «Теория поля» К. Левина**
- 6. Психоанализ.**
- 7. Гуманистическая психология.**
- 8. Интеракционизм.**

Тема 1: Теоретические предпосылки становления психологии делового общения. Психология общения как предмет знаний.

Литература:

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учеб.: рек. Мин. обр. РФ/ Г.В. Бороздина–2-е изд. М.: ИНФРА-М, 2010, 2012. – 295 с.
2. Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий: теория и практика: учеб. пособие/ В. В. Горанчук. – СПб.: Нева; М.: ОЛМА-ПРЕСС, 2003. - 288 с.
3. Громова Н. М. Деловое общение : [моногр.]/Н. М. Громова. – М.: Экномистъ, 2005. – 134 с.
4. Деловое общение: учеб. пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2008. – 528 с.
5. Зарецкая Е.Н. Деловое общение : Учебник: В 2 т./ Е. Н. Зарецкая Т. 1 – 2002. – 696 с.
6. Зарецкая Е.Н. Деловое общение : Учебник: В 2 т./ Е. Н. Зарецкая Т. 2 – 2002. – 720 с.
7. Кибанов А. Я. Этика деловых отношений: Учебник: Рек. Мин. обр РФ/ А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В.Г. Коновалова.– М.: ИНФРА-М, 2002, 2003, 2004, 2005.– 368 с.

Тема 1: Теоретические предпосылки становления психологии делового общения. Психология общения как предмет знаний.

Литература:

8. Ковальчук А.С. Основы делового общения: учеб пособие/ А.С. Ковальчук. – М.: Дашков и К, 2015. – 300 с.
9. Колтунова М.В. Деловое общение: Нормы. Риторика. Этикет: учеб. пособие: рек. Мин. Обр. РФ/М.В. Колтунова. – 2-е изд., доп.. – М.: Логос, 2015. – 312 с
10. Ломова О.С. Деловое общение специалиста по рекламе : учеб. пособие : рек. УМО/ О. С. Ломова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 238 с
11. Павлова Л.Г. Основы делового общения: учеб. пособие/ Л.Г. Павлова; под ред. Л.А. Введенской. – Ростов н/Д: Феникс, 2008, 2016. – 312 с.
12. Покровская Е.А. Бизнес-коммуникации: учеб. пособие: рек. УМО/ Е.А. Покровская, И.Б. Лобанов. – М.: Дашков и К; Ростов н/Д: Наука-Пресс, 2008, 2009. – 288 с.

Объект дисциплины «Психология делового общения» — изучение интеллектуальных, эмоциональных и волевых проявлениях сознания и подсознательных проявлениях психики людей в процессе делового общения.

А ее предмет — психологическая и нравственная стороны деятельности и общения людей, а также психические процессы, свойства и состояния разного рода рабочих, деловых групп. Поскольку психология делового общения — составная часть комплекса психологических наук, то она опирается на основные категории и принципы, разрабатываемые общей психологией.

Таковыми базовыми категориями общей психологии являются те, которые отражают психические процессы (познание, эмоции, воля), свойства психики человека (способность, характер, темперамент), а также проявления его сознания (сомнение, неуверенность, убеждение, направленность на определенные действия и т.д.).

Дисциплина, «психология делового общения» решает две основные проблемы: **1) овладение методами психологической диагностики**, умением анализировать собственные психические состояния, отдельных работников, рабочих групп, организаций, приемами описания психологических особенностей;

2) выработка умений и навыков изменения, корректировки психологических состояний того или иного субъекта путем применения специальных психологических технологий, в том числе способов психологической защиты.

На этой основе обеспечивается самосовершенствование, саморазвитие личности руководителя (самоменеджмент); поддержание стабильности, устойчивости рабочих групп, организаций; совершенствование методов подбора и использования персонала, разрешение и предупреждение производственных конфликтов, оптимизация нравственно-психологического климата, совершенствование методов морального и материального стимулирования труда, обеспечение психологической защиты от стрессовых ситуаций и т.п.

Речь и коммуникация – основа для совместных действий.

Речь и коммуникация возникли как основа для совместных действий при охоте в воде. Но очень быстро их начали использовать по-другому — для обмана. В любом мире продемонстрировать способность к действию гораздо проще и выгоднее, чем что-то сделать.

Представьте себе: приходит самец к самке и рассказывает, что он поймал огромную рыбу, но вдруг появились злые звери, отняли ее и съели. У вас уже рождается образ — а событий-то никаких не было. Он все это придумал, чтобы достичь результата: покорить самку и изготовить себе потомка.

Речь стала эволюционировать потому, что она не подразумевает никакой деятельности. Она энергетически более выгодна. Врать выгодно везде, и этим занимаются все.

Речь -помогала -в конкурентной борьбе за пищу, за самку, за доминантное положение в стае. Однако речь не такое приобретение, которое перестраивает или увеличивает мозг. У микроцефалов, например, мозг меньше, чем у шимпанзе, но при этом они неплохо говорят.

Этические правила и нормы делового общения.

Народы каждой страны вносили в этикет свои поправки и дополнения, обусловленные общественным строем страны, спецификой ее исторического развития, национальными традициями и обычаями.

Так, из Древнего Рима к нам пришел обычай гостеприимства и хлебосольства.

Скандинавы ввели в этикет правило предоставлять самые почетные места за столом наиболее уважаемым гостям.

Народы Кавказа издревле уважительно относятся к старшим по возрасту и к женщине: при появлении пожилого человека все встают, а женщина останавливает схватку мужчин – для этого ей достаточно бросить между дерущимися платок.

Этические правила и нормы делового общения.

Этика делового общения основывается на моральных правилах и нормах поведения партнеров, которые способствуют развитию сотрудничества. **Смысл этих правил и норм — укрепление взаимного доверия, постоянное информирование партнера о своих намерениях и действиях, исключение обмана и дезориентации партнера.**

Практика делового общения доказывает что **бизнес, который строится на нравственной основе, оказывается в конечном счете более выгодным,** чем бизнес безнравственный, аморальный, разрушающий деловые, партнерские отношения

Виды этикета делового общения.

Согласно Э. Я. Соловьеву различают несколько видов этикета, основными из которых являются:

–придворный этикет – строго регламентированный порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;

–дипломатический этикет – правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах;

–воинский этикет – свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности;

- общегражданский этикет – совокупность правил и традиций, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом;

Виды этикета делового общения.

- этикет высшего общества; - церковный этикет;
- спортивный этикет; - этикет научных сообществ;
- деловой этикет - в сфере предпринимательства и управления и т.д.
- Этикет представляет собой систему детально разработанных правил учтивости, включающих формы знакомства, приветствия и прощания, выражения благодарности и сочувствия, культуру речи и умение вести беседу, правила поведения за столом, поздравления, подарки и т.д.
- Все эти ситуации в деловом этикете дополняются правилами поведения при устройстве на работу и перемене места работы, правилами обращения начальника с подчиненными, правилами разговора по служебному телефону, деловой переписки, оформления интерьера офиса, отношения мужчин и женщин в процессе делового общения.

Этикет делового общения.

Правила делового этикета являются общепринятыми в международном деловом общении, хотя имеют и некоторые национальные и корпоративные особенности.

В организации деловой этикет зависит от того, какой стиль делового общения и руководства (авторитарный, демократический, либеральный или попустительский) характерен для делового общения в организации в целом, а также от деятельности организации, от вкусов ее руководства и от традиций.

Двухмерное управленческое мышление

Двухмерное управленческое мышление

Сетка Р. Блейка и Дж. Моутона

Мало внимания
задаче, много
человеку (1/9)

Много внимания
задаче, много
человеку (9/9)

**ВНИМАНИЕ
К ЛЮДЯМ**

Мало внимания
задаче, мало
человеку (1/1)

Много внимания
задаче, мало человеку
(9/1)

ВНИМАНИЕ К ЗАДАЧЕ

Двухмерное управленческое мышление уделяет много внимания как задаче, так и человеку. Но оно является прямолинейным. Рассматривая результативность и эффективность управления, оно не признает достаточно отчетливо изменчивости ситуаций управления на практике.

Трёхмерное управленческое мышление. Представителями этого направления являются У. Реддин, К. Арджирис.

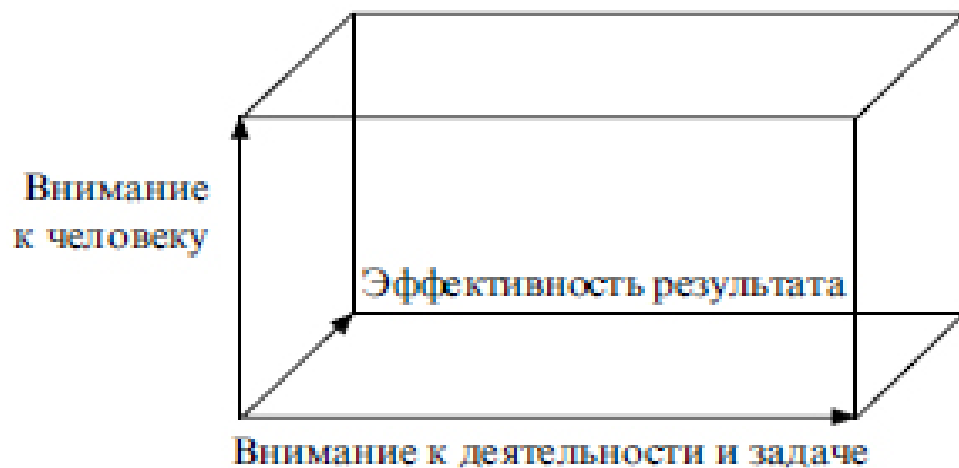


Рис. 4.3. Трёхмерное управленческое мышление

Трёхмерное управленческое мышление предполагает, что мы уделяем внимание как задаче, так и человеку, не забывая об эффективности в различных условиях деятельности. Лучший способ надо выбирать исходя из сложившейся ситуации. Например, управление предприятием в условиях реконструкции обычно отличается от управления, используемого в условиях успешного роста и развития производства

При трёхмерном управленческом мышлении внимание направлено в трёх измерениях; к задаче, человеку и к результату. Это означают конкретные действия, которые оказывают влияние на подчиненных. Основное — это учет конкретных практических ситуаций и выдвигание на первый план необходимых действий руководителя. Эффективность и результативность является во всех случаях является важнейшим измерением.

Модель трехмерного управленческого мышления -

Представителями этого направления являются **У. Реддин, К. Арджирис.**

В настоящее время развитие управления стало более практичным и требовательным. Им может быть, например, мотивированность, качество труда, скорость принятия решений. Это направление развивал **Р. Лайкерт.**

Эта модель требует от руководителя постоянного внимания к осуществлению в своей управленческой деятельности следующих трех основных задач: **1) организационно-технических; 2) социально-психологических; 3) обеспечения общей эффективности, прибыльности производства.**

Навыки делового общения, психологическая культура должны быть напрямую связаны с продуктами и услугами, обеспечивать их высокое качество. Нужен баланс между умением управлять людьми и умением и способностью производить продукты.

Человеческие ресурсы и внимание к человеку.

Среди многочисленных ресурсов, финансовых, технических, сырьевых, информационных, организационных и т.д., обеспечивающих успех дела, человеческие ресурсы отличаются одним, но очень существенным качеством: если все ресурсы рано или поздно истощаются, то человеческие при соответствующем управлении совершенствуются, наращиваются, становятся более качественными и ценными, и привлекательными в любой области предпринимательской деятельности.

Гуманистический менеджмент, нацеленный на развитие лучших свойств и качеств человеческой личности, становится сегодня самым приоритетным направлением управленческой деятельности. Изучение курса психологии делового общения призвано обеспечить специалистов и руководителей хозяйственных организаций новейшими психологическими технологиями, методами их использования в целях повышения эффективности производства.

I. Психология общения в истории философской и психологической мысли.

Мыслители древности и Нового времени о людях как субъектах общения.

Конфуций (551—479 до н. э.) обращал внимание на нравственные качества человека, делающие его приятным и полезным в общении: чувство долга по отношению к другим людям, уважение их, особенно старших по возрасту, выполнение установленных в обществе норм и правил поведения, что позволяет поддерживать порядок и гармонию в обществе.

Древнегреческий философ **Сократ** (469—399 до н. э.) обосновал учение о нормах морали и моральном сознании людей как главном факторе их общения между собой. Он требовал логического обоснования положений этики, а их понимание рассматривал как основное условие нравственного совершенствования каждого человека.

I. Психология общения в истории философской и психологической мысли.

Мыслители древности и Нового времени о людях как субъектах общения.

Ученик Сократа **Платон** (427—347 до н. э.) считал, что общение между людьми должно строиться на основе таких добродетелей, как справедливость, рассудительность, благочестие, соблюдение нравственных норм.

Он обращал внимание на способы ведения беседы, отразил многие тонкости диалогов разных собеседников, **показал зависимость направленности мышления людей от характера и содержания их общения.** Говоря о том, что душа размышляет и разговаривает сама с собой, Платон, по сути дела, **ставит вопрос о внутренней речи людей.** Это один из важных вопросов современной психологии, в том числе психологии делового общения.

Заслуживают внимания взгляды Платона на **осознанные и неосознанные мотивы поведения людей,** анализ которых весьма актуален в настоящее время.

1. Психология общения в истории философской и психологической мысли.

Аристотель (384—322 до н. э.) характеризовал человеческие способности как функции души, рассуждал о психологических чертах характера человека, его мыслительных ассоциациях, о целесообразном характере его поведения и деятельности.

Философ Нового времени нидерландец **Бенедикт Спиноза** (1632—1677) в своей «Этике» подчеркивает роль **человеческой индивидуальности, внутренний мир человека, проявляющийся в психологических состояниях — аффектах: любовь, радость, сострадание, гнев, ревность, ненависть, побуждение к чему-либо и т.д.** Спиноза указывал на **причинную обусловленность человеческого поведения объективной необходимостью**, не снимая ответственности с человека за его поступки. Все это также весьма актуально и в наши дни.

Английские философы **Томас Гоббс** (1588—1679) и **Джон Локк** (1632—1704) пытались показать, что общественная мораль и мораль личности взаимосвязаны и определяются обстоятельствами жизни людей и их интересами. **Интересы людей определяют характер и содержание общения между ними.**

1. Психология общения в истории философской и психологической мысли.

Вольтер (1694—1778), отмечал что критерием нравственности поступков является их полезность для общества. Весьма актуальны высказывания **Жан-Жака Руссо** (1712—1778) о роли чувств и естественных инстинктов человека в его поведении. Немецкий философ **Иммануил Кант** (1724—1804) писал о долге как основании нравственности и о нравственном законе. Идеи мыслителей прошлых эпох имеют прямое отношение к проблемам межличностного и делового общения людей.

Одно из фундаментальных положений теории межличностного общения указывает, что психические состояния людей во многом определяются содержанием их нравственного сознания. Поэтому изучение дисциплины психологии делового общения предполагает осмысление с позиций сегодняшнего дня теоретического наследия психологии, которое может способствовать более глубокому пониманию относящихся к ней проблем и их более содержательному анализу.

1. Психология общения в истории философской и психологической мысли.

Психологическое направление в социологии

Один из основоположников социологии, французский мыслитель **Габриель Тард** (1843—1904) называл социологию как науку о функционировании общества «простой социальной психологией». Г. Тард исходил из того, что в основе социальной деятельности лежит психологический настрой отдельных людей и социальных групп. В процессе их взаимодействия один человек или социальная группа подражает другим. **Подражание — основная функция человеческой психики**, усвоение и повторение людьми того нового, что появляется в той или иной сфере общественной жизни. Этим новым могут быть малые и большие изобретения и открытия, совершенствующие быт людей, их производственную, познавательную и иную деятельность, обогащающие отношения между людьми. «**Изобретение и подражание — таков основной элементарный общественный процесс**», — делает вывод Тард. «То, что изобретается, то, чему подражают, представляет собою не что иное, как идею или желание, суждение или намерение», проявляющаяся в межличностном общении. В итоге имеет место «коллективное мышление без коллективного мозга». Тард пишет о **подражании осознанном и неосознанном**, которое проявляется, например, в «подражательном внушении» и в «инстинктивной подражательности социального человека». Он постоянно подчеркивает, что **«подражание есть явление социальное».**

1. Психология общения в истории философской и психологической мысли.

Психологическое направление в социологии

Лестер Уорд (1841 — 1913) исходил из того, что «социальные силы — суть силы психологические и заключаются в умственной природе индивидуальных членов общества». По его мнению, **изначальной причиной деятельности любого субъекта выступают его желания, главная причина всякой деятельности**». Уорд выделяет первичные желания, связанные с удовлетворением потребностей людей в пище, тепле, продолжении рода и т.п. На их основе формируются более сложные желания людей, в том числе их желания творческой деятельности, гражданской свободы, а также моральные, эстетические и религиозные. Желания людей порождают их волю, которую Уорд называет «динамическим двигателем общества». Желания и воля выступают, по Уорду, как основные природные и социальные силы, обеспечивающие развитие общества, и тем самым как основные психические факторы цивилизации. Желания и воля людей не всегда осознаются ими. Нередко они проявляются стихийно, произвольно как слепо действующие иррациональные силы. Влекомые этими силами, люди действуют в заданном направлении и нередко лишь потом осмысливают свои поступки

1. Психология общения в истории философской и психологической мысли.

Психологическое направление в социологии

Американский социолог **Франклин Генри Гиддингс** (1855—1931) также обосновывал решающее значение психических факторов во взаимодействии людей и в развитии общества. **Он характеризует общество как сотоварищество, некую ассоциацию людей, которых скрепляют психологические узы, сознание рода.**

Умственные и нравственные элементы общества, соединяясь в различных сочетаниях, образуют **общее чувство, общее желание, нравственное чувство, общественное мнение и общую волю общества.** Все это Гиддингс называет **социальным разумом**, формирующимся в результате взаимодействия индивидуальных разумов. Это, по словам **Гиддингса**, «**продукт** того, что Тард называет социальной логикой, связывающей продукты индивидуальной логики в более сложные целые». Представляет интерес решение Гиддингсом проблемы взаимодействия личного и формирующегося в рамках ассоциаций группового сознания, в том числе влияния группового сознания — коллективных эмоций, воли и т.д. — на сознание личности. Все это, происходит на **сознательном и подсознательном уровнях.** В связи с этим он указывает на инстинкт ассоциации. Интересен и его анализ психических отношений людей, основанных на их взаимопонимании, симпатии, интересах, желаниях и воле.

1. Психология общения в истории философской и психологической мысли.

Психологическое направление в социологии

Петр Лавров (1823—1900) и **Николай Михайловский** (1842—1904) рассматривали все общественные явления как результат сознательной деятельности людей. Главную роль социологии как науки об обществе **они видели в анализе мотивов деятельности людей и их нравственных идеалов**, в изучении психологической и нравственной сторон их деятельности.

Особое внимание уделяли они **анализу «солидарных» действий людей, направляемых их общими интересами**. По словам П. Лаврова, важно понять и обобщить факты солидарности между людьми и тем самым открыть законы их солидарных действий, формы проявления их солидарности, а также условия ее упрочения или ослабления при разном уровне социально-нравственного развития людей и форм их общежития. Под солидарностью понимается «сознание того, что личный интерес совпадает с интересом общественным» и «что личное достоинство поддерживается лишь путем поддержки достоинства всех солидарных с нами людей». **Солидарность — это «общность привычек, интересов, аффектов или убеждений»**. Все это определяет сходство поведения и деятельности людей.

1. Психология общения в истории философской и психологической мысли.

Психологическое направление в социологии

Итальянский мыслитель **Вильфредо Парето** (1848—1923) делил **социальные действия людей на логические и нелогические. Логические действия осознаны** и логически обоснованы людьми. **Нелогические действия не осознаны**, инстинктивны, спонтанны, **более естественны и органически присущи людям.** Все их действия обусловлены их психическими состояниями, которые в немалой степени определяют характер их общения между собой. В психических импульсах, склонностях и предрасположениях людей Парето видит **«источник социальной жизни»**. Так же, как Тард и Уорд, он решал проблему законов развития общества, коренящихся в психологическом содержании действий людей. **«Человеческие действия, — утверждает Парето, — имеют закономерный характер, и потому мы можем делать их предметом научного исследования».** **Закономерный характер деятельности людей определяет закономерный характер развития всех сфер общественной жизни.** Исходя из этого, **Парето** делает вывод: чистая экономия должна найти законы явлений, которые могли бы применяться как к обществу, где господствует частная собственность, так и к обществу с коллективной собственностью... она должна дать нам возможность предвидеть экономические результаты при какой угодно форме общественного устройства.

1. Психология общения в истории философской и психологической мысли. Психология народов.

Немецкие мыслители **Х. Штейнталь**, **М. Лацарус** и **В. Вундт** считаются основоположниками психологии народов, направление в социальной психологии. **Хейман Штейнталь** (1823-1899) и **Мориц Лацарус** (1824-1903) указывали на существование духа народа как некоего духовного целого. Они пишут, что у каждого народа имеется «свой особый склад мыслей и чувств, своя духовная физиономия, называемая «народностью». «Задача народной психологии» заключается в том, чтобы «познать дух народа, как познала индивидуальная психология дух индивидуума», а также «открыть законы человеческого духа». Любой человек испытывает влияние общества, в котором он живет, влияние «опыта протекших столетий и тысячелетий», и «вполне зависит от них в своих мыслях, чувствах и воле». Любой человек в своей деятельности и общении с другими людьми выступает как носитель духовности своего народа, выражает в своем эмоциональном и интеллектуальном настрое его психический склад и национальное самосознание. Важно уяснить, «как соединяются простейшие первоначальные силы человеческого сознания со сложными силами и образами народного духа». «Наравне с языком, мифом и религией элементы народного духа заключаются также в культе, народном творчестве, письме и искусствах». «Дух народа живет только в индивидуумах и не имеет особого от духа индивидуума бытия». Проявляясь в духовном мире отдельных индивидов, дух народа определяющим образом формирует их эмоциональный настрой, образ мыслей и волю..

1. Психология общения в истории философской и психологической мысли. Психология народов.

Вильгельм Вундт (1832—1920) критически подошел к концепции Лацаруса и Штейнталя, которые, по его мнению, противопоставляли психологию народов как над индивидуальную духовную субстанцию индивидуальной психологии. По Вундту, «душа народа всегда состоит из единичных душ» и представляет собой «совокупное содержание душевных переживаний» людей, принадлежащих к тому или иному народу и связанных между собой постоянным «взаимодействием и взаимоотношением». Формирующийся «общий дух» народа есть «нечто неизмеримо большее, чем сумма индивидов», через сознание которых он проявляется.

К основным проблемам психологии народов Вундт относит исследования их языка, мифов и обычаев. Вундт считал, что «язык, мифы и обычаи представляют собой не какие-либо фрагменты творческого народного духа, но самый этот дух народа». Решение моральных проблем Вундт органически связывает с решением проблем индивидуальной и общественной психологии, в том числе психологии народов. Он рассматривает этику как науку о нормах поведения людей. При этом он исходит из того, что появлению той или иной социальной нормы, в том числе нравственной, предшествует психологическое восприятие того или иного социального факта, его оценка с точки зрения полезности для человека, для жизни общества.

1. Психология общения в истории философской и психологической мысли. Психология народов.

В основе оценки **социальных фактов** лежит, по Вундту, **человеческая воля, которой уделяется важное место в его этической концепции.** Он исходил из того, что направленность воли людей определяется субъективными и объективными обстоятельствами их жизни. Под **субъективными обстоятельствами** он понимал **внутренний мир людей,** их переживания и представления о тех или иных явлениях, а **под объективными** — те **обстоятельства,** которые **«исходят из явлений, данных в обществе и истории».**

В своей работе «Принципы нравственности» Вундт характеризует **нравственную волю как «субстанциональную силу»,** сохраняющую себя как некую целостность и проявляющуюся как желание, хотение, **направленность сознания на достижение желаемого результата.** Воля выступает как интегрирующее свойство сознания и выражает его деятельную сущность. Она индивидуальна, однако может «принадлежать общей воле», поскольку существует общая направленность воли многих людей. В этом смысле общая воля обладает реальностью не в меньшей степени, чем воля отдельных людей. По Вундту, **нравственная воля людей должна быть направлена на «общественное благосостояние и прогресс».**

1. Психология общения в истории философской и психологической мысли. Психология народов.

На психологическую основу деятельности людей указывал и **Николай Кареев** (1850—1931). Он обращал внимание на три основные стороны духовного бытия человека — его ум, чувства и волю. Отмечал, что в поведении и деятельности людей, а значит, во всей их общественной жизни, специфическую роль играет интеллектуальная, эмоциональная и волевая стороны их духовного мира и было бы неверно делать ставку на одну из них, как это делают рационалисты, эмпирики и волюнтаристы.

Исходя из того, что общественное поведение человека определяется его «психической природой», Н.И. Кареев делает вывод, что психологического объяснения требуют полезные и вредные поступки, а также «справедливые и несправедливые общественные явления». Он обращает внимание на роль индивидуальной и коллективной психики людей в функционировании различных проявлений общественного сознания. Коллективная психология должна показать, что и народный дух, и всякая культурная среда, и какое бы то ни было групповое и классовое самосознание суть не что иное, как результат психического взаимодействия между отдельными индивидуумами. Данное взаимодействие, по Карееву, лежит в основе всех «практических отношений» людей, в том числе их межличностных отношений.

1. Психология общения в истории философской и психологической мысли. Психология масс.

Г. Тард в своих работах, дал характеристику психологических механизмов подражания в массовом сознании, которое происходит на сознательном и подсознательном уровнях. Существенный вклад в анализ «психологии масс» внесли французский социолог **Г. Лебон** и итальянский юрист **С. Сигеле**.

С. Сигеле (1868—1913) в книге «Преступная толпа», обратил внимание на необходимость разработки коллективной психологии как психологии различных (больших и малых) масс людей. Он пояснил, что коллективная психология должна заниматься такими совокупностями индивидов, как, например, суд присяжных, собрания, съезды, театры и т.д., которые не подчиняются законам индивидуальной психологии, и социологическим законам. Коллективная психология, по Сигеле, — это также **психология толпы**, «душа» которой формируется путем **подражания людей друг другу**. Сигеле указывает на роль заразительности в формировании коллективной психологии, в том числе психологии толпы, о роли в этом восприимчивости и внушения. Он говорит о «неоспоримом психологическом законе», по которому «интенсивность душевного движения возрастает прямо пропорционально числу лиц, разделяющих это движение в одно и то же время, в одном и том же месте». В этом заключается «причина того неистовства», до которого доходят энтузиазм или порицания в разного рода собраниях людей.

1. Психология общения в истории философской и психологической мысли. Психология масс.

Густава Лебона (1841 — 1931) в фундаментальном труде «Психология народов и масс» характеризует сознание «толпы», ее многочисленные психологические свойства. «Эра толпы» наступает «в переходные периоды развития общества и в то же время нестабильные, когда рушатся элементы одной цивилизации и постепенно утверждаются элементы другой». По Лебону, психологические характеристики толпы в корне отличаются от психологических характеристик составляющих ее людей. «Сознательная личность исчезает», чувства и мысли людей «принимают одно и то же направление», «образуется коллективная душа, имеющая временный характер, но представляющая очень определенные черты»: импульсивность и раздражительность толпы, неспособность обдумывать, отсутствие рассуждений и критики, податливость внушению, нетерпимость, авторитарность и консервативность толпы и т.д. Лебон пытается осмыслить причины появления новых психических и моральных качеств у человека в толпе, раскрывает характер идей и воображений толпы. По его мнению, идеи толпы можно разделить на два разряда: скоропреходящие идеи, зарождающиеся под влиянием минуты, и другие идеи, которым среда, наследственность и общественное мнение дают большую устойчивость. Воображения же толпы чаще основаны на поверхностных впечатлениях. Он дает свою классификацию и описание толпы «различных категорий», выделяет разнородную толпу и толпу однородную (секты, касты, классы и т.п.), преступную толпу, присяжные и уголовные суды, избирательную толпу, парламентские собрания.

1. Психология общения в истории философской и психологической мысли. Психология масс.

Анализ внутренних мотивов деятельности личности, ее целей, идеалов и воли, выражает основное содержание субъективного метода в социологии, разработку которого продолжил **Николай Михайловский** (1842— 1904), самый талантливый сторонник субъективного метода» и «самый главный его творец. Он развил идею о существовании «правды-истины» и «правды-справедливости». Первая — это «объективная правда», фиксирующая объективный ход событий общественной жизни. Вторая — «правда субъективная», выражающая внутренний мир людей, творящих эти события. С позиций такой двуединой правды он рассматривает все явления общественной жизни.

Представляет интерес решение Н. Михайловским проблем, относящихся к психологии масс, в том числе взаимодействия «героев и толпы», личности и общества. На первом плане у него личность, обладающая своей особой индивидуальностью и неповторимостью. Критически мыслящие личности с их более или менее яркими индивидуальностями — главные действующие лица в обществе — определяют развитие его культуры и переход к высшим формам общественного устройства. Героем он называет человека, увлекающего своим примером массу на хорошее или дурное дело. Толпа же — это масса людей, способная увлекаться примером — благородным, низким или безразличным. В целом же характеристики толпы Михайловским совпадают с характеристиками Лебона.

1. Психология общения в истории философской и психологической мысли. Психология масс.

В своей «Психологической социологии» **Евгений Де-Роберти** (1843—1915) указывает на обусловленность социального поведения людей такими психическими факторами, как их желания, эмоции, страсти, характер, образ мыслей, воля и т.п. Он делает вывод, что «все общественные явления в известной мере совпадают с явлениями собственно психическими» и что психическая деятельность людей определяет их социальную деятельность. Отсюда главное в науке об обществе заключается «в познании законов психического взаимодействия».

Е. В. Де-Роберти считал, что проявляющиеся в психическом взаимодействии людей их индивидуальная и коллективная психика воплощаются в нормах их социального поведения, в создаваемых ими предметах духовной и материальной культуры, в системе экономических, политических и других институтов функционирования общества. Он глубоко проанализировал также влияние индивидуальной и коллективной психики людей на их межличностное общение.

1. Психология общения в истории философской и психологической мысли. Психология межличностного общения. Теория инстинктов социального поведения

Пониманию человека как субъекта межличностного общения способствует теория инстинктов социального поведения, обоснованная английским психологом **Уильяма Мак-Даугалла** (1871 — 1938). Он отмечал что «психология не должна сводиться к изучению сознательных процессов». Она должна быть «положительной наукой о человеческом духе во всех его формах и способах проявления». Изначальной причиной и побудительной силой социального поведения людей он считал их врожденные инстинкты. Он ссылается на работы В. Вундта, который применял термин «инстинкт» к «прочно сложившимся приобретенным навыкам» и к «врожденным специфическим склонностям», а также на работы У. Джеймса, который отводил инстинктам «руководящую роль в определении человеческого поведения и душевных процессов». **Мак-Даугалл определял инстинкт как наследственное психофизическое предрасположение, которое наделяет способностью воспринимать известные объекты, обращать на них внимание, испытывать особое эмоциональное отношение, чувственное возбуждение при восприятии объектов и производить соответственные особые акты или испытывать импульс к ним, стремление или уклонение от них. Каждый инстинктивный акт включает в себе познавательную, аффективную и волевою стороны инстинкта, сознание существования какого-нибудь объекта. «Инстинкты являются первыми двигателями человеческой деятельности». Инстинктивные импульсы определяют цель всякой деятельности».**

1. Психология общения в истории философской и психологической мысли.

Психология межличностного общения.

Владимир Ленин (1870—1924) обозначил различные проявления коллективной и индивидуальной психики людей в контексте их классового и национального самосознания, глубоко обосновал влияние социальных чувств, инстинктов, настроений на содержание и направленность деятельности людей, их общественных отношений и межличностного общения. **Владимир Бехтерев** (1857—1927), исследовал различные проявления индивидуальной и коллективной психики людей, опираясь на данные физиологии. В фундаментальном труде «**Коллективная рефлексология**» он **представил подробную картину влияния социальной психики на поведение людей и отношения между ними**. В.М. Бехтерев исследовал коллектив как собирательная личность сложных человеческих действий: коллективное объединение; взаимовнушение, взаимоподражание и взаимоиндукция как объединяющие факторы; язык как объединяющий фактор; развитие коллективных движений по типу сочетательных рефлексов; коллективные наследственно-органические рефлексы; коллективное настроение, сосредоточение, наблюдение, творчество, согласованные действия и коллективные мимико-соматические рефлексы. Дал анализ многим **законам деятельности людей**. Рассматривая коллектив как «собрание отдельных, связанных между собою теми или иными интересами личностей», **приходит к выводу, что коллектив, представляющий собой нечто целое, выступает «в виде одной коллективной или собирательной личности»**.. «Законы проявления деятельности коллектива суть те же, что и законы проявления деятельности отдельной личности».

1. Психология общения в истории философской и психологической мысли.

Психология межличностного общения.

Учение **Алексея Ухтомского (1875—1942)** о доминанте, также базирующееся на данных физиологии. **«Доминанта, — пишет Ухтомский, — есть очаг возбуждения, привлекающий к себе волны возбуждения из самых разных источников».** И, как таковая, **«является физиологической основой акта внимания и предметного мышления».** Будучи сформированной, **доминанта «стойко держится в центрах и подкрепляется разнообразными раздражениями, обеспечивая проявление тех или иных инстинктов».** «Однажды вызванная, она может восстанавливаться». **Доминанта определяет «направленность поведения, мысли и деятельности».** Доминанта «определитель поведения». Полемизируя с Мак-Дугаллом, Ухтомский делает вывод: не прирожденное наследие рефлексов и инстинктов, но борьба текущих конкретных доминант с унаследованным и привычным поведением приводит к оплодотворению всей работы.

1. Психология общения в истории философской и психологической мысли.

Психология межличностного общения.

Учение об установках грузинского психолога **Дмитрия Узнадзе** (1886/87—1950), исследования советской психологической науки. Узнадзе характеризует **установку как направленность сознания субъекта в определенную сторону и на определенную активность. Установки, — указывал он, — присущи как сознательным, так и бессознательным действиям субъекта,** характеризуют его деятельность в целом. Для возникновения установки «достаточно двух элементарных условий — какой-нибудь актуальной потребности у субъекта и ситуации ее удовлетворения. При наличии обоих этих условий в субъекте возникает установка к определенной активности.» «То или иное состояние сознания, из его содержаний вырастает лишь на основе этой установки».

Многое для понимания психологии личности и межличностного общения дают труды **Сергея Леонидовича Рубинштейна** (1889—1960). Он глубоко проанализировал роль деятельности и общения людей в функционировании их психики. В его работах мышление общественного человека предстает как процесс его умственной деятельности по духовному освоению действительности, переводу внешней предметной деятельности во внутренний, **идеальный план (интериоризация)**. Во всем этом проявляется творческое осмысление человеком внешнего мира и своего отношения к нему. Труды С.Л. Рубинштейна способствуют научному пониманию влияния внешней природной и социальной среды на развитие сознания, отражения и творчества и его роли в практической деятельности людей.

1. Психология общения в истории философской и психологической мысли. Психология межличностного общения.

Лев Семенович Выготский (1896—1934), разработавший **культурно-историческую теорию развития психики**.

Он считал, что в функционировании и развитии психики человека **отражаются два основных плана его деятельности и поведения: натуральный, связанный с удовлетворением его биологических потребностей, и культурный, связанный с различными формами его социальной деятельности и поведения.** Исходя из этого, раскрывается **роль** орудийной деятельности человека и знаковых систем, прежде всего **речи, в развитии его психики**.

Учение Л. С. Выготского о влиянии социокультурных факторов на развитие эмоциональной сферы сознания личности и ее мышления позволяет глубже понять содержание и направленность духовной деятельности людей и характер их поведения..

II. Основные направления современной психологии межличностного общения 1. Бихевиоризм

Бихевиоризм (от англ. behaviour — поведение), или **психология поведения**, появился в США в начале XX в. Его экспериментальной предпосылкой стали исследования поведения животных, проведенные **Эдуардом Торндайком** (1874—1949). Многие выводы этих исследований были учтены при объяснении поведения людей. Э. Торндайк (1926) последовательно проводит мысль о том, что **педагогика должна опираться на психологию поведения**. Л.С. Выготский пишет, что Торндайк является основоположником психологии поведения и объективной психологии вообще. Он обосновывает взгляд на человеческую психику и поведение как на «систему реакций организма на внешние раздражения, посылаемые средой, и внутренние раздражители, возникающие в самом организме». По его мнению, **«все поведение человека складывается из безусловных реакций, данных в наследственном опыте, помноженных на те новые условные связи, которые даны в личном опыте»**.

II. Основные направления современной психологии межличностного общения 1. Бихевиоризм

В 1913 г. **Джон Бродес Уотсон** (1878—1958) сформулировал основные принципы поведенческой психологии. Дж. Уотсон пишет, что «**наиболее плодотворная отправная точка для психологии — это изучение не самого себя, а изучение поведения соседа**». Таким путем мы сможем объяснить и наше собственное поведение. Он критически отзывается о структуралистическом методе В. Вундта и функционалистском методе У. Джеймса, которые отправной точкой в психологии считали «изучение своего собственного ума». По мнению Уотсона, в таком интроспективном анализе много субъективизма, идущего от личных ощущений, представлений, оценок и т.д. Поэтому этот подход нельзя признать научным. **Бихевиоризм же предлагает исследовать психологические явления объективно.** Вместо анализа субъективных ощущений, восприятий, образов и т.д. следует изучать поведение других людей, т.е. как человек реагирует на те или иные воздействия внешней среды, которые Уотсон называет стимулами. Отсюда **схема анализа S—R (стимул — реакция)**. Уотсон подчеркивает, что «**психология как наука о поведении занимается предсказанием и управлением действиями человека, а не анализом его сознания**». В решении подобных задач — суть и значение бихевиоризма.

II. Основные направления современной психологии межличностного общения Необихевиоризм.

Представители так называемого необихевиоризма **Эдуард Чейс Толмен** (1886—1959) и **Кларк Леонард Холл** (1884—1952) попытались с позиций методологии бихевиоризма **объяснить психическую деятельность человека. Они выступили с концепцией «медиаторов» — внутренних процессов, совершающихся между стимулом и реакцией.** При этом они исходили из того, что и для «незримых медиаторов» должны существовать такие же объективные показатели, какими пользуются при изучении доступных внешнему наблюдению стимулов и реакций. Однако, как отмечает М.Г. Ярошевский, их концепция оказалась малоубедительной именно в научном отношении и в значительной степени утратила свое влияние. Произошел возврат во многом к классическому бихевиоризму, особенно выразившемуся в работах Берреса Фредерика Скиннера А (р. 1904) и его единомышленников.

II. Основные направления современной психологии межличностного общения. Когнитивная психология.

«Когнитивность» происходит от латинского *cognoscere* и означает познавать, знать. Представители когнитивной психологии исходят из того, что поведение человека определяется как воздействием на него условий внешней среды, что всесторонне обосновано бихевиористами, так и его мыслительными способностями. **У. Нейсер основоположник когнитивной психологии**, книга «Cognitive Psychology», (1967). Идеи когнитивной психологии, раскрывающей роль сознания людей в их поведении, были обоснованы также в трудах американских психологов Дж. Келли, Дж. Роттера, канадского психолога А. Бандуры и других представителей этого направления. **Основной проблемой для них является «организация знания в памяти субъекта».** Они считают, что знания человека организованы в определенные понятийные схемы, в рамках которых он мыслит и действует. Утверждается, что «восприятие, память, мышление и другие познавательные процессы определяются схемами так же, как и устройство организма генотипом». Когнитивный подход в исследовании сознательного поведения человека заключается в стремлении понять, каким образом мы расшифровываем информацию о реальной действительности и организуем ее, с тем чтобы проводить сравнения, принимать решения или разрешать проблемы, встающие перед нами каждую минуту.

II. Основные направления современной психологии межличностного общения. Когнитивная психология.

Теория личностный конструкт Джорджа Келли (1905—1967), психология личностных конструктов заключается в том, что разные люди по-разному осознают и оценивают явления действительности и принимают в связи с этим неодинаковые, как правило, альтернативные решения, позволяющие им выполнять их насущные задачи. Такой подход характеризуется Дж. Келли как конструктивный альтернативизм. Обосновывается положение об избирательном характере поведения человека, который из ряда альтернативных возможностей выбирает вполне определенные, с его точки зрения наиболее оптимальные в той или иной ситуации. Человек выступает как исследователь, выдвигающий разного рода «рабочие гипотезы» относительно действительности и выбора возможного варианта своего поведения. Это помогает правильно вести себя в настоящий момент, предвидеть ход событий, и контролировать свое поведение. Он «контролирует события в зависимости от поставленных вопросов и найденных ответов». Дж. Келли утверждает: любой человек осмысливает и оценивает явления внешней среды и определяет варианты своего поведения, исходя из конструируемых им понятийных схем или моделей, которые он называет личностными конструктами.

II. Основные направления современной психологии межличностного общения. Когнитивная психология.

Дж. Келли пишет: «Личностный конструкт — это идея или мысль, «устойчивый способ» которую человек использует, чтобы осознать или интерпретировать, объяснить или предсказать свой опыт». в терминах схожести и контраста». Например: «мужской — женский», «умный — глупый», «взволнованный — спокойный», «религиозный — нерелигиозный», «хороший — плохой», «дружеский — враждебный» и т.д. и т.п. Дж. Келли пишет, что если тот или иной личностный конструкт или понятийная схема оправдывает себя при оценке реальности и выборе поступка тем или иным человеком, то он исходит из нее и далее. Если же нет, он отвергает ее и конструирует другую. Подчеркивается, что личностные конструкты организованы определенным образом (иерархически - «пирамидально так что одни из них находятся «в подчиняющей», а другие — «в подчиненной» позиции относительно других частей системы) и функционируют в той или иной системе в сознании человека. Речь идет об их», организации,. Система личностных конструктов (понятийных схем), формирующаяся в процессе сознательного взаимодействия человека с внешней природной и социальной средой, определяет его широкие альтернативные возможности в выборе своих поступков и тем самым расширяет диапазон его свободы. **В теории личностных конструктов** Дж. Келли «люди представлены как свободные и зависящие от своего собственного поведения».

II. Основные направления современной психологии межличностного общения. Когнитивная психология.

Альберт Бандура и Джулиан Роттер социально-когнитивный подход в изучении психики людей и их поведения. Главная идея теории А. Бандуры (р. 1925) — научение через наблюдение. Мыслительные способности человека развиваются в процессе наблюдения им явлений внешней, прежде всего социальной среды. И он действует в соответствии со своими наблюдениями. А. Бандура обосновывает способность человека к саморегуляции, действуя в соответствии с обстановкой, учитывать характер влияния своих действий на других людей и их возможные реагирования на эти действия. Тем самым появляется возможность предвидеть последствия собственных действий и самому регулировать, соответственно менять свое поведение. Внимание и мотивы в сознательном поведении личности имеют также большое значение. **Побудительная мотивация поведения людей**, действовать в том или ином направлении, вытекает из их потребностей, интересов, целей и т.д. А. Бандура «отдает приоритет сознательному мышлению над бессознательными детерминантами поведения». Он ставит осмысленные цели над инстинктами или интуицией. Тем самым повышается возможность самоконтроля в поведении и деятельности людей, в том числе учет того, насколько поведение того или иного человека отвечает условиям внешней среды и насколько оно может быть эффективным для его социального самоутверждения. Ставится и решается проблема разработки программы самоконтроля и ее выполнения.

II. Основные направления современной психологии межличностного общения. Социально-когнитивный подход.

Социально-когнитивный подход к изучению психологических факторов поведения человека представленны в работах **Дж. Роттера**. В своей **теории социального научения** он исследует проблему влияния на развитие психики человека социальных факторов, взаимоотношений с другими людьми. Исследуется влияние социальных ситуаций на развитие сознания и самосознания человека, в том числе на формирование сознательных мотивов его поведения. Дж. Роттер ввел в науку психологии личности понятие потенциал поведения, выражающее вероятность того или иного ее поведения в зависимости от характера воздействия на нее внешних социальных факторов. В этом он солидаризируется с мнением А. Бандуры, утверждающего, что сознание человека, определяющее его поведение, в немалой степени формируется под влиянием внешних обстоятельств, прежде всего социальных. Указывается на роль данных обстоятельств в формировании целей деятельности и всей системы внутренней мотивации того или иного человека. Это направление развивает идеи когнитивной психологии, главным образом идею об организованном характере человеческого сознания и мышления.

II. Основные направления современной психологии межличностного общения. Гештальт-психология

Немецкое слово **Gestalt** означает форму, организацию, вид, образ. В психологии понятие «гештальт» употребляется в смысле «организованного целого», свойства которого не сводятся к сумме свойств его частей. Представители гештальт-психологии, немецкие психологи **Макс Вертгеймер** (1880—1943) и **Вольфганг Келлер** (1887—1967), обращают внимание на **внутреннюю психическую деятельность человека**. По утверждению Вертгеймера, характерными идеями гештальт-психологии являются: идея образа как целостного образования, возникающего в так называемом инсайте — мгновенном «схватывании» структуры объекта; идея изоморфизма, указывающая на структурное подобие психических и объективных материальных процессов (идея ассимиляции и контраста), человек воспринимается или путем ассимилирования его с той или иной социальной или этнической группой, или, напротив, по контрасту с ней. Для понимания межличностных отношений немалое значение имеют **инсайт** как спонтанное «схватывание» отношений, осознание их характера в целом, протекающий на уровне подсознания процесс как «внезапное постижение». Этот процесс обнаруживает **ограниченность концепции проб и ошибок** и доказывает, что во многих случаях имеет место целостное и достаточно точное восприятие и осознание человеком явлений внешнего мира и характера его отношений с другими людьми. Гештальтисты широко применяют метод моделирования, изучая процесс образования в сознании людей целостного образа, по каким-то известным человеку данным.

II. Основные направления современной психологии межличностного общения. Теория поля.

Теория поля создана Куртом Левиным (1890—1947), ученик Вертгеймера, объясняет соответствующие моменты в отношениях человека и среды, в которой осуществляется его жизнедеятельность, а также в отношениях людей друг к другу. К. Левин считал, что психология должна объяснять психические явления прежде всего в категориях «отношений», а не изолированных «вещей». В отличие от концепций гештальт-психологии в теории Левина анализируются не только восприятия и образы субъекта, но и его взаимоотношения с непосредственным окружением. Для Левина **«поле» — это структура, в которой совершается поведение».** Поведение рассматривается как функция личности и среды. «Индивид действует в определенной среде. Одни ее районы притягивают, другие отталкивают». Это качество объектов Левин назвал валентностью, которая может быть положительной и отрицательной. «Валентный район» является центром силового поля. При позитивной валентности все силы устремляются к этому району, при негативной — от него. **Среда заряжена «плюсами» и «минусами»,** направляющими «локомоции» личности (ее приспособительную активность). Что касается самой личности, то она представлена в концепции Левина в виде «систем напряжения». К заслугам К. Левина относят глубокое экспериментальное **исследование мотивационной стороны поведения людей.** Мотивация рассматривается во многом изолированно от других сторон поведения человека, а «нерасчлененность в его учении категорий образа и мотива привела к субъективизации внешней среды поведения».

II. Основные направления современной психологии межличностного общения. Психоанализ.

Психоанализ объясняет поведение и межличностное общение личности. Австрийский ученый, врач-психиатр, **Зигмунд Фрейд** (1856—1939) и его последователи пришли к выводу, что на поведение человека оказывают влияние не только его рациональное мышление, но и иррациональные проявления его психики. Рациональное мышление характеризуется как весьма ограниченная область психической деятельности человека, выражающаяся в том, что он сознает и о чем мыслит в данный момент. **Доминируют же бессознательные, иррациональные элементы его психики, разного рода психические импульсы и влечения, направленные на удовлетворение инстинктов человека.** Инстинкты проявляются как бессознательные психические импульсы, заключающие в себе определенную силу и энергию. Это прежде всего инстинкт самосохранения и половой инстинкт.

По утверждению Фрейда, **исходящие из полового инстинкта влечения человека под воздействием моральных, религиозных и других ограничений и запретов вытесняются в область бессознательного.** Однако они «дают о себе знать», продолжают действовать без ведома человека. Фрейд подчеркивает, что **«вытесненное влечение никогда не перестает стремиться к полному удовлетворению».** Отсюда проблема **«неосознанных побуждений»**, которые определенным образом воздействуют на поведение людей.

II. Основные направления современной психологии межличностного общения. Психоанализ.

Зигмунд Фрейд показал противоречивый характер отношений между этими силами и сознанием человека. В работе «Я и Оно» Фрейд пишет, что «деление психики на сознательное и бессознательное является основной предпосылкой психоанализа», что понятие «бессознательного» им получено из учения о вытеснении, а вытеснение он рассматривает как «типичный пример бессознательного». Взаимодействие основных элементов психики человека — предсознательного («Я»), «Сверх-Я» и бессознательного («Оно»). Индивидуум представляется нам как непознанное и бессознательное Оно, на поверхности которого покоится Я.

Я старается содействовать влиянию внешнего мира на Оно и стремится заменить принцип удовольствия, который безраздельно властвует в Оно, принципом реальности. Я олицетворяет разум и рассудительность, в противоположность к Оно, бессознательному содержащему страсти». «Сверх-Я» — это «инстанция в «Я - идеалом». За этим скрывается первая и самая важная идентификация индивидуума, именно — идентификация с отцом в самый ранний период истории развития личности. По Фрейду, впечатления детства, полученные прежде всего в семье, оказывают решающее влияние на формирование характера человека, его психического склада и во многом определяют его поведение в последующие годы.

II. Основные направления современной психологии межличностного общения. Психоанализ.

Зигмунд Фрейд: В дальнейшем ходе развития роль отца переходит к учителям и авторитетам: их заповеди и запреты сохраняют свою силу в **Я-идеале**, осуществляя в качестве совести моральную цензуру. Несогласие между требованиями совести и действиями Я ощущается как чувство вины. Социальные чувства покоятся на идентификации с другими людьми на основе одинакового Я-идеала.

Таким образом, «сверх-Я» или «Я-идеал» обуславливает появление морального сознания, «служит источником моральных и религиозных чувств, контролирующим и наказующим агентом». Под его влиянием личность включается в социальную среду, приспосабливается к содержанию существующих межличностных отношений. Большое значение для понимания мотивов поведения человека, его внутренних побуждений имеет учение Фрейда о **способах психической защиты, которые избавляют человека от чрезмерных психических волнений**, возникающих под влиянием разных обстоятельств. К таким способам относятся вытеснение в область бессознательного неприемлемой информации либо ее отрицание, рационализация как нахождение приемлемого объяснения своим поступкам, идентификация, то есть бессознательный перенос на себя желаемых качеств, присущих другому человеку, и т.д.

II. Основные направления современной психологии межличностного общения. Психоанализ.

Последователи Фрейда, прежде всего А. Адлер, К. Юнг, К. Хорни, Э. Фромм, В. Райх, Г. Маркузе и др. обосновывали влияние на формирование и поведение человека не только психофизиологических, но и социальных факторов.

А. Адлер (1870—1937) исследовал бессознательное стремление к власти как основное побуждение людей, проявляющееся в их межличностных отношениях, в семье, в разного рода социальных объединениях и т.д.

К. Юнг (1875—1961) развивал концепцию о «коллективном бессознательном», воздействующем на отношения социальных групп.

К. Хорни (1885—1952) пыталась обосновать влияние на поведение человека его социальных связей и отношений, а также материальной и духовной культуры.

Раскрывая влияние социокультурных факторов на жизнедеятельность людей, **Э. Фромм** (1900—1980) показал противоречивую роль социальных явлений, как свобода, собственность, мораль, которая м. быть гуманистической и авторитарной, и т.д. Известные **фрейд-марксисты В. Райх** (1897—1957) и **Г. Маркузе** (1898-1979) обращали внимание, на проявления мазохизма и садизма

в отношениях между людьми: мазохизм проявляется «в доставляющем наслаждение подчинении разного рода авторитетам», а садизм — в стремлении превратить человека в «беспомощный объект собственной воли, стать его тираном, его богом, обращаться с ним так, как заблагорассудится».

II. Основные направления современной психологии межличностного общения. Психоанализ.

В своей работе «Эрос и цивилизация: философское исследование о Фрейде» **Г. Маркузе** развивает идеи о виновности культуры за страдания людей, подавление их стремлений к счастью и наслаждению жизнью.

Он пишет о необходимости создания «нерепрессивной цивилизации», в условиях которой деятельность и поведение людей будут управляться «жизненной энергией любви». Сами потребности и влечения людей как изначальные истоки их социальной активности претерпят существенные изменения, станут более благородными. В этом плане **Маркузе говорит о революции потребностей**, в результате которой станет развиваться новая культура, основанная полностью на принципах гуманизма, служащая благу людей. Ее он называет **контркультурой**, т.е. открыто противостоящей современной, по его мнению, антигуманной культуре и исключаяющей какое-либо приспособление к ней. Как видно, многие положения психоанализа З. Фрейда и его последователей, являющиеся результатом глубокого изучения ими сферы бессознательного, психофизиологических и социальных форм ее проявлений, способствуют формированию более адекватных представлений о психике людей, побудительных мотивов их поведения и деятельности, характерных особенностей их личностей и межличностного общения.

II. Основные направления современной психологии межличностного общения. Гуманистическая психология. А. Маслоу

Гуманистическая психология, направление современной психологии противостоит бихевиоризму, ибо главное внимание оно уделяет изучению не внешних факторов поведения личности, а ее внутреннего мира, ее потребностей и основанных на них мотивов ее поведения. Оно также противостоит психоанализу, поскольку исходит из того, что в основе поведения личности лежат не какие-то проявления бессознательного, а ее вполне осознанные мотивы. «Люди — в высшей степени сознательные и разумные создания без доминирующих бессознательных потребностей и конфликтов». Различные аспекты гуманистической психологии в той или иной мере разрабатывали Г. Оллпорт, Г. Мюррей, Г. Мэрфи, К. Роджерс, А. Маслоу. Они пытались показать большие способности к самосовершенствованию здоровых и зрелых людей. Указывали на роль в этом процессе духовного мира того или иного человека и условий его существования, прежде всего социальных. Наиболее глубокое и всестороннее обоснование положения гуманистической психологии получили в трудах американского психолога **Абрахама Маслоу** (1908—1970). Его теория во многом базируется на идеях философии экзистенциализма, или философии существования человека. Говорится об уникальности бытия отдельного человека, существующего в конкретный момент времени и пространства, о том, что человек есть «то, чем он делает сам себя», и несет ответственность за свой жизненный выбор.

II. Основные направления современной психологии межличностного общения. Гуманистическая психология. А. Маслоу

Большое значение представители гуманистического направления придают **теории становления личности**. По их мнению, сущность человека заключается в его стремлении реализовать себя в мире, развить и проявить свои способности. Личность постоянно находится в процессе становления и утверждения себя в окружающей природе и социальной среде. Такова одна из главных идей теории **самоактуализации личности**, разработанной А. Маслоу.

Человек характеризуется как свободное существо, реализующее возможности своего существования. При этом он проявляет свой внутренний мир, реализует свое «Я». Маслоу рассматривал человека как целостную личность, утверждал, что «каждого человека нужно изучать как единое, уникальное, организованное целое». Вместе с тем он указывал на творческий характер человеческой личности, считал, что «творчество — универсальная функция человека, которая ведет ко всем формам самовыражения».

Маслоу утверждал, что **в основе мотивов поведения людей лежат их потребности, природные и социальные в порядке иерархии**. У основания системы потребностей человека, лежат физиологические потребности в пище, питье, кислороде, физической активности, сне и т.д. Без их удовлетворения организм человека существовать не может. Далее идут потребности в безопасности и защите человека, в принадлежности и любви, которые удовлетворяются через различные формы социального общения людей.

II. Основные направления современной психологии межличностного общения. Гуманистическая психология. А. Маслоу

Наверху пирамиды потребностей, выстроенной Маслоу, значатся **потребности самоуважения и самоактуализации.**

При этом речь идет о самоуважении как таковом и уважении со стороны других. **Самоактуализация означает реализацию человеком своих способностей и желания «стать тем, кем он может стать».**

По мнению Маслоу, для того чтобы появились мотивы, направленные на удовлетворение потребностей в самоуважении и самоактуализации, нужно, чтобы были удовлетворены указанные выше физиологические потребности, а также потребности безопасности, защиты, принадлежности и любви.

Он считал, что «удовлетворение потребностей, расположенных внизу иерархии, делает возможным осознание потребностей, расположенных выше в иерархии, и их участие в мотивации».

Однако допускаются и некоторые исключения. У отдельных людей могут возникать сильные мотивы, направленные на творческую деятельность и социальное самоутверждение, хотя не вполне удовлетворяются их физиологические потребности или же потребности в безопасности и любви. Но это, по Маслоу, скорее исключение. **Правилom же является последовательное удовлетворение потребностей, как они расположены в его схеме.**

II. Основные направления современной психологии межличностного общения. Гуманистическая психология. А. Маслоу

Американский психотерапевт-психолог **Карл Роджерс** (1902—1987) также исходил из того, что **поведение человека определяется его внутренними мотивами и что человек свободен в выборе своих поступков и тем самым в определении своей судьбы.** Роджерс утверждал, что человек по своей сути добр и стремится реализовать себя в обществе. Злые же и разрушительные мотивы поведения людей, которые, увы, имеют место, противоречат, по его мнению, подлинной природе человека, являются ее извращением. **Речь идет о гуманистическом направлении персонологии в современной психологии личности.** В сознании каждого человека изначально заключается стремление к самосохранению и реализации себя в обществе. Каждая личность обладает «концепцией собственного Я». Ее представления о том, как она сможет реализовать себя в обществе, в общении с другими людьми, составляет ее «реальное Я». Однако человек «склонен представлять себя и в идеальном образе видеть себя тем, чем ему хотелось бы стать в результате реализации своих возможностей». Это его «идеальное Я», к которому стремится приблизиться его «реальное Я». Согласно концепции Роджерса, «реальное Я» человека часто сталкивается с противоречиями между его «идеальным Я», отражающим то, чем человек хотел бы стать, и требованиями общества, проявляющимися в виде условного отношения к его поступкам, одобряющего или не одобряющего их. Роджерс считал, что само общество должно создавать условия для развития и реализации способностей каждого человека.

II. Основные направления современной психологии межличностного общения. Интеракционизм.

Более глубокому изучению психологических характеристик взаимоотношений личности и общества, а также межличностного общения людей способствует интеракционизм, направление социальной психологии. Оно выражено в концепции **символического интеракционизма** (Т. Мид, А. Роуз, Т. Шибутани и др.), в теориях ролей (Т. Сорбин, Р. Линтон, Э. Гоффман и др.) и референтных групп (Р. Мертон, Г. Хаймен, Т. Ньюком, М. Шериф и др.). Во всех случаях речь идет о взаимодействии людей, что и **выражает понятие «интеракция»**. Символический интеракционизм принимает за исходные акты общения между людьми **соответствующие символы или «значимые действия», в качестве которых могут выступать вербальные (словесные) и невербальные средства общения (коммуникации):** мимика, визуальные контакты, интонации голоса, жесты, другие движения и действия. Эти символы опосредуют общение людей, партнеров по деловому общению, выражают их мысли и чувства. **Символическая коммуникация предстает как «конструирующее начало человеческой психики».** Другие представители интеракционизма сводят межличностное общение людей к реализации их **социальных ролей**. По их мнению, определяется содержание и направленность общения социальных субъектов. **«Роль» трактуется как «динамический аспект статуса», «осуществление прав и обязанностей, связанных с данным статусом»** и т.п. Указывается на активные и латентные (скрытые) роли, адекватное восприятие и выполнение человеком той или иной роли.

II. Основные направления современной психологии межличностного общения. Интеракционизм.

Теория референтных групп обосновывает ориентацию человека на разного рода «группы лиц, мнение которых для него значимо». Эта ориентация во многом определяет характер его поведения и деятельности. Указывается на позитивные и негативные референтные группы. Первые принимаются человеком, вызывают у него стремление быть принятым ими. Членом вторых групп он не хочет себя считать, они отвергаются им, вызывают у него стремление выступить против них. Чтобы предвидеть и понять возможные проявления социальной активности того или иного человека, надо, в частности, знать природу и социальную направленность тех групп, на которые он ориентируется.

Современные зарубежные и отечественные авторы, исследующие проблемы психологии и этики делового общения, опираются на достижения современной общей и социальной психологии, в том числе рассмотренные выше. Решая свои задачи, они осмысливают соответствующие положения бихевиоризма и психоанализа, гештальт-психологии и теории поля, интеракционизма и гуманистической психологии, обосновывающей психологическую направленность человека на развитие своих способностей и самовыражение, и не только осмысливают, но и исходят из них. Этим и следует объяснить интерес к основным этапам развития и современным направлениям общей и социальной психологии тех, кто разрабатывает проблемы такой прикладной дисциплины, как психология делового общения.

Подумай и выполни задание:

Согласно древней мудрости, подлинное достижение духовной жизни доступно тому, кто одновременно связан дружескими узами (а не только должностными или семейными обязанностями) со многими разными людьми. В этот круг общения должны входить: родственники; ровесники; люди помоложе вас; люди значительно моложе; совсем маленькие дети; люди старше вас; люди значительно старше вас; старики и пожилые женщины.

А теперь попробуйте заполнить предложенные ряды, написав инициалы конкретных людей, с которыми вы связаны дружескими узами. Лучше, если в каждом ряду таких партнеров будет несколько. Ровесники:

Люди помоложе вас:

Люди значительно моложе:

Совсем маленькие дети:

Люди старше вас:

Люди значительно старше вас:

Старики и пожилые люди:

Если останутся свободные места, то это «информация к размышлению». Ваш круг общения не полон, ищите новых друзей разных возрастных категорий для полного постижения их духовной жизни!