НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ИНСТИТУТ ДИСТАНЦИОННОГО ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

**РЕФЕРАТ**

по дисциплине **Психогигиена**

на тему:

**Психогигиена общения и межличностных отношений**

Выполнил (а): **Лютоева Нина Станиславовна**

Ф.И.О.

Слушатель курса: **«Практическая клиническая психология»**

Руководитель курса **кандидат психологических наук, доцент**

должность, звание,

**Шелепанова Надежда Владимировна**

Ф.И.О

**Новосибирск 2014**

**Содержание**

**Стр.**

**Введение ……………………………………………………………………….....3**

**Глава 1. Психология общения, культура межличностных отношений....4**

* 1. Развитие общения ………………………………...…………………4
  2. Общение с партнером………………………………………….……7
  3. Общение в группе……………………………………………….…..9
  4. Одиночество……………………………..……………………….....12

**Глава 2. Психогигиеническая техника и приемы общения и межличностных отношений………………………………………………….15**

2.1 Техника и приемы общения на разных его этапах………….………15

2.3 Техника и приемы общения онлайн………………………………....17

Заключение………………………………………………………….…….22

Библиография…………………………………………………………..….22

**Введение**

Общеизвестно, что на первом месте по частоте заболеваний находятся сегодня сердечно-сосудистые болезни; если не источником, то пусковым их механизмом являются напряженные моменты обще­ния — разлады, ссоры, стычки между людьми. С этими же момента­ми связано подавляющее большинство неврозов — расстройств настроения, самочувствия и работоспособности человека без ка­ких-либо органических причин. Есть также основания думать, что многие случаи алкоголизма и наркомании обусловлены не­полноценностью межличностных контактов и изначально представля­ют собой попытку человека обрести среду общения и непринужден­ную раскованность в контактах.

Под психогигиеной и психопрофилактикой понимают «предоставление специализированной помощи практически здоровым людям с целью предотвращения нервно-психических и психосоматических заболеваний, а также облегчения острых психотравматических реакций» (Краткий психологический словарь. М., 1985).

Среди разделов психогигиены имеется и раздел, который называется психогигиена общения. Он требует особого внимания. Ведь каждый современный человек (особенно городской) общается с неисчислимым многообразием человеческих индивидуальностей, и каждая личность - это целый мир. Поэтому сфера общения чрезвычайно сложна. Она связана абсолютно со всеми сторонами человеческой жизни. Общение взрослых людей с человеческим детенышем делает его человеком. В сфере общения формируются ценностные и другие ориентации человека. Сфера общения - самый мощный источник тех факторов, которые определяют наше психическое состояние, вплоть до нервно-психического здоровья и его нарушений.

**Цель работы:** изучить психогигиенические методики здорового общения, нормальных межличностных отношений.

**Задачи:**

1. познакомиться с понятиями «психология общения», «психология межличностных отношений»;

2. раскрыть необходимость культуры общения;

3. определить необходимые и достаточные условия и действия для сохранения психосоматического здоровья при наличии и отсутствии общения;

**Глава 1. Психология общения, культура межличностных отношений**

* 1. **Развитие общения**

Общение живых существ в филогенезе и онтогенезе развивается. Это развитие охватывает все основные стороны процесса: содержание, цели и средства. Филогенетическое развитие общения связано с изменением его содержания и проявляется в следующих аспектах:

1. Обогащение содержания общения новой информацией, передаваемой от одного существа к другому. Сначала — это сведения о биологических, внутренних состояниях организма; затем — информация о жизненно значимых свойствах внешней среды. Вслед за этим в содержание общения входит информация когнитивного характера, выражающая собой объективные, не зависимые от наличных потребностей живого существа знания о мире, представленные в виде понятий. Последнее происходит уже на уровне человека, а первые два этапа эволюционное развитие общения проходит еще на уровне животных. Примерно этим же путем идет развитие общения в онтогенезе человека, достигая третьей ступени уже к дошкольному возрасту.

2. Обогащение целей связано с изменением и развитием потребностей общающихся организмов: чем разнообразнее и выше эти потребности, тем дифференцированнее и совершеннее целевой аспект общения. Развитие средств общения в фило и онтогенезе идет по нескольким направлениям. Во-первых, это выделение специальных органов, являющихся средством коммуникации, например рук. Во-вторых, развитие экспрессивных форм движений (жестов, мимики, пантомимики). В-третьих, изобретение и использование знаковых систем как средств кодирования и передачи информации. В-четвертых, развитие и совершенствование технических средств хранения, преобразования и передачи информации, используемой в общении людьми (печать, радио, телевидение, телефон, телефакс, магнитный, лазерный и другие способы технической записи и т. п.).

Развитие общения у животных естественным образом включено в биологический эволюционный процесс, в то время как изменение содержания, целей и средств человеческого общения имеет исторический характер. Животные на ранних ступенях эволюции практически не общаются друг с другом, за исключением случаев продолжения рода. Стадный образ жизни, предполагающий внутривидовое общение, появляется у насекомых, рыб, развивается у птиц и млекопитающих, достигает совершенства у обезьян. Животные в стаде обмениваются друг с другом биологически значимой информацией, охраняют, поддерживают жизнь друг друга. Между ними, например в стаде обезьян, складываются довольно сложные, иерархически устроенные взаимоотношения: выделяется вожак, ему подчиняются остальные, наблюдается определенная иерархия статусов.

Вначале общение среди животных происходит на основе обмена биохимической информацией (вспомним, что у всех животных особенно развит обонятельный мозг). Затем к ней подключается слуховая и зрительная информация. У антропоидов появляется язык жестов, мимики и пантомимики, напоминающий тот, который в невербальном общении используют люди.

Основные этапы, которые проходит онтогенетическое развитие общения у человека вплоть до поступления в школу, можно представить и описать следующим образом:

1. Возраст от рождения до 2—3 месяцев. Биологическое по содержанию, контактное общение, служащее средством удовлетворения органических потребностей ребенка. Основное средство общения — примитивная мимика и элементарная жестикуляция.

2. Возраст от 2—3 месяцев до 8—10 месяцев. Начальный этап познавательного общения, связанный с началом функционирования основных органов чувств и появлением потребности в новых впечатлениях.

3. Возраст от 8—10 месяцев примерно до 1,5 года. Возникновение координированного, вербально-невербального общения, обслуживающего когнитивные потребности. Переход к использованию языка как средства общения.

4. Возраст от 1,5 года до 3 лет. Появление делового и игрового общения, связанного с возникновением предметной деятельности и игры. Начальный этап разделения делового и личностного общения.

5. Возраст от 3 до 6—7 лет. Становление произвольности в выборе и использовании разнообразных естественных, данных от природы или благоприобретенных средств общения. Развитие сюжетно-ролевого общения, порождаемого включением в сюжетно-ролевые игры.

С поступлением в школу получает ускорение интеллектуальный и личностный рост ребенка. Углубляется и становится более разнообразным содержание общения, дифференцируются его цели, совершенствуются средства. Происходит вербализация и интеллектуализация общения, четко различаются и относительно независимо друг от друга развиваются деловое и личностное общение.

По мере развития речи появляется возможность разнообразить содержание передаваемой и воспринимаемой в процессе общения информации, а при прогрессе научения — пользоваться различными средствами общения. В результате обогащается инструментальная сторона общения.

Дальнейшее развитие общения можно представить как постепенное накопление человеком культуры общения на основе рефлексии, обратной связи и саморегуляции. Психологически высокоразвитый человек отличается от менее развитого не только выраженной потребностью в общении с разнообразными людьми, но также богатым содержанием, множественностью целей и широким выбором средств общения.

* 1. **Общение с партнером**

Межличностный тип общения имеет следующие основные разновидности:

1. Формальный тип общения («контакт масок») — когда отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника. При этом используются привычные маски вежливости, строгости, скромности, безразличия, участливости и т. п., которые позволяют скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику. При обширных контактах такой стандартный набор фраз, жестов, выражений лица признается необходимым, так как предохраняет людей от эмоциональных перегрузок.

2. Примитивный тип общения — это оценка другого человека в качестве нужного или мешающего объекта. Если его хотят использовать как «нужника», то с ним активно вступают в контакт, если же он мешает, то его грубо отталкивают. При получении желаемого результата дальнейший интерес к партнеру по общению теряется без желания скрыть это.

3. Функционально-ролевой тип общения — это общение на уровне социальных ролей партнеров (начальник — подчиненный, учитель — ученик, продавец — покупатель). Здесь действуют определенные нормы и ожидания; содержание и средства общения регламентированы. При таком общении, как правило, личность собеседника находится на втором плане после его социальной роли.

4. Деловое общение — это учитывание особенностей личности, ее характера, возраста, настроения. При этом интересы дела всегда выступают на первый план, а на втором остаются возможные личностные расхождения. В деловом общении всегда есть цель; оно направлено на достижение какой-либо предметной договоренности, и эта цель должна быть достигнута.

5. Духовное межличностное общение — это, как правило, общение между близкими людьми. Такое общение предусматривает разговор на любую тему. В процессе общения люди способны понять друг друга по выражению лица, движениям, интонации. Такое общение возможно, когда каждый партнер имеет образ своего собеседника, знает его как личность, может предвидеть реакции, интересы, убеждения, отношения к тем или иным явлениям.

6. Светское общение — это общение людей, отвечающее принятым «в свете» нормам. В процессе такого общения люди, как правило, говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в тех или иных случаях. Светское общение носит характер закрытости, так как высказываемые людьми точки зрения по обсуждаемым «в свете» вопросам не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций. Кодекс светского общения — это вежливость, такт («соблюдай интересы другого»); одобрение, согласие («не порицай другого», «избегай возражений»); симпатии («будь приветлив, доброжелателен»),

7. Манипулятивное общение — это общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника. Человек, имеющий такие цели, может использовать разные приемы — лесть, демонстрацию доброты, «пускание пыли в глаза», либо запугивание, обман, шантаж. Приемы, направленные на собеседника, выбираются в зависимости от личности собеседника и конечных целей «манипулятора».

Процесс общения состоит из нескольких этапов:

• подготовка (если она возможна), наиболее ответственный этап; общение нужно планировать, правильно выбирать его место и время, заранее определять для себя установки на результаты общения;

• вхождение в контакт — здесь важно почувствовать состояние, настроение партнера, освоиться самому и дать возможность сориентироваться другому. Существуют разнообразные приемы присоединения к партнеру. Завуалированная имитация некоторых его особенностей, отслеживание ритма дыхания, движения с целью достижения сходства с партнером, смягчения различий и, как результат, взаимное понимание друг друга. На этом этапе важно расположить партнера к себе и обеспечить ровное начало. Этот период завершается установлением психологического контакта;

• концентрация внимания на какой-либо проблеме, задаче, являющейся предметом контакта;

• зондирование мотивации — цель данного этапа — выявление мотивов собеседника и его интересов;

• поддержание внимания — к приемам поддержания внимания во время общения нужно обращаться неоднократно, чтобы не пропустить важные моменты общения вербального и невербального характера;

• аргументация и убеждение в том случае, если имеются расхождения во мнениях;

• фиксация результата общения — если темы исчерпаны или партнер проявляет признаки беспокойства, то общение необходимо завершить. Завершение общения — это критический момент в отношениях, и нужно сделать так, чтобы на нем был отпечаток перспективы продолжения контактов. Очень важным при этом является самый последний момент, последние взгляды, слова, рукопожатия. Иногда именно они могут сыграть решающую роль в позитивности общения. В противоположность временному перерыву в общении выступает разрыв отношений, являющийся концом дальнейших контактов. Разрыв отношений всегда грозит тем, что возможности партнеров будут упущены**.**

**1.3. Общение в группе**

Общение людей друг с другом происходит чаще всего в группах. Группой принято называть реально существующее образование, в котором люди объединяются по каким-либо признакам. В соответствии с количеством людей, являющихся членами группы, выделяют малые, средние и большие группы.

Малые группы — немногочисленная по составу общность людей, члены которой объединены единой деятельностью и находятся друг с другом в непосредственном личном общении (например: учебный класс, группа студентов, сотрудники научно- исследовательской лаборатории). Малые группы имеют свои специфические признаки: возможность личных контактов; наличие постоянной цели совместной деятельности; наличие в группе организующего начала (лидера, руководителя); разделение и дифференциация ролей; наличие отношений между членами группы; формирование специфической групповой культуры (нормы, правила, стандарты поведения и др.).

Положение человека в малой группе определяется его статусом — определенной позицией в структуре группы, связанной с другими позициями через систему прав и обязанностей. В случае формальной группы статус чаще всего определяется должностным положением. В неформальной - личными качествами, авторитетом. Кроме того, каждый член группы играет определенную роль (ученика, члена семьи и т.д.), следует некоторому образцу поведения, связанному с групповым статусом человека. Поскольку человек одновременно является членом нескольких групп, постольку он одновременно может иметь несколько статусов и играть множество групповых ролей.

Средние группы включают большое количество людей, которые находятся в опосредованном функциональном взаимодействии. Примером таких групп являются производственные организации.

Большие группы — это социальные группы, включающие значительное число людей, не обязательно лично знающих друг друга и не находящихся друг с другом в непосредственных деловых и личных контактах. К таким группам относятся нации, классы.

Группа в своем развитии проходит ряд этапов. Каждый из них отличается уровнем развития взаимодействия и взаимопомощью в межличностных отношениях. Есть группы номинальные, в которых отношения носят формальный характер (например, совместная поездка на экскурсию), группы- ассоциации, группы-кооперации, группы-коллективы.

Номинальная группа (от лат. nominalis — именной, существующий только по названию) — группа людей, собравшихся вместе и получивших общее название (например, абитуриенты). Примером может быть группа студентов, сообща изучающих определенный язык программирования.

Ассоциация (от позднелат. associatio — соединение) — группа людей, объединенных совместной деятельностью (группа работников), которая стимулирует групповую динамику. Для этой группы характерны появление общих интересов и попытки лидерства.

Кооперация (от лат. cooperatio — сотрудничество) — группа активно взаимодействующих людей, добивающихся определенного результата своей деятельности. В группе появляются лидеры, способные ее организовать для решения более сложных задач. Каждый член группы занимает свою статусную позицию и играет соответствующую этой позиции роль. Данный этап развития группы характеризуется началом выработки групповых ценностей, ценностных ориентаций и норм регуляции поведения.

Корпорация (от позднелат. corporatio — объединение, сообщество) — группа, характеризующаяся замкнутостью, изолированностью от других групп. Члены группы вынуждены отказаться от собственных индивидуальных интересов в пользу жесткой групповой морали.

Коллектив (от лат. collektivus — собирательный) — группа людей, осуществляющих совместную деятельность и добивающихся конечного результата на основе гармонизации индивидуальных, групповых и общественных целей, интересов и ценностей.

Характеризуя социально-психологическую зрелость группы, психологи отмечают, что одна и та же группа может периодически находиться на разных уровнях развития. Достижение уровня коллектива — достаточно трудная задача. Высший уровень развития психологических и деловых отношений присущ именно группе-коллективу. Коллектив — это такой вид группы, который характеризуется высоким уровнем организованности и психологической совместимости.

Наиболее важной в группе является роль лидера. Лидер — это человек, который имеет влияние на других людей при выполнении ими совместных действий. Лидерство — это способность оказывать влияние на людей, в то время как руководство — это влияние на людей формальное, с учетом занимаемой должности. Поэтому лидер — это не всегда тот человек, который занимает руководящую должность, например староста группы. Староста в группе может не пользоваться настоящим авторитетом, это будет лидер формальный, лидер по должности. Подлинным лидером будет тот, кто оказывает реальное влияние на людей.

### 1.4 Одиночество

Часто бывает, что человек, живя один, совершенно не ощущает себя одиноким: стоит различать понятия одиночества и уединения. А бывает и наоборот – многие, живя в плотном окружении социума или в большой дружной семье, тем не менее, все равно ощущают себя одинокими.

Врач-психотерапевт, психоаналитик Нарицын Н.Н. в статье «Одиночество» подробно описывает психологическую подоплеку одиночества. Основные причины одиночества:

 1. «Одиночество в толпе» возможно чаще для интроверта. Ему сложно ощущать себя комфортно в плотном общении, – кроме этого, он остро нуждается в так называемом «человеке, которого он назначил своим близким». В одном-единственном человеке: в крайнем случае в двух-трех. А когда вокруг людей много, а близкого нет… тогда и возникает ощущение, что его никто не понимает, что он никому не нужен, а следовательно, - одинок. Но, как известно, чистых экстравертов и интровертов не бывает. Все мы в той или иной степени амбиверты, - «смешанные». Именно поэтому практически все люди в той или иной ситуации хоть раз да ощущали свое одиночество.

2. В психологии есть понятие «сенсорная депривация» (или эмоционально-информационный голод). Если человек лишен необходимого ему по структуре личности количества общения, необходимых жизненных впечатлений, у него могут возникнуть проблемы и психологического, и психиатрического, и соматического характера. Все потому, что он самым натуральным образом голодает по общению, по информации.  
И чувство одиночества– довольно часто не что иное, как проявление сенсорной депривации в том или ином виде. Каких угодно – зрительных, вербальных (словесных) и даже тактильных (прикосновений). И здесь вначале следует точно определить, КАКОЙ именно информации, КАКИХ именно впечатлений вам не хватает, и именно этот недостаток восполнять.

3.Личность, сформировавшаяся в определенном социуме и в определенном менталитете, имеет так или иначе специфическое отношение к некоторым проблемам на уровне "общественного бессознательного".  
Именно наш, российский, социум возвел одиночество в ранг довольно "культовых" проблем.

Наша культура имеет достаточно мощные корни в [мегасемейности](http://www.naritsyn.ru/extended_family_marriage_and_divorce.htm), которая в свою очередь восходит к совместному добыванию пищи - особенно при обработке земли. Формировалась специфическая коллективистская идеология, которая постепенно возводилась в культ, обретала выраженную гиперценность, а в ХХ веке уже выраженно противопоставлялась зарубежной "идеологии индивидуалиста-победителя. А в результате поколения, выросшие в таком культурном окружении, формируют мысль: "Если мне будет плохо, все окружающие поднимутся на мою защиту". А когда в реальности этого не происходит - человек испытывает тяжелую [фрустрацию](http://www.naritsyn.ru/frustration.htm) и говорит о своем одиночестве.

4. Очень часто чувство одиночества возникает у человека при переходе из одного социума в другой: иными словами, при «смене социальной матрицы». Активно востребованный специалист вышел на пенсию, студентка стала молодой мамой, и даже – сотрудник получил повышение и перешел работать в новый коллектив: довольно часто смена любой «социальной роли» сопровождается временными трудностями адаптации в новом социуме. И проблемы возникают тогда, когда адаптация длится излишне долго (для конкретной личности).

5.Часто ощущение одиночества, особенно одиночества в социуме и в семье, возникает – как вроде бы ни странно – в зрелом, социально активном возрасте. Но у тех, чья жизнь выходит на стабильный (даже порой чересчур стабильный) ровный режим, а самому человеку не хватает определенного драйва. Когда происходит потеря или ослабление жизненных стимулов, потеря, говоря словами Э.Берна, «внутреннего Ребенка». Жизнь стала не столько стабильной, сколько однообразной, и в этой жизни не осталось почему-то ничего, что бы активно влекло вперед по личной заинтересованности, а не по обязанности. Подобное состояние у нас часто называют [«кризисом среднего возраста»](http://www.naritsyn.ru/middle-life_crisis.htm).

Проблема одиночества, безусловно, может быть разной глубины. Кому-то, как чаще всего бывает, достаточно прийти в гости к друзьям, посидеть с ними, пообщаться – и одиночество как рукой снимет, хотя бы на время. Кто-то в таких случаях ходит в театр, на выставку, едет на природу. Но если чувство одиночества именно как проблема возвращается снова и снова, если оно мешает активно идти по жизни и достигать успеха, человеку необходимо заняться подробной глубинной диагностикой и анализом.

**Глава 2. Психогигиеническая техника и приемы общения и межличностных отношений**

**2.1 Техника и приемы общения на разных его этапах**

Техника общения - это способ преднастройки человека на общение с людьми, его поведение в процессе общения, а приемы - предпочитаемые средства общения, включая вербальное и невербальное.

Немов Р.В. в своем учебнике для студентов высших учебных заведений «Психология» отмечает, что прежде чем вступать в общение с другим человеком, необходимо определить свои интересы, соотнести их с интересами партнера по общению, оценить его как личность, выбрать наиболее подходящую технику и приемы общения. Затем, уже в процессе общения, необходимо контролировать его ход и результаты, уметь правильно завершить акт общения, оставив у партнера соответствующее, благоприятное или неблагоприятное, впечатление о себе и сделав так, чтобы в дальнейшем у него возникло или не возникло (если этого желания нет) стремление продолжать общение.

На начальном этапе общения его техника включает такие элементы, как принятие определенного выражение лица, позы, выбор начальных слов и тона высказывания, движения и жестов, привлекающих внимание партнера действий, направленных на его преднастройку, на определенное восприятие сообщаемого (передаваемой информации).

Выражение лица должно соответствовать трем моментам: цели сообщения, желаемому результату общения и демонстрируемому отношению к партнеру. Занимаемая поза так же служит средством демонстрации определенного отношения или к партнеру по общению, или к содержанию того, что сообщается. Заметим, что поза и выражение лица могут контролироваться сознательно и складываться бессознательно и помимо воли и желания самого человека демонстрировать его отношение к содержанию разговора или собеседнику.

Выбор начальных слов и тона так же оказывает определенное впечатление на партнера. Той же цели служит подчеркнутое обращение на «Вы» к знакомому человеку. Напротив, изначальное обращение на «ты» и переход к дружескому, неофициальному тону общения являются признаком доброжелательного отношения, готовности партнера пойти на установления неофициальных личных взаимоотношений. Примерно о том же свидетельствует присутствие или отсутствие на лице доброжелательной улыбки и в начальный момент общения.

В процессе общения применяются виды техники и приемы разговора основанные на использовании так называемой обратной связи. Под не й в общении понимается техника и приемы получения информации о партнере по общению, используемые собеседниками для коррекции собственного поведения в процессе общения.

Обратная связь включает сознательный контроль коммуникативных действий, наблюдение за партнером и оценку его реакции, последующее изменение в соответствии с этим собственного поведения. Обратная связь предполагает умение видеть себя со стороны и правильно судить о том, как партнер воспринимает себя в общении. Малоопытный собеседники чаще всего забывают об обратной связи и не умеют ее использовать.

Механизм обратной связи предполагает умение партнера соотносить свои реакции с оценками собственных действий партнера. Умение использовать обратную связь в общении является одним из важнейших моментов, входящих в процесс коммуникации и в структуру коммуникативных способностей человека.

Коммуникативные способности - это умения и навыки общения с людьми, от которых зависит его успешность. Люди разного возраста, образования, культуры, разного уровня психологического развития, имеющие различный жизненный и профессиональный опыт, отличаются друг от друга по коммуникативным способностям. Образованные и культурные люди обладают более выраженными коммуникативными способностями, чем необразованные и малокультурные. Люди, чьи профессии предполагают не только частое и интенсивное общение, но и исполнение в общении определенных ролей (актеры, врачи, педагоги, политики, руководители), нередко обладают более развитыми коммуникативными способностями, чем представители иных профессий.

Применяемые на практике техника и приемы общения имеют возрастные особенности. Так, у детей они отличны от взрослых, а дошкольники общаются с окружающими взрослыми и сверстниками иначе, чем это делают старшие школьники. Приемы и техника общения пожилых людей, как правило, отличается от общения молодых.

Дети более импульсивны и непосредственны в общении, в их технике преобладают невербальные средства. У детей слабо развита обратная связь, а само общение нередко имеет чрезмерно эмоциональный характер. С возрастом эти особенности общения постепенно исчезают и оно становится более взвешенным. Совершенствуется и обратная связь.

**2.3 Техника и приемы общения онлайн**

Необходимо отметить ряд характерных особенностей коммуникации при помощи компьютерных сетей.

- возможность одновременного общения большого числа людей, находящихся в разных частях света, и, следовательно, живущих в разных культурах.

- невозможность использования большей части невербальных средств коммуникации и самопрезентации.

- обеднение эмоционального компонента общения.

- анонимность и снижение психологического риска в процессе общения.

Указанные характеристики приводят к выработке новых форм и стилей взаимодействия и возникновению своеобразного Интернет-этикета. Этикет интернет общения— это правила поведения и общения в сети Интернет, традиции и культура интернет сообщества, которых придерживается большинство её пользователей. Интернет - это децентрализованная система, не имеющая единого центра управления и единого руководства. Этикет интернет общения содержит в себе негласные правила общения, среди которых можно выделить основные:

- Помните о человеке! Никогда не забывайте о том, что даже через посредство мертвой Сети и напичканного электроникой компьютера Вы общаетесь с живым человеком, а часто - со многими людьми одновременно. Не позволяйте одурманить себя атмосферой анонимности и вседозволенности - помните, что на другом конце провода такой же человек, как и вы. Сочиняя электронное послание, представьте, что все это говорите человеку прямо в лицо - и старайтесь, чтобы при этом вам не было стыдно за свои слова. Человек, который находится от вас на расстоянии многих километров, продолжает оставаться человеком и заслуживает к себе столь же уважительного отношения, как и при личной встрече.

- Следуйте в Сети тем же правилам и нормам, которым вы следуете в реальной жизни. Нарушение законов человеческого общения, моральных правил или норм общественной жизни Сети, возможно, и пройдет для вас относительно безнаказанным, но будет ли при этом чиста ваша совесть?

- Помните, что вы находитесь в киберпространстве! Его границы куда шире, чем границы привычного нам человеческого общества, и в разных его частях могут действовать свои законы. Поэтому, сталкиваясь с новым для вас видом общения в Сети, изучайте его законы и признавайте их приоритет. Скажем, в любой группе новостей, форуме или даже канале существуют собственные, локальные правила - ознакомьтесь с ними, прежде, чем отправлять свое первое сообщение! А главное - помните о неписаных правилах.

- Бережно относитесь ко времени и мнению других людей! Обращайтесь за помощью только тогда, когда это действительно необходимо - и в этом случае вы всегда можете рассчитывать на помощь и поддержку ваших коллег. Помните, что сетевое время не только ограничено, но и для многих весьма дорого! И, помимо ваших проблем, у ваших собеседников могут быть еще и собственные.

- Старайтесь выглядеть достойно в глазах своих собеседников! Не экономьте свое время на "условностях" типа правил хорошего тона или, скажем, правил грамматики и орфографии. Даже искренние комплименты теряют в весе и убедительности, будучи воплощенными в грамматически и орфографически неправильной и ошибочной форме. Старайтесь четко и логически правильно излагать свои мысли, не используйте формулировок, которые могут быть неоднозначно поняты собеседником.

- Не пренебрегайте советами знатоков и делитесь своими знаниями с другими! Будьте благодарны тем, кто тратит свое время, отвечая на ваши вопросы. Но и сами, получив письмо с вопросом от другого пользователя, не спешите отправлять это послание в мусорную корзину, каким бы нелепым и наивным оно вам не казалось.

- Сдерживайте страсти. Вступать в дискуссии никакой этикет не запрещает, однако не опускайтесь до брани и ругательств - пусть даже ваш визави сознательно провоцирует вас на это. Берегите время других людей, и, если сомневаетесь в "нужности" и пользе вашего сообщения, дважды подумайте, прежде чем оправлять его.

- Относитесь с уважением не только к своей, но и к чужой приватности! Если вы по каким-то причинам хотите сохранять анонимность в Сети, признавайте эти права и за вашим собеседником. Более того - он имеет право на анонимность и приватность, даже если вы выступаете "с открытым забралом". Побочное следствие из этого правила: не публикуйте информацию из ваших приватных писем без согласия их отправителей, не копайтесь в чужих почтовых ящиках и, в конечном итоге, в чужих компьютерах!

- Не злоупотребляйте своей властью и влиянием в Сети! Завоевать доверие трудно, а потерять - так легко!

- Будьте терпимы к недостаткам окружающих вас людей! Не смотрите на то, соблюдают или нет ваши собеседники правила сетевого этикета, соблюдайте их сами! В конце концов, предельно вежливо порекомендуйте собеседнику ознакомиться с этими правилами.

Как было сказано выше, при сетевом общении полностью отсутствует его невербальная составляющая. Так как же все-таки передать через сеть собеседнику свои эмоции и настроение? Как сделать так, чтобы он не воспринял иронию как оскорбление, а невинную шутку не принял бы за дерзость? Для этого были придуманы специальные "уловки", позволяющие при помощи определенного набора символов в тексте сообщения выразить свои эмоции.

Наиболее распространенным средством выражения эмоций являются смайлики (от английского слова smile - улыбка). Смайлик - это своеобразная картинка, составленная из букв и специальных символов. Например, смайлик :-) означает улыбку, а :-( выражает грусть, плохое настроение. Кроме вставки смайликов есть целый ряд других способов придать тексту эмоциональную окраску. Так, дополнительную выразительность слову обеспечивает написание его через пробелы, то есть в р а з р я д к у. А написание целых слов и предложений ЗАГЛАВНЫМИ БУКВАМИ рассматривается как крик.

Итак, при общении в Сети следует избегать грубых, а особенно нецензурных выражений. Необходимо, помнить, что написанное вами могут читать разные люди, в том числе дети. Это также справедливо для любых публичных высказываний, в том числе для текстов, помещаемых в гостевые книги и доски объявлений, при написании электронных писем, и особенно - при помещении текстовых сообщений в группы новостей.

Не следует посылать слишком больших сообщений, и если к письму присоединяются файлы, то при отправке их нужно упаковать или разбить архив на части и послать его несколькими письмами.

По правилам внутреннего этикета любые письма должны быть подписаны. В подпись обычно входит не только имя-фамилия, но и сетевые адреса - адрес e-mail и адрес домашней веб-странички (при ее наличии).

Итак, если все пользователи Интернета будут придерживаться таких правил поведения при коммуникации в Интернете, то такое общение станет проще, дружелюбнее, приятнее, а главное результативнее.

Стоит предупредить об опасности, которая подстерегает слишком активных пользователей социальных сетей – стресс, который они испытывают от общения в Интернете. Оказывается, постоянное разглядывание чужих фотографий, чтение отчетов об отпусках или рассказы о банкетах и торжествах вызывают чувство зависти и снижают самооценку. Причем уровень стресса, который испытывают пользователи, прямо пропорционален количеству сетевых друзей. Об этом сообщает в статье «Пойманные в сети. Вредит ли работе общение в интернете» Ольга Туманова (газета «Аргументы и факты», 04.09.2014).

Не секрет, что социальные сети затягивают. Причем зависимость может оказаться довольно сильной. Так, 25% пользователей социальных сетей испытывают чувство сильного дискомфорта, когда по каким-то причинам не могут зайти на любимый ресурс.

Более того, постоянно общаясь в социальной сети и обзаводясь все большим количеством друзей, человек начинает чувствовать себя так, будто он выступает перед большой аудиторией, а это рождает дополнительный стресс. Например, известен случай, произошедший в Белграде. Некая Снежана Павлович покончила с собой из-за того, что ее заметка на страничке в социальной сети не вызвала одобрения других пользователей.

Поэтому, если у человека и без того нервная работа, ему необходимо постараться хоть немного ограничить свою сетевую активность.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Разные люди, разные характеры у них. Есть люди открытые, легкие в общении, которых природа будто наделила даром общения. А бывают скрытные, которые и сами трудно привыкают к кому-либо, и трудно воспринимаются окружающими.

Настоящее общение не должно иметь дурманящего шума, блеска, многоговорения, тесноты, паров алкоголя и табачного дыма. Общение не любит грохочущей суеты. Оно ритмично, неторопливо, сдержанно, ненавязчиво. Другими словами, общение – это искусство, и надо быть талантливым в этом, и достичь в этом искусстве совершенства.

БИБЛИОГРАФИЯ

1. Бодалев А.А. Психология общения. М.: Институт практической психологии, Воронеж: НПО МОДЭК,1996.
2. Нарицын Н.Н. Одиночество. http://www.naritsyn.ru/loneliness.
3. Немов Р.В. Психология: Учеб. для студ. высш. учеб. заведений. М.:Гуманит.иад.центрВЛАДОС,2000. Кн. 1.
4. Морозов А. В. Деловая психология. — СПб. Союз, 2000.
5. Туманова О. Пойманные в сети. Вредит ли работе общение в интернете АИФ № 36 от 04.09.2014
6. Краткий психологический словарь . М.: Политиздат ,1985