

Тема 1. Понятие «общение», его структура общения.

Общение - это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности. С точки зрения Б. Д. Парыгина, Г.М.Андреевой **общение** – это сложный и многогранный процесс, который может выступать в одно и то же время и как процесс взаимодействия индивидов, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс их взаимовлияния друг на друга, и как процесс сопереживания и взаимного понимания друг друга.

Категория «общение» является одной из центральных в психологической науке наряду с категориями «мышление», «деятельность», «личность», «отношения».

Единство общения и деятельности

В отечественной психологии принимается идея *единства общения и деятельности*. Такой вывод логически вытекает из понимания общения как реальности человеческих отношений, предполагающего, что любые формы общения включены в специфические формы совместной деятельности: люди не просто общаются в процессе выполнения ими различных функций, но они всегда общаются в некоторой деятельности, “по поводу” нее.

Таким образом, общается всегда деятельный человек: его деятельность неизбежно пересекается с деятельностью других людей. Но именно это пересечение деятельностей и создает определенные отношения деятельного человека не только к предмету своей деятельности, но и к другим людям. Именно общение формирует общность индивидов, выполняющих совместную деятельность.

Идея “вплетенности” общения в деятельность позволяет также детально рассмотреть вопрос о том, что именно в деятельности может конституировать общение. В самом общем виде ответ может быть сформулирован так, что посредством общения деятельность организуется и обогащается. Построение плана совместной деятельности требует от каждого ее участника оптимального понимания ее целей, задач, уяснения специфики ее объекта и даже возможностей каждого из участников.

Включение общения в этот процесс позволяет осуществить “согласование” или “рассогласование” деятельностей индивидуальных участников. Это согласование деятельностей отдельных участников возможно осуществить благодаря такой характеристике общения, как присущая ему *функция воздействия*, в которой и проявляется “обратное влияние общения на деятельность”. Специфику этой функции мы выясним вместе с рассмотрением различных сторон общения. Сейчас же важно подчеркнуть, что деятельность посредством общения не просто организуется, но именно обогащается, в ней возникают новые связи и отношения между людьми.

Учитывая сложность общения, необходимо каким-то образом обозначить его **структуру**, чтобы затем возможен был анализ каждого элемента. К структуре общения можно подойти по-разному, как и к определению его функций. Мы предлагаем характеризовать структуру общения путем выделения в нем трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной.



Коммуникативная сторона общения, или коммуникация в узком смысле слова, состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.

Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями.

Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе

Когда говорят о коммуникации в узком смысле слова, то прежде всего имеют в виду тот факт, что в ходе совместной деятельности люди обмениваются между собой различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками и пр. Все это можно рассматривать как информацию, и тогда сам процесс коммуникации может быть понят как процесс обмена информацией. Но при всяком рассмотрении человеческой коммуникации с точки зрения теории информации фиксируется лишь **формальная сторона дела: как информация передается, в то время как в условиях человеческого общения информация не только передается, но и формируется, уточняется, развивается.**

Специфика обмена информацией между людьми.

1. В коммуникативном процессе и происходит не простое движение информации, но как минимум активный обмен ею. Общение нельзя рассматривать лишь как отправление информации какой-то передающей системой или как прием ее другой системой потому, что в отличие от простого "движения информации" между двумя устройствами здесь мы имеем дело с отношением двух индивидов, каждый из которых является активным субъектом: взаимное информирование их предполагает налаживание совместной деятельности.
2. Характер обмена информацией между людьми, а не кибернетическими устройствами, определяется тем, что посредством системы знаков партнеры могут повлиять друг на друга. Иными словами, обмен такой информацией обязательно предполагает воздействие на поведение партнера, Коммуникативное влияние, которое здесь возникает, есть не что иное, как психологическое воздействие одного коммуниканта на другого с целью изменения его поведения. Эффективность коммуникации измеряется именно тем, насколько удалось это воздействие.
3. Коммуникативное влияние как результат обмена информацией возможно лишь тогда, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор), и человек, принимающий ее (реципиент), обладают единой или сходной системой кодификации и декодификации. На быденном языке это правило выражается в словах: "все должны говорить на одном языке".

Только принятие единой системы значений обеспечивает возможность партнеров понимать друг друга. Для описания этой ситуации социальная психология заимствует из лингвистики термин "тезаурус", обозначающий общую систему значений, принимаемых всеми членами группы. Но все дело в том, что, даже зная значения одних и тех же слов, люди могут понимать их неодинаково: социальные, политические, возрастные особенности могут быть тому причиной. Еще Л.С.Выготский отмечал, что мысль никогда не равна прямому значению слов.

Поэтому у общающихся должны быть идентичны – в случае звуковой речи – не только лексическая и синтаксическая системы, но и **одинаковое понимание ситуации общения.** А это возможно лишь в случае включения коммуникации в некоторую общую систему деятельности. Это хорошо поясняет Дж. Миллер на житейском примере. Для нас, по-видимому, существенно провести некоторое различие между интерпретацией

высказывания и пониманием его, так как пониманию обычно способствует нечто иное сверх лингвистического контекста, связанное с этим конкретным высказыванием. Муж, встреченный у двери словами жены: "Я купила сегодня несколько электрических лампочек", не должен ограничиваться их буквальным истолкованием: он должен понять, что ему надо пойти на кухню и заменить перегоревшую лампочку.

4. В условиях человеческой коммуникации могут возникать совершенно специфические **коммуникативные барьеры**. Они не связаны с уязвимыми местами в каком-либо канале коммуникации или с погрешностями кодирования и декодирования, а носят социальный или психологический характер. С одной стороны, такие барьеры могут возникать из-за того, что отсутствует понимание ситуации общения, вызванное не просто различным языком, на котором говорят участники коммуникативного процесса, но **различиями более глубокого плана, существующими между партнерами**. Это могут быть **социальные, политические, религиозные, профессиональные различия**, которые не только порождают разную интерпретацию тех же самых понятий, употребляемых в процессе коммуникации, но и вообще различное мироощущение, мировоззрение, миропонимание. Такого рода барьеры порождены объективными социальными причинами, **принадлежностью партнеров по коммуникации к различным социальным группам**, и при их проявлении особенно отчетливо выступает включенность коммуникации в более широкую систему общественных отношений. Коммуникация в этом случае демонстрирует ту свою характеристику, что она есть лишь сторона общения. Естественно, что процесс коммуникации осуществляется и при наличии этих барьеров: даже военные противники ведут переговоры. Но вся ситуация коммуникативного акта значительно усложняется благодаря их наличию.

С другой стороны, барьеры при коммуникации могут носить и более чисто выраженный психологический характер. Они могут возникнуть или вследствие **индивидуальных психологических особенностей общающихся (например, чрезмерная застенчивость одного из них (Зимбардо, 1993), скрытность другого, присутствие у кого-то черты, получившей название "некоммуникабельность")**, или в силу сложившихся между общающимися особого рода психологических отношений: неприязни по отношению друг к другу, недоверия и т.п.

Тема 2. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

Место взаимодействия в структуре общения

Интерактивная сторона общения – это условный термин, обозначающий характеристику тех компонентов общения, которые связаны с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности.

Если коммуникативный процесс рождается на основе некоторой совместной деятельности, то обмен знаниями и идеями по поводу этой деятельности неизбежно предполагает, что достигнутое взаимопонимание реализуется в новых совместных попытках развить далее деятельность, организовать ее.

Участие одновременно многих людей в этой деятельности означает, что каждый должен внести свой особый вклад в нее, что и позволяет интерпретировать взаимодействие как организацию совместной деятельности.

В ходе ее для участников чрезвычайно важно не только обмениваться информацией, но и организовать "обмен действиями", спланировать общую деятельность.

При этом планировании возможна такая регуляция действий одного индивида "планами, созревшими в голове другого" (Ломов, 1975. С. 132), которая и делает деятельность действительно совместной, когда носителем ее будет выступать уже не отдельный индивид, а группа.

Т.О. Интерактивная сторона общения раскрывается понятием фиксирует не только обмен информацией, но и организацию совместных действий, позволяющих партнерам реализовать некоторую общую для них деятельность.

Каждая ситуация диктует свой стиль поведения и действий: в каждой из них человек по-разному "подает" себя, а если эта самоподача не адекватна, взаимодействие затруднено. Если стиль сформирован на основе действий в какой-то конкретной ситуации, а потом механически перенесен на другую ситуацию, то, естественно, успех не может быть гарантирован.

Различают три основных стиля действий: ритуальный, манипулятивный и гуманистический.

На примере использования ритуального стиля особенно легко показать необходимость соотнесения стиля с ситуацией.

Ритуальный стиль обычно задан некоторой культурой. Например, стиль приветствий, вопросов, задаваемых при встрече, характера ожидаемых ответов. Так, в американской культуре принято на вопрос: "Как дела?" отвечать "Прекрасно!", как бы дела ни обстояли на самом деле.

Для нашей культуры свойственно отвечать "по существу", притом не стесняться негативных характеристик собственного бытия ("Ой, жизни нет, цены растут, транспорт не работает" и т.д.). Человек, привыкший к другому ритуалу, получив такой ответ, будет озадачен, как взаимодействовать дальше.

Типы взаимодействий

Наиболее распространенным является дихотомическое деление всех возможных видов взаимодействий на два противоположных вида: кооперация и конкуренция.

Разные авторы обозначают эти два основных вида различными терминами. Кроме кооперации и конкуренции, говорят о согласии и конфликте, приспособлении и оппозиции, ассоциации и диссоциации и т.д.

За всеми этими понятиями ясно виден принцип выделения различных видов взаимодействия. В первом случае анализируются такие его проявления, которые способствуют организации совместной деятельности, являются "позитивными" с этой точки зрения. Во вторую группу попадают взаимодействия, так или иначе "расшатывающие" совместную деятельность, представляющие собой определенного рода препятствия для нее.

Кооперация, или кооперативное взаимодействие, означает координацию единичных сил участников (упорядочивание, комбинирование, суммирование этих сил). Кооперация – необходимый элемент совместной деятельности, порожденный ее особой природой. А.Н.Леонтьев называл две основные черты совместной деятельности: а) разделение единого процесса деятельности между участниками; б) изменение деятельности каждого, т.к. результат деятельности каждого не приводит к удовлетворению его потребности, что на общепсихологическом языке означает, что "предмет" и "мотив" деятельности не совпадают (Леонтьев, 1972. С. 270-271).

Каким же образом соединяется непосредственный результат деятельности каждого участника с конечным результатом совместной деятельности? Средством такого соединения являются развившиеся в ходе совместной деятельности отношения, которые реализованы прежде всего в кооперации. **Важным показателем "тесноты" кооперативного взаимодействия является включенность в него всех участников процесса.** Поэтому экспериментальные исследования кооперации чаще всего имеют дело с анализом вкладов участников взаимодействия и степени их включенности в него.

Что касается другого типа взаимодействий – конкуренции, то здесь чаще всего анализ сконцентрирован на наиболее яркой ее форме, а именно на конфликте.

Структура конфликта описывается по-разному разными авторами, но основные элементы практически принимаются всеми. Это – конфликтная ситуация, позиции участников (оппонентов), объект, "инцидент" (пусковой механизм), развитие и разрешение конфликта. Эти элементы ведут себя различно в зависимости от типа конфликта. Обыденное представление о том, что всякий конфликт обязательно имеет негативное значение, опровергнуто рядом специальных исследований. Так, в работах М.Дойча, одного из наиболее видных теоретиков конфликта, называются две разновидности конфликтов: **деструктивные и продуктивные**.

Определение деструктивного конфликта в большей степени совпадает с обыденным представлением. Именно такого типа конфликт ведет к рассогласованию взаимодействия, к его расшатыванию.

Деструктивный конфликт чаще становится не зависимым от причины, его породившей, и легче приводит к переходу "на личности", чем и порождает стрессы.

Для него характерно специфическое развитие, а именно расширение количества вовлеченных участников, их конфликтных действий, умножение количества негативных установок в адрес друг друга и остроты высказываний ("экспансия" конфликта).

Другая черта – "эскалация" конфликта означает наращивание напряженности, включение все большего числа ложных восприятий как черт и качеств оппонента, так и самих ситуаций взаимодействия, рост предубежденности против партнера. Понятно, что разрешение такого типа конфликта особенно сложно, основной способ разрешения – компромисс – здесь реализуется с большими затруднениями.

Продуктивный конфликт чаще возникает в том случае, когда столкновение касается не несовместимости личностей, а порождено различием точек зрения на какую-либо проблему, на способы ее решения. В таком случае сам конфликт способствует формированию более всестороннего понимания проблемы, а также мотивации партнера, защищающего другую точку зрения – она становится более "легитимной". Сам факт другой аргументации, признания ее законности способствует развитию элементов кооперативного взаимодействия внутри конфликта и тем самым открывает возможности его регулирования и разрешения, а значит, и нахождения оптимального решения дискутируемой проблемы.

Проблема исследования конфликта имеет много практических приложений в плане разработки различных форм отношения к нему (разрешение конфликта, предотвращение конфликта, профилактика его, ослабление и т.д.) и прежде всего в ситуациях делового общения: например в производстве (Бородкин, Каряк, 1983).

Взаимодействие как организация совместной деятельности

Единственным условием, при котором этот содержательный момент может быть уловлен, является рассмотрение взаимодействия как формы организации какой-то конкретной деятельности людей.

Конкретным содержанием различных форм совместной деятельности является определенное соотношение индивидуальных "вкладов", которые делаются участниками. Так одна из схем предлагает выделить три возможные формы, или модели:

1) когда каждый участник делает свою часть общей работы независимо от других – "совместно-индивидуальная деятельность" (пример – некоторые производственные бригады, где у каждого члена свое задание);

2) когда общая задача выполняется последовательно каждым участником – "совместно-последовательная деятельность" (пример – конвейер);

3) когда имеет место одновременное взаимодействие каждого участника со всеми остальными – "совместно-взаимодействующая деятельность" (пример – спортивные команды, научные коллективы или конструкторские бюро) (Умайский, 1980. С. 131).

При анализе взаимодействия имеет значение и тот факт, как осознается каждым участником его вклад в общую деятельность (Хараш, 1977. С. 29): именно это осознание помогает ему корректировать свою стратегию. Только при этом условии может быть вскрыт психологический механизм взаимодействия, возникающий на основе взаимопонимания между его участниками. Очевидно, что от меры понимания партнерами друг друга зависит успешность стратегии и тактики совместных действий, чтобы был возможен их "обмен". При этом, если стратегия взаимодействия определена характером тех общественных отношений, которые представлены выполняемой социальной деятельностью, то тактика взаимодействия определяется непосредственным представлением о партнере.

Таким образом, для познания механизма взаимодействия необходимо выяснить, как намерения, мотивы, установки одного индивида "накладываются" на представление о партнере, и как то и другое проявляется в принятии совместного решения. Иными словами, дальнейший анализ проблемы общения требует более детального рассмотрения вопроса о том, как формируется образ партнера по общению, от точности которого зависит успех совместной деятельности.

Такая постановка вопроса требует перехода к рассмотрению третьей стороны общения, условно названной нами перцептивной.

Тема 3. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

Понятие социальной перцепции

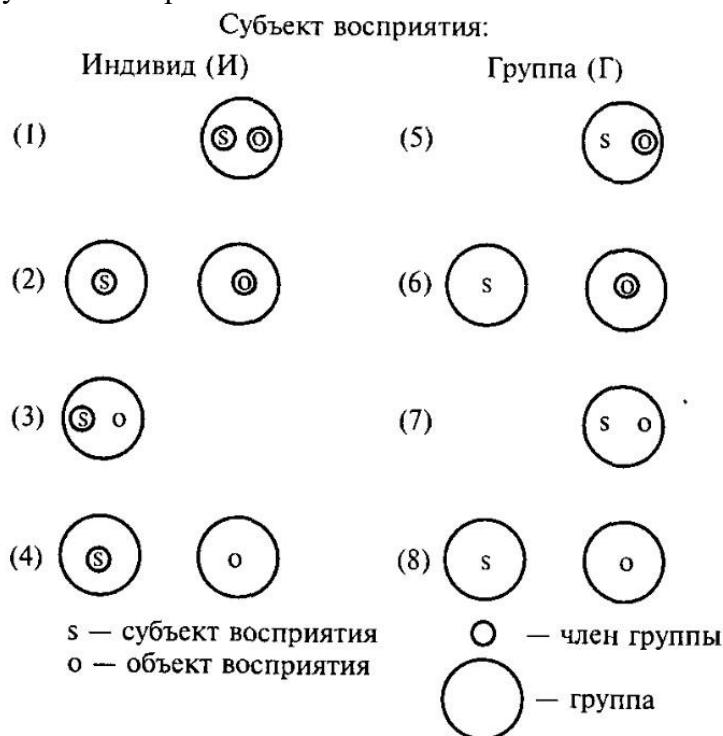
Как уже было установлено, в процессе общения должно присутствовать взаимопонимание между участниками этого процесса. Само взаимопонимание может быть здесь истолковано по-разному: или как понимание целей, мотивов, установок партнера по взаимодействию, или как не только понимание, но и принятие, разделение этих целей, мотивов, установок. Однако и в том, и в другом случаях большое значение имеет тот факт, как воспринимается партнер по общению, иными словами, процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения и условно может быть назван перцептивной стороной общения.

Прежде чем раскрывать в содержательном плане характеристики этой стороны общения, необходимо уточнить употребляемые здесь термины. Весьма часто восприятие человека человеком обозначают как "социальная перцепция". Это понятие в данном случае употреблено не слишком точно. Термин "социальная перцепция" впервые был введен Дж.Брунером в 1947 г. в ходе разработки так называемого нового взгляда (New Look) на восприятие. Вначале под социальной перцепцией понималась социальная детерминация перцептивных процессов.

Позже исследователи, в частности в социальной психологии, придали понятию несколько иной смысл: социальной перцепцией стали называть процесс восприятия так называемых социальных объектов, под которыми подразумевались другие люди, социальные группы, большие социальные общности. Именно в этом употреблении термин закрепился в социально-психологической литературе. Поэтому восприятие человека человеком относится, конечно, к области социальной перцепции, но не исчерпывает ее.

Если представить себе процессы социальной перцепции в полном объеме, то получается весьма сложная и разветвленная схема (рис. 9). Она включает в себя различные варианты не только объекта, но и субъекта восприятия. Когда субъектом восприятия выступает индивид (И), то он может воспринимать другого индивида, принадлежащего к "своей" группе (1); другого индивида, принадлежащего к "чужой" группе (2); свою собственную группу (3); "чужую" группу (4). Если даже не включать в перечень большие социальные общности, которые в принципе так же могут восприниматься, то и в этом случае получаются четыре различных процесса, каждый из которых обладает своими специфическими особенностями.

Субъект восприятия



9

Варианты социально-перцептивных процессов

Еще сложнее обстоит дело в том случае, когда в качестве субъекта восприятия интерпретируется не только отдельный индивид, но и группа (Г). Тогда к составленному перечню процессов социальной перцепции следует еще добавить: восприятие группой своего собственного члена (5); восприятие группой представителя другой группы (6); восприятие группой самой себя (7), наконец, восприятие группой в целом другой группы (8). Хотя этот второй ряд не является традиционным, однако в другой терминологии почти каждый из обозначенных здесь "случаев" исследуется в социальной психологии. Не все из них имеют отношение к проблеме взаимопонимания партнеров по общению (Андреева, 1981. С. 30).

Для того чтобы более точно обозначить, о чем идет речь в интересующем нас плане, целесообразно говорить не вообще о социальной перцепции, а о межличностной перцепции, или межличностном восприятии (или – как вариант – о восприятии человека человеком). Именно эти процессы непосредственно включены в общение в том его значении, в каком оно рассматривается здесь. Иными словами, в данном контексте речь идет лишь о позициях 1) и 2) предложенной схемы. Но кроме этого, возникает необходимость и еще в одном комментарии. Восприятие социальных объектов обладает такими многочисленными специфическими чертами, что само употребление слова "восприятие" кажется здесь не совсем точным. Во всяком случае ряд феноменов, имеющих место при формировании представления о другом человеке, не укладывается в традиционное описание перцептивного процесса, как он дается в общей психологии. Поэтому в социально-психологической литературе до сих пор продолжается поиск наиболее точного понятия для характеристики описываемого процесса. Основная цель этого поиска состоит в том, чтобы включить в процесс восприятия другого человека в более полном объеме некоторые другие познавательные процессы. Многие исследователи предпочитают в этом случае обратиться к французскому выражению "connaissance d'autrui", что означает не столько "восприятие другого", сколько "познание другого". В отечественной литературе также весьма часто в качестве синонима "восприятие другого человека" употребляется выражение "познание другого человека" (Бодалев, 1982. С. 5).

Это более широкое понимание термина обусловлено специфическими чертами восприятия другого человека, к которым относится восприятие не только физических

характеристик объекта, но и поведенческих его характеристик, формирование представления о его намерениях, мыслях, способностях, эмоциях, установках и т.д. Кроме того, в содержание этого же понятия включается формирование представления о тех отношениях, которые связывают субъект и объект восприятия. Именно это придает особенно большое значение ряду дополнительных факторов, которые не играют столь существенной роли при восприятии физических объектов. Так, например, такая характерная черта, как селективность (избирательность) восприятия здесь проявляется весьма своеобразно, поскольку в процесс селекции включается значимость целей познающего субъекта, его прошлый опыт и т.д. Тот факт, что новые впечатления об объекте восприятия категоризируются на основе сходства с прежними впечатлениями, дает основание для стереотипизации. Хотя все эти явления были экспериментально зарегистрированы и при восприятии физических объектов, значимость их в области восприятия людьми друг друга в огромной степени возрастает.

Другой подход к проблемам восприятия, который также был использован в социально-психологических исследованиях по межличностной перцепции, связан со школой так называемой транзакционной психологии, отдельные положения которой были уже рассмотрены в предыдущей главе. Здесь особенно подчеркнута мысль о том, что активное участие субъекта восприятия в транзакции предполагает учет роли ожиданий, желаний, намерений, прошлого опыта субъекта как специфических детерминант перцептивной ситуации, что представляется особенно важным, когда познание другого человека рассматривается как основание не только для понимания партнера, но для установления с ним согласованных действий, особого рода отношений.

Все сказанное означает, что термин "социальная перцепция", или, в более узком смысле слова, "межличностная перцепция", "восприятие другого человека" употребляется в литературе в несколько вольном, даже метафорическом смысле, хотя последние исследования и в общей психологии восприятия характеризуются известным сближением восприятия и других познавательных процессов. В самом общем плане можно сказать, что восприятие другого человека означает восприятие его внешних признаков, соотнесение их с личностными характеристиками воспринимаемого индивида и интерпретацию на этой основе его поступков.

Тема 4. Механизмы взаимопонимания в процессе общения

Поскольку человек вступает в общение всегда как личность, постольку он воспринимается и другим человеком – партнером по общению – также как личность. На основе внешней стороны поведения мы как бы "читаем" другого человека, расшифровываем значение его внешних данных (Рубинштейн, 1960. С. 180). Впечатления, которые возникают при этом, играют важную регулятивную роль в процессе общения. Во-первых, потому, что, познавая другого, формируется и сам познающий индивид. Во-вторых, потому, что от меры точности "прочтения" другого человека зависит успех организации с ним согласованных действий.

Представление о другом человеке тесно связано с уровнем собственного самосознания. Связь эта двоякая: с одной стороны, богатство представлений о самом себе определяет и богатство представлений о другом человеке, с другой стороны, чем более полно раскрывается другой человек (в большем количестве и более глубоких характеристик), тем более полным становится и представление о самом себе. Этот вопрос в свое время на философском уровне был поставлен Марксом, когда он писал: "Человек сначала смотрится, как в зеркало, в другого человека. Лишь отнесясь к человеку Павлу как к себе подобному, человек Петр начинает относиться к самому себе как к человеку". По существу ту же мысль, на уровне психологического анализа, находим у Л.С.Выготского: "Личность становится для себя тем, что она есть в себе, через то, что она представляет собой для других" (Выготский, 1960. С. 196). Как мы видели, сходную по форме идею высказывал и Мид, вводя в свой анализ взаимодействия образ

"генерализованного другого". Однако если у Мида этот образ характеризовал лишь ситуацию непосредственного взаимодействия, то в действительности, по мысли Б.Ф.Поршнева, "Петр познает свою натуру через Павла только благодаря тому, что за спиной Павла стоит общество, огромное множество людей, связанных в целое сложной системой отношений" (Поршнева, 1968. С. 79).

Если применить это рассуждение к конкретной ситуации общения, то можно сказать, что представление о себе через представление о другом формируется обязательно при условии, что этот "другой" дан не абстрактно, а в рамках достаточно широкой социальной деятельности, в которую включено взаимодействие с ним. Индивид "соотносит" себя с другим не вообще, а прежде всего преломляя это соотношение в разработке совместных решений. В ходе познания другого человека одновременно осуществляется несколько процессов: и эмоциональная оценка этого другого, и попытка понять строй его поступков, и основанная на этом стратегия изменения его поведения, и построение стратегии своего собственного поведения.

Однако в эти процессы включены как минимум два человека, и каждый из них является активным субъектом. Следовательно, сопоставление себя с другим осуществляется как бы с двух сторон: каждый из партнеров уподобляет себя другому. Значит, при построении стратегии взаимодействия каждому приходится принимать в расчет не только потребности, мотивы, установки другого, но и то, как этот другой понимает мои потребности, мотивы, установки. Все это приводит к тому, что анализ осознания себя через другого включает две стороны: идентификацию и рефлекссию. Каждое из этих понятий требует специального обсуждения,

Термин "идентификация", буквально обозначающий отождествление себя с другим, выражает установленный эмпирический факт, что одним из самых простых способов понимания другого человека является уподобление себя ему. Это, разумеется, не единственный способ, но в реальных ситуациях взаимодействия люди часто пользуются таким приемом, когда предположение о внутреннем состоянии партнера строится на основе попытки поставить себя на его место. В этом плане идентификация выступает в качестве одного из механизмов познания и понимания другого человека. Существует много экспериментальных исследований процесса идентификации и выяснения его роли в процессе общения. В частности, установлена тесная связь между идентификацией и другим, близким по содержанию явлением – эмпатией.

Описательно эмпатия также определяется как особый способ понимания другого человека. Только здесь имеется в виду не рациональное осмысление проблем другого человека, а, скорее, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы. Эмпатия противостоит пониманию в строгом смысле этого слова, термин используется в данном случае лишь метафорически: эмпатия есть аффективное "понимание". Эмоциональная ее природа проявляется как раз в том, что ситуация другого человека, партнера по общению, не столько "продумывается", сколько "прочувствуется". Механизм эмпатии в определенных чертах сходен с механизмом идентификации: и там, и здесь присутствует умение поставить себя на место другого, взглянуть на вещи с его точки зрения. Однако взглянуть на вещи с чьей-то точки зрения не обязательно означает отождествить себя с этим человеком. Если я отождествляю себя с кем-то, это значит, что я строю свое поведение так, как строит его этот "другой". Если же я проявляю к нему эмпатию, я просто принимаю во внимание линию его поведения (отношусь к ней сочувственно), но свою собственную могу строить совсем по-иному. И в том, и в другом случаях налицо будет "принятие в расчет" поведения другого человека, но результат наших совместных действий будет различным: одно дело – понять партнера по общению, встав на его позицию, действуя с нее, другое дело – понять его, приняв в расчет его точку зрения, даже сочувствуя ей", но действуя по-своему.

Впрочем, оба случая требуют решения еще одного вопроса: как будет тот, "другой", т.е. партнер по общению, понимать меня. От этого будет зависеть наше

взаимодействие. Иными словами, процесс понимания друг друга осложняется явлением рефлексии. В отличие от философского употребления термина, в социальной психологии под рефлексией понимается осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание или понимание другого, но знание того, как другой понимает меня, своеобразный удвоенный процесс зеркальных отражений друг друга, "глубокое, последовательное взаимоотражение, содержанием которого является воспроизведение внутреннего мира партнера по взаимодействию, причем в этом внутреннем мире в свою очередь отражается внутренний мир первого исследователя" (Кон, 1978. С. НО).

Традиция исследования рефлексии в социальной психологии достаточно стара. Еще в конце прошлого века Дж. Холмс, описывая ситуацию диадического общения неких Джона и Генри, утверждал, что в действительности в этой ситуации даны как минимум шесть человек: Джон, каков он есть на самом деле (у Холмса буквально "каким его сотворил Господь Бог"); Джон, каким он сам видит себя; Джон, каким его видит Генри. Соответственно три "позиции" со стороны Генри. Впоследствии Т.Ньюком и Ч.Кули усложнили ситуацию до восьми персон, добавив еще: Джон, каким ему представляется его образ в сознании Генри, и соответственно то же для Генри. В принципе, конечно, можно предположить сколь угодно много таких взаимных отражений, но практически в экспериментальных исследованиях обычно ограничиваются фиксированием двух ступеней этого процесса. Г.Гибш и М.Форверг воспроизводят предложенные модели рефлексий в общем виде. Они обозначают участников процесса взаимодействия как А и Б. Тогда общая модель образования рефлексивной структуры в ситуации диадического взаимодействия может быть представлена следующим образом (Гибш, Форверг, 1972).

Есть два партнера А и Б. Между ними устанавливается коммуникация $A \rightarrow B$ и обратная информация о реакции Б на А, $B \rightarrow A$. Кроме этого, у А и Б есть представление о самих себе А' и Б', а также представление о "другом"; у А представление о Б – Б" и у Б представление об А – А". Взаимодействие в коммуникативном процессе осуществляется так: А говорит в качестве А', обращаясь к Б". Б реагирует в качестве Б' на А". Насколько все это оказывается близко к реальным А и Б, надо еще исследовать, ибо ни А, ни Б не знают, что имеются несовпадающие с объективной реальностью А', Б', А" и Б", при этом между А и А", а также между Б и Б" нет каналов коммуникации. Ясно, что успех общения будет максимальным при минимальном разрыве в линиях $A - A' - A''$ и $B - B' - B''$.

Значение этого совпадения легко показать на примере взаимодействия оратора с аудиторией. Если оратор (А) имеет неверное представление о себе (А'), о слушателях (Б") и, главное, о том, как его воспринимают слушатели (А"), то его взаимопонимание с аудиторией будет исключено и, следовательно, взаимодействие тоже. Приближение всего комплекса этих представлений друг к другу – сложный процесс, требующий специальных усилий. Одним из средств является здесь разновидность социально-психологического тренинга, ориентированного на повышение перцептивной компетентности.

Построение моделей типа рассмотренной играет важную роль. В ряде исследований делаются попытки анализа рефлексивных структур группы, объединенной единой совместной деятельностью. Тогда сама схема возникающих рефлексий относится не только к диадическому взаимодействию, но к общей деятельности группы и опосредованных ею межличностных отношений (Данилин, 1977).

Содержание и эффекты межличностного восприятия

Рассмотренные механизмы взаимопонимания позволяют перейти к анализу процесса познания людьми друг друга в целом. Все исследования в этой области можно разделить на два больших класса: 1) изучение содержания межличностной перцепции (характеристики субъекта и объекта восприятия, их свойств и пр.); 2) изучение самого процесса межличностной перцепции (анализ ее механизмов, сопровождающих ее эффектов).

Содержание межличностного восприятия зависит от характеристик как субъекта, так и объекта восприятия потому, что они включены в определенное взаимодействие, имеющее две стороны: оценивание друг друга и изменение каких-то характеристик друг друга благодаря самому факту своего присутствия. В первом случае взаимодействие можно констатировать по тому, что каждый из участников, оценивая другого, стремится построить определенную систему интерпретации его поведения, в частности его причин. Интерпретация поведения другого человека может основываться на знании причин этого поведения, и тогда это задача научной психологии. Но в обыденной жизни люди сплошь и рядом не знают действительных причин поведения другого человека или знают их недостаточно. Тогда, в условиях дефицита информации, они начинают приписывать друг другу как причины поведения, так иногда и сами образцы поведения или какие-то более общие характеристики. Приписывание осуществляется либо на основе сходства поведения воспринимаемого лица с каким-то другим образом, имевшимся в прошлом опыте субъекта восприятия, либо на основе анализа собственных мотивов, предполагаемых в аналогичной ситуации (в этом случае может действовать механизм идентификации). Но так или иначе возникает целая система способов такого приписывания (атрибуции).

Особая отрасль социальной психологии, получившая название каузальной атрибуции, анализирует именно эти процессы (Г.Келли, Э.Джонс, К.Дэвис, Д.Кенноуз, Р.Нисбет, Л.Стрикленд). Исследования каузальной атрибуции направлены на изучение попыток "рядового человека", "человека с улицы" понять причину и следствие тех событий, свидетелем или участником которых он является. Это включает также интерпретацию своего и чужого поведения, что и выступает составной частью межличностного восприятия. Если на первых порах исследования атрибуции речь шла лишь о приписывании причин поведения другого человека, то позже стали изучаться способы приписывания более широкого класса характеристик: намерений, чувств, качеств личности. Сам феномен приписывания возникает тогда, когда у человека есть дефицит информации о другом человеке: заменить ее и приходится процессом приписывания.

Мера и степень приписывания в процессе межличностного восприятия зависит от двух показателей: от степени уникальности или типичности поступка и от степени его социальной "желательности" или "нежелательности". В первом случае имеется в виду тот факт, что типичное поведение есть поведение, предписанное ролевыми образцами, и потому оно легче поддается однозначной интерпретации. Напротив, уникальное поведение допускает много различных интерпретаций и, следовательно, дает простор приписыванию его причин и характеристик. Точно так же и во втором случае: под социально "желательным" понимается поведение, соответствующее социальным и культурным нормам и тем сравнительно легко и однозначно объясняемое. При нарушении таких норм (социально "нежелательное" поведение) диапазон возможных объяснений расширяется. Этот вывод близок рассуждению С.Л.Рубинштейна о "свернутости" процесса познания другого человека в обычных условиях и его "развернутости" в случаях отклонения от принятых образцов.

В других работах было показано, что характер атрибуций зависит и от того, выступает ли субъект восприятия сам участником какого-либо события или его наблюдателем. В этих двух различных случаях избирается разный тип атрибуции. Г.Келли выделил три таких типа: личностную атрибуцию (когда причина приписывается лично совершающему поступок), объектную атрибуцию (когда причина приписывается тому объекту, на который направлено действие) и обстоятельственную атрибуцию (когда причина совершающегося приписывается обстоятельствам) (Келли, 1984. С. 129). Было выявлено, что наблюдатель чаще использует личностную атрибуцию, а участник склонен в большей мере объяснить совершающееся обстоятельствами. Эта особенность отчетливо проявляется при приписывании причин успеха и неудачи: участник действия "винит" в неудаче преимущественно обстоятельства, в то время как наблюдатель "винит" за неудачу прежде всего самого исполнителя (Андреева, 1981. С. 35-42). Особый интерес также

представляет и та часть теорий атрибуции, которая анализирует вопрос о приписывании ответственности за какие-либо события, что тоже имеет место при познании человека человеком (Муздыбаев, 1983).

На основании многочисленных экспериментальных исследований атрибутивных процессов был сделан вывод о том, что они составляют основное содержание межличностного восприятия. И хотя этот вывод не разделяется всеми исследователями (некоторые полагают, что нельзя полностью отождествлять атрибутивный процесс и процесс межличностного познания), важность открытия явления атрибуции очевидна для более углубленного представления о содержании межличностного восприятия.

Дополнительные знания были получены и о том, что процесс этот определяется особенностями субъекта восприятия: одни люди склонны в большей мере в процессе межличностного восприятия фиксировать физические черты, и тогда "сфера" приписывания значительно сокращается, другие воспринимают преимущественно психологические характеристики окружающих, и в этом случае открывается особый "простор" для приписывания. Выявлена также зависимость приписываемых характеристик от предшествующей оценки объектов восприятия. В одном из экспериментов регистрировались оценки двух групп детей, даваемые субъектом восприятия. Одна группа была составлена из "любимых", а другая – из "нелюбимых" детей. Хотя "любимые" (в данном случае более привлекательные) дети делали (намеренно) ошибки в исполнении задания, а "нелюбимые" выполняли его корректно, воспринимающий приписывал положительные оценки "любимым", а отрицательные – "нелюбимым".

Это соответствует идее Ф.Хайдера, который сознательно ввел в социальную психологию правомерность ссылок на "наивную" психологию "человека с улицы", т.е. на соображения здравого смысла. Согласно Хайдеру, людям вообще свойственно рассуждать таким образом: "плохой человек обладает плохими чертами", "хороший человек обладает хорошими чертами" и т.д. Поэтому приписывание причин поведения и характеристик осуществляется по этой же модели: "плохим" людям всегда приписываются плохие поступки, а "хорошим" – хорошие.

Правда, наряду с этим в теориях каузальной атрибуции уделяется внимание и идее контрастных представлений, когда "плохому" человеку приписываются отрицательные черты, а сам воспринимающий оценивает себя по контрасту как носителя самых положительных черт. Все подобного рода экспериментальные исследования поставили чрезвычайно важный вопрос более общего плана – вопрос о роли установки в процессе восприятия человека человеком. Особенно значительна эта роль при формировании первого впечатления о незнакомом человеке, что было выявлено в экспериментах А.А.Бодалева (Бодалев, 1982). Двум группам студентов была показана фотография одного и того же человека. Но предварительно первой группе было сообщено, что человек на предъявленной фотографии является закоренелым преступником, а второй группе о том же человеке было сказано, что он крупный ученый. После этого каждой группе было предложено составить словесный портрет сфотографированного человека. В первом случае были получены соответствующие характеристики: глубоко посаженные глаза свидетельствовали о затаенной злобе, выдающийся подбородок – о решимости "идти до конца" в преступлении и т.д. Соответственно во второй группе те же глубоко посаженные глаза говорили о глубине мысли, а выдающийся подбородок – о силе воли в преодолении трудностей на пути познания и т.д.

Подобного рода исследования пытаются найти ответ на вопрос о роли характеристик воспринимающего в процессе межличностного восприятия: какие именно характеристики здесь значимы, при каких обстоятельствах они проявляются и т.д. Другой ряд экспериментальных исследований посвящен характеристикам объекта восприятия. Как выясняется, от них также в значительной мере зависит успех или неуспех межличностной перцепции. Индивидуальные психологические особенности различных

людей различны, в том числе и в плане большего или меньшего "раскрытия" себя для восприятия другими людьми. На уровне здравого смысла эти различия фиксируются достаточно четко ("он – скрытный", "он – себе на уме" и т.д.). Однако эти соображения здравого смысла мало чем могут помочь при установлении причин этого явления, а значит, и при построении прогноза успешности межличностного восприятия.

Чтобы обеспечить такое прогнозирование ситуации межличностного восприятия, необходимо принять в расчет и вторую область исследований, которая связана с выделением различных "эффектов", возникающих при восприятии людьми друг друга. Более всего исследованы три таких "эффекта": эффект ореола ("гало-эффект"), эффект новизны и первичности, а также эффект, или явление, стереотипизации.

Сущность "эффекта ореола" заключается в формировании специфической установки на воспринимаемого через направленное приписывание ему определенных качеств: информация, получаемая о каком-то человеке, категоризируется определенным образом, а именно – накладывается на тот образ, который уже был создан заранее. Этот образ, ранее существовавший, выполняет роль "ореола", мешающего видеть действительные черты и проявления объекта восприятия.

Эффект ореола проявляется при формировании первого впечатления о человеке в том, что общее благоприятное впечатление приводит к позитивным оценкам и неизвестных качеств воспринимаемого и, наоборот, общее неблагоприятное впечатление способствует преобладанию негативных оценок. В экспериментальных исследованиях установлено, что эффект ореола наиболее явно проявляется тогда, когда воспринимающий имеет минимальную информацию об объекте восприятия, а также когда суждения касаются моральных качеств. Эта тенденция затемнить определенные характеристики и высветить другие и играет роль своеобразного ореола в восприятии человека человеком.

Тесно связаны с этим эффектом и эффекты "первичности" и "новизны". Оба они касаются значимости определенного порядка предъявления информации о человеке для составления представления о нем. В одном эксперименте четырем различным группам студентов был представлен некий незнакомец, о котором было сказано: в 1-й группе, что он экстраверт; во 2-й группе, что он интроверт; в 3-й группе – сначала, что он экстраверт, а потом, что он интроверт; в 4-й группе – то же, но в обратном порядке. Всем четырем группам было предложено описать незнакомца в терминах предложенных качеств его личности. В двух первых группах никаких проблем с таким описанием не возникло. В третьей и четвертой группах впечатления о незнакомце точно соответствовали порядку предъявления информации: предъявленная ранее возобладала. Такой эффект получил название "эффекта первичности" и был зарегистрирован в тех случаях, когда воспринимается незнакомый человек. Напротив, в ситуациях восприятия знакомого человека действует "эффект новизны", который заключается в том, что последняя, т.е. более новая, информация оказывается наиболее значимой.

В более широком плане все эти эффекты можно рассмотреть как проявления особого процесса, сопровождающего восприятие человека человеком, а именно процесса стереотипизации. Впервые термин "социальный стереотип" был введен У. Липпманом в 1922 г., и для него в этом термине содержался негативный оттенок, связанный с ложностью и неточностью представлений, которыми оперирует пропаганда. В более же широком смысле слова стереотип – это некоторый устойчивый образ какого-либо явления или человека, которым пользуются как известным "сокращением" при взаимодействии с этим явлением. Стереотипы в общении, возникающие, в частности, при познании людьми друг друга, имеют и специфическое происхождение, и специфический смысл. Как правило, стереотип возникает на основе достаточно ограниченного прошлого опыта, в результате стремления строить выводы на базе ограниченной информации. Очень часто стереотип возникает относительно групповой принадлежности человека, например принадлежности его к какой-то профессии. Тогда ярко выраженные профессиональные черты у встреченных в прошлом представителей этой профессии рассматриваются как

черты, присущие всякому представителю этой профессии ("все учительницы назидательны", "все бухгалтеры – педанты" и т.д.). Здесь проявляется тенденция "извлекать смысл" из предшествующего опыта, строить заключения по сходству с этим предшествующим опытом, не смущаясь его ограниченностью.

Стереотипизация в процессе познания людьми друг друга может привести к двум различным следствиям. С одной стороны к определенному упрощению процесса познания другого человека; в этом случае стереотип не обязательно несет на себе оценочную нагрузку: в восприятии другого человека не происходит "сдвига" в сторону его эмоционального принятия или непринятия. Остается просто упрощенный подход, который, хотя и не способствует точности построения образа другого, заставляет заменить его часто штампом, но тем не менее в каком-то смысле необходим, ибо помогает сокращать процесс познания. Во втором случае стереотипизация приводит к возникновению предубеждения. Если суждение строится на основе прошлого ограниченного опыта, а опыт этот был негативным, всякое новое восприятие представителя той же самой группы окрашивается неприязнью. Возникновение таких предубеждений зафиксировано в многочисленных экспериментальных исследованиях, но естественно, что они особенно отрицательно проявляют себя не в условиях лаборатории, а в условиях реальной жизни, когда могут нанести серьезный вред не только общению людей между собой, но и их взаимоотношениям. Особенно распространенными являются этнические стереотипы, когда на основе ограниченной информации об отдельных представителях каких-либо этнических групп строятся предвзятые выводы относительно всей группы (Стефаненко, 1987. С. 249-250).

Все сказанное позволяет сделать вывод о том, что чрезвычайно сложная природа процесса межличностной перцепции заставляет с особой тщательностью исследовать проблему точности восприятия человека человеком.

Точность межличностной перцепции

Этот вопрос связан с решением более общей теоретико-методологической проблемы: что вообще означает "точность" восприятия социальных объектов. При восприятии физических объектов мы можем проверить точность восприятия, сопоставив его результаты с объективной фиксацией, измерением некоторых качеств и свойств объектов. В случае познания другого человека впечатление, полученное о нем воспринимающим субъектом, не с чем сопоставить, так как отсутствуют методики прямой регистрации многочисленных качеств личности другого человека. Конечно, определенную помощь могут в данном случае оказать различные личностные тесты, но, во-первых, не существует тестов для выявления и измерения всех характеристик человека (следовательно, сопоставление если и возможно, то только по тем характеристикам, для которых существуют тесты); во-вторых, как это уже отмечалось, тесты нельзя рассматривать как единственный инструмент исследования личности, поскольку им присущи те или иные ограничения.

Ограниченность тестов, связанная как с ограниченным репертуаром измеряемых характеристик, так и с их общими познавательными возможностями, порождена тем, что в них фиксируется и измеряется то, что задано экспериментатором, а не то, что есть "на самом деле". Поэтому всякое сопоставление, которое можно сделать подобным образом, есть всегда сопоставление с данными некоторого третьего лица, которые в свою очередь есть результаты чьего-то познания другого человека. Аналогичная проблема возникает и в том случае, когда используется метод экспертных оценок. В качестве экспертов выбираются люди, хорошо знающие того человека, который выступает объектом восприятия. Их суждения о нем ("экспертные оценки") сопоставляются с данными субъекта восприятия. По сравнению с тестами экспертные оценки обладают важным преимуществом: здесь мы имеем дело с критерием, практически не лимитирующим выбор параметров межличностного восприятия (Жуков, 1977. С. 31), как это имеет место в случае применения тестов. Эти экспертные оценки играют роль того внешнего критерия,

который представляет собой "объективные данные". Но и в этом случае мы по существу имеем вновь два ряда субъективных суждений: субъекта восприятия и эксперта (который тоже выступает субъектом восприятия, и, значит, его суждения отнюдь не исключают элемента оценки).

Тем не менее и тесты, и экспертные оценки в определенных случаях принимаются в качестве внешнего критерия, хотя их применение не снимает основной трудности. Эта трудность – отсутствие возможности проверить точность восприятия другого человека путем прямого сопоставления с данными объективных методик – заставляет искать иные подходы к самому пониманию проблемы и путям ее решения.

Один из таких путей – осмысление всей совокупности "помех", стоящих на пути межличностной перцепции. К таким "помехам" могут быть отнесены все рассмотренные нами механизмы, эффекты, возникающие в этом процессе. Конечно, знание того факта, что впечатления о человеке категоризуются в основном на основе прошлого опыта, или что при формировании их действует эффект первичности, косвенным образом помогает в установлении неточности межличностного восприятия. Однако знание этих механизмов может лишь указать на факт такой неточности, но не помогает в определении меры ее.

То же относится и к другому ряду средств, а именно – к более пристальному изучению перцептивных способностей субъекта восприятия. В этом случае можно установить (и сделать это достаточно точно), каково соотношение характеристик воспринимающего и объекта восприятия. В экспериментах по межличностной перцепции устанавливаются четыре группы факторов: а) переменные, при помощи которых субъект восприятия описывает самого себя; б) ранее знакомых личностей; в) отношения между собой и объектом восприятия, наконец, г) ситуационный контекст, в котором осуществляется процесс межличностной перцепции. Соотнеся между собой эти четыре группы факторов, можно по крайней мере определить, в какую сторону свойственно сместиться восприятию в каждом конкретном случае. Важным фактором повышения точности восприятия другого человека является получение от него обратной связи, что помогает откорректировать образ и способствует более точному прогнозу поведения партнера по общению (Соловьева, 1992).

Довольно давно в социальной психологии родилась заманчивая идея отыскать средства развития перцептивных способностей различных людей. Целый ряд экспериментов был поставлен для того, чтобы выявить, обладает ли определенной стабильностью способность отдельных индивидов "читать" характеристики других людей. Эти эксперименты не дали однозначного ответа на вопрос: примерно в 50% случаев такая стабильность была зафиксирована, а в других 50% случаев ее не удалось выявить. Такие же противоречивые результаты были получены и относительно того, можно ли обучить искусству более точного восприятия другого человека. Несмотря на то что вопрос этот остается дискуссионным, ряд усилий тем не менее предпринимается.

Они связаны с использованием для этих целей социально-психологического тренинга. Наряду с тем что тренинг применяется для обучения искусству общения в целом, его специальные приемы ориентированы на повышение перцептивной компетентности, т.е. точности восприятия (Петровская, 1989). Программы тренинга, применяемые в этом случае, весьма разнообразны. Самой простой и неожиданной из них является фиксирование внимания лиц, для которых точность восприятия других людей особенно значима (учителя, врачи, руководители разных рангов), на таком простом факте, как чрезвычайная распространенность различных "ходячих представлений" относительно связи физических характеристик человека и его психологических особенностей. Произвольные представления о связи различных характеристик человека получили название "иллюзорных корреляций". Эти своеобразные "стереотипы" основываются не только на "жизненном" опыте, но часто на обрывках знаний, сведений о различных психологических концепциях, имевших распространение в прошлом (например, идей Кречмера о связи типов конституции человека с чертами его характера, идей

физиогномики о соответствии черт лица некоторым психологическим характеристикам и т.д.). Само привлечение внимания к этим обстоятельствам имеет очень большое значение, поскольку обычно мало кто отдает себе отчет в том, насколько эти факторы осложняют процесс межличностного восприятия. А.А.Бодалев получил в этом отношении весьма интересные данные: из 72 опрошенных им людей относительно того, как они воспринимают внешние черты других людей, 9 ответили, что квадратный подбородок – признак сильной воли, 17 – что большой лоб – признак ума, 3 отождествляют жесткие волосы с непокорным характером, 16 – полноту с добродушием, для двух толстые губы – символ сексуальности, для пяти малый рост – свидетельство властности, для одного человека близко посаженные друг к другу глаза означают вспыльчивость, а для пяти других красота – признак глупости (Бодалев, 1982. С. 118). Никакой тренинг в полной мере не сможет снять эти житейские обобщения, однако он может хотя бы озадачить человека в вопросе о "безусловности" его суждения по поводу других людей.

Другой прием, применяемый, в частности, в видеотренинге, состоит в том, чтобы научить видеть себя со стороны, сопоставив представления о себе с тем, как тебя воспринимают другие. Особое значение при этом имеет набор понятий, категорий, при помощи которых даются самим субъектом и другими людьми его описания. Это сближение собственных и чужих представлений о себе также в определенной степени служит повышению точности восприятия. Однако в этой связи встает принципиально важный вопрос относительно того, в каких группах есть смысл заниматься тренингом. Большой опыт организации этой работы показал, что навыки, приобретенные в специальных группах тренинга, не обязательно удерживаются потом в реальных ситуациях взаимодействия. Поэтому особенно целесообразным является тренинг на точность восприятия в реальных группах, объединенных совместной деятельностью. Г.Гибш и М.Форверг в свое время обратили внимание на тот факт, что, например, близость собственного и чужого представлений об одном человеке значительно больше в долго существующих группах, связанных единой системой деятельности. Однако вопрос о том, способствует ли повышению точности восприятия длительное общение с человеком, заданное совместной деятельностью, нельзя считать полностью решенным. Ряд экспериментальных исследований показывает, что по мере существования длительного контакта возникающая пристрастность к объекту восприятия, напротив, служит источником различного рода искажений образа воспринимаемого. Исследование этого частного вопроса, относящегося к характеристике общения, демонстрирует необходимость дальнейшего его исследования в контексте конкретных групп и конкретной деятельности этих групп.

Межличностная аттракция

Особый круг проблем межличностного восприятия возникает в связи с включением в этот процесс специфических эмоциональных регуляторов. Люди не просто воспринимают друг друга, но формируют друг по отношению к другу определенные отношения. На основе сделанных оценок рождается разнообразная гамма чувств – от неприятия того или иного человека до симпатии, даже любви к нему. Область исследований, связанных с выявлением механизмов образования различных эмоциональных отношений к воспринимаемому человеку, получила название исследования аттракции. Буквально аттракция – привлечение, но специфический оттенок в значении этого слова в русском языке не передает всего содержания понятия "аттракция". Аттракция – это и процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, и продукт этого процесса, т.е. некоторое качество отношения. Эту многозначность термина особенно важно подчеркнуть и иметь в виду, когда аттракция исследуется не сама по себе, а в контексте третьей, перцептивной, стороны общения. С одной стороны, встает вопрос о том, каков механизм формирования привязанностей, дружеских чувств или, наоборот, неприязни при восприятии другого

человека, а с другой – какова роль этого явления (и процесса, и "продукта" его) в структуре общения в целом, в развитии его как определенной системы, включающей в себя и обмен информацией, и взаимодействие, и установление взаимопонимания.

Включение аттракции в процесс межличностного восприятия с особой четкостью раскрывает ту характеристику человеческого общения, которая уже отмечалась выше, а именно тот факт, что общение всегда есть реализация определенных отношений (как общественных, так и межличностных). Аттракция связана преимущественно с этим вторым типом отношений, реализуемых в общении.

Исследование аттракции в социальной психологии – сравнительно новая область. Ее возникновение связано с ломкой определенных предубеждений. Долгое время считалось, что сфера изучения таких феноменов, как дружба, симпатия, любовь, не может быть областью научного анализа, скорее, это область искусства, литературы и т.д. До сих пор встречается точка зрения, что рассмотрение этих явлений наукой наталкивается на непреодолимые препятствия не только вследствие сложности изучаемых явлений, но и вследствие различных возникающих здесь этических затруднений.

Однако логика изучения межличностного восприятия заставила социальную психологию принять и эту проблематику, и в настоящее время насчитывается довольно большое количество экспериментальных работ и теоретических обобщений в этой области.

Аттракцию можно рассматривать как особый вид социальной установки на другого человека, в которой преобладает эмоциональный компонент (Гозман, 1987), когда этот "другой" оценивается преимущественно в категориях, свойственных аффективным оценкам. Эмпирические (в том числе экспериментальные) исследования главным образом и посвящены выяснению тех факторов, которые приводят к появлению положительных эмоциональных отношений между людьми. Изучается, в частности, вопрос о роли сходства характеристик субъекта и объекта восприятия в процессе формирования аттракции, о роли "экологических" характеристик процесса общения (близость партнеров по общению, частота встреч и т.п.). Во многих работах выявлялась связь между аттракцией и особым типом взаимодействия, складывающимся между партнерами, например, в условиях "помогающего" поведения. Если весь процесс межличностной перцепции не может быть рассмотрен вне возникающего при этом определенного отношения, то процесс аттракции есть как раз возникновение положительного эмоционального отношения при восприятии другого человека. Выделены различные уровни аттракции: симпатия, дружба, любовь. Теоретические интерпретации, которые даются полученным данным, не позволяют говорить о том, что уже создана удовлетворительная теория аттракции. В отечественной социальной психологии исследования аттракции немногочисленны. Несомненно, интересна попытка рассмотреть явление аттракции в контексте тех методологических установок, которые разработаны здесь для анализа групп.

Исследование аттракции в контексте групповой деятельности открывает широкую перспективу для новой интерпретации функций аттракции, в частности функции эмоциональной регуляции межличностных отношений в группе. Такого рода работы лишь начинаются. Но сразу важно обозначить их место в общей логике социальной психологии. Естественное развитие представления о человеческом общении как единстве его трех сторон позволяет наметить пути изучения аттракции в контексте общения индивидов в группе.

Тема 5. Функции, виды и цели общения.

В соответствии с содержанием общения выделяют следующие функции общения:
информационную (передача-прием информации, знаний и умений);

экспрессивную (понимание переживаний и эмоционального состояния друг друга; его изменение: ведь потребность человека в общении очень часто возникает в связи с необходимостью изменить свое эмоциональное состояние);

регулятивную (обоюдное воздействие на партнера по общению с целью изменения или сохранения его поведения, активности, состояния, отношения друг к другу);

социального контроля (регламентирование поведения и деятельности с помощью групповых и социальных норм путем использования позитивных — одобрение, похвала или негативных — неодобрение, порицание — санкций);

социализации (формирование у членов коллектива умения действовать в интересах коллектива, понимать интересы других людей, выражать доброжелательность).

Цели общения могут быть функциональными и объектными. **Функциональными целями** общения могут быть:

- оказание помощи другому человеку;
- получение помощи;
- поиск партнера для беседы, совместной игры, деятельности и т. п. (т. е. партнера для взаимодействия);
- поиск человека, от которого можно получить понимание, сочувствие, эмоциональный отклик, похвалу;
- самовыражение (общение с теми, кто дает возможность проявить силу, ум, способности, умения);
- приобщение другого (других) к своим или общечеловеческим ценностям (воспитание, обучение);
- изменение мнения, намерения, поведения другого человека.

Объектные цели связаны с выбором партнера по общению.

Виды общения.

Различают прямое и косвенное общение. **Прямое общение** предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг друга общающимися людьми. **Косвенное общение** осуществляется через посредников, например при проведении переговоров между враждующими сторонами.

Выделяют также целевое и инструментальное общение. **Целевое общение** связано с удовлетворением потребности в общении, а **инструментальное общение** не является самоцелью, оно вызвано производственной необходимостью в организации индивидуальной или совместной деятельности. В этом случае мотив общения формируется на базе других потребностей: *стремления к достижению* (успех возможен только при общении и взаимодействии с другими людьми), *потребности во власти* (для этого нужны подчиненные), *потребности в аффилиации* (стремление постоянно быть с людьми, устанавливать и сохранять положительные отношения с ними).

В зависимости от числа общающихся людей различают три вида общения: **межличностное** — общение между двумя-тремя субъектами, **личностно-групповое** — общение между одним человеком и группой и **межгрупповое**.

В зависимости от используемых средств говорят о **вербальном** и **невербальном** общении.

Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь. **Речь** — это процесс использования языка в целях общения людей, это говорение. **Язык** — это совокупность звуковых, словарных и грамматических средств выражения мыслей. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения. При помощи речи осуществляются кодирование и декодирование информации: коммуникатор в процессе говорения кодирует, а реципиент в процессе слушания декодирует эту информацию.

Вербальное общение чаще всего принимает форму разговора. Разговор, ставший для людей обычным делом, подчиняется определенным правилам, имеет определенный порядок и структуру.

Выделяют **три типа разговора**:

1) формализованный, где разговор следует строгой, заранее оговоренной регламентации (например, переговоры, совещания, конференции и т. д.);

2) полуформализованный, где отсутствует предварительно заданная регламентация, но все же какие-то каноны соблюдаются (светские беседы, официальные приемы);

3) неформализованный, где также существуют правила, которые, однако, регулируют не внешнюю, а внутреннюю, сущностную сторону разговора. Эти правила довольно гибкие, изменяемые в зависимости от ситуации (например, повседневные разговоры с близкими, знакомыми, случайными собеседниками).

Невербальная коммуникация включает следующие основные знаковые системы:

1) оптико-кинетическую, 2) пара- и экстралингвистическую, 3) организацию пространства и времени коммуникативного процесса, 4) визуальный контакт.

Оптико-кинетическая система знаков включает в себя жесты, мимику, пантомимику. В целом оптико-кинетическая система предстает как более или менее отчетливо воспринимаемое свойство общей моторики различных частей тела (рук, и тогда мы имеем жестикуляцию; лица, и тогда мы имеем мимику; позы, и тогда мы имеем пантомимику).

Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков представляют собой также «добавки» к вербальной коммуникации. Паралингвистическая система – это система вокализации, т.е. качество голоса, его диапазон, тональность. Экстралингвистическая система – включение в речь пауз, других вкраплений, например покашливания, плача, смеха, наконец, сам темп речи. Все эти дополнения увеличивают семантически значимую информацию, но не посредством дополнительных речевых включений, а «околоречевыми» приемами.

Организация пространства и времени коммуникативного процесса выступает также особой знаковой системой, несет смысловую нагрузку как компонент коммуникативной ситуации. Так, например, размещение партнеров лицом друг к другу способствует возникновению контакта, символизирует внимание к говорящему, в то время как окрик в спину также может иметь определенное значение отрицательного порядка.

Следующая специфическая знаковая система, используемая в коммуникативном процессе, – это **"контакт глаз"**, имеющий место в визуальном общении. Исследования в этой области тесно связаны с общепсихологическими исследованиями в области зрительного восприятия – движения глаз. В социально-психологических исследованиях изучается частота обмена взглядами, длительность их, смена статики и динамики взгляда, избегание его и т.д.

Тема 6. Факторы, обуславливающие эффективность общения.

Эффективность общения определяется многими факторами (рис. 1). Одни из них управляемы и поэтому могут специально организовываться для того, чтобы цель общения была достигнута с наибольшей вероятностью. Другие факторы неуправляемы, по крайней мере в момент общения, и поэтому должны лишь учитываться при построении стратегии и тактики общения.



Рис.1. Факторы, обуславливающие эффективность общения.

К **внешним факторам общения** относятся: ситуация, в которой проходит общение, обстановка общения, личность партнера по общению, социально-психологические особенности коллектива, наличие общего тезауруса у партнеров по общению.

1. **Ситуация общения** во многом определяет и характер, и эффективность общения. Одно дело — общаться в спокойной ситуации, другое дело — в напряженной или конфликтной ситуации. В последнем случае меньше возможностей реализовать цель общения, так как приходится сталкиваться с внутренним сопротивлением партнера по общению. В конфликтной ситуации усиливается роль психологических установок, предвзятости мнений; логические доводы воспринимаются плохо. С другой стороны, в напряженной ситуации, вызванной отсутствием информации для достижения значимой цели, общение руководителя с подчиненными может быть облегчено, так как последние ждут помощи извне, чтобы выйти из тупика.

2. **Обстановка общения.** Эффективность общения во многом зависит от того, в какой обстановке оно проходит. При этом в зависимости от целей общения обстановка должна меняться. Разговор по душам предполагает некоторую интимность обстановки (мягкая мебель, отсутствие других людей, шума, оптимальная температура воздуха и т. д.). Для проведения деловых совещаний, обсуждения поведения подчиненного или ученика необходима строгая официальная обстановка.

Имеет значение и размещение партнеров. Например, общение между людьми, впервые вступившими в контакт, проходит легче и успешнее, если стулья, на которых они сидят, расставлены не в ряд, а свободно вокруг небольшого столика. Начальник, желающий вести с подчиненным интимную беседу, должен выйти из-за своего стола, так как в кресле за этим столом подчиненные привыкли уже иметь дело с авторитетом. И наоборот, если предстоит официальный разговор, то интимная обстановка и выход начальника из-за стола только помешают этому.

3. **Особенности коллектива** тоже влияют на эффективность общения. Ведь каждый его член является представителем какой-то социальной группы. Если группа является зрелой в социальном отношении, то воздействия руководителя или педагога оказываются более эффективными.

Социальный статус подчиненных и учащихся по отношению к руководителю и педагогу ниже, что придает процессу общения между ними субординационную окраску. Руководитель и педагог обладают правом не только убеждения, но и приказа,

распоряжения, принуждения. Однако это не может служить основанием для проявления ими высокомерия. Несмотря на неравенство в социальном статусе, взаимоотношения между руководителем (педагогом) и подчиненными (учащимися) должны быть гуманными. Занимающий высокий статус должен видеть в подчиненном прежде всего человека, требующего к себе уважения и внимания. Общение свысока является психологическим барьером, возникающим по вине руководителя или педагога.

4. Наличие общего тезауруса. Тезаурус — запас слов, которым обладает данный человек. Совпадение тезауруса у партнеров общения означает, что они разговаривают друг с другом «на одном языке». Особенно это важно при употреблении специальных слов, связанных с той или иной профессией. Проблема в том, что в каждой профессии имеются слова, сходные по звучанию с нашей обычной речью, но имеющие специфическое смысловое содержание (семантику).

Также к важным факторам эффективного общения относится **умение слушать другого**. Слушание состоит из восприятия, осмысления и понимания. Умение слушать связано с произвольным сосредоточением внимания на речи собеседника. Добиться этого можно тремя методами:

1. *Физически и психологически готовиться к слушанию.* Умеющие хорошо слушать принимают позу слушателя. Например, когда слушателю известно, что прозвучит важная информация, он выпрямляется, слегка подается вперед, замирает и смотрит прямо на говорящего. Это помогает сфокусировать внимание на важной информации и заблокировать всплывающие в сознании посторонние мысли.

2. *Полностью переключиться с роли говорящего на роль слушающего.* Общение не строится на монологах. Человек в процессе общения постоянно меняет роли с говорящего на слушающего. Слушая собеседника, он заранее начинает подготавливать ответ и ждет момента, чтобы вставить свою реплику. При этом эффективность слушания резко снижается. Поэтому переключение с роли говорящего на роль слушающего требует постоянных и продолжительных усилий, особенно во время спора.

3. *Выслушать, прежде чем реагировать.* Часто слушающий прекращает слушать прежде, чем собеседник закончит говорить, потому что «знает», что тот хочет сказать, хотя это знание — не более чем предположение. Поэтому надо выработать у себя привычку дотерпеть слушание собеседника до конца его речи.

«Слышание» партнера зависит и от того, насколько мы хотим его понять. Американский ученый Келли выделяет два вида слушания: *направленное критическое* и *эмпатическое*. Цель в обоих видах слушания одна — понять партнера и отнестись как-то к его сообщению. Однако пути достижения этой цели разные. В первом случае слушающий сначала критически анализирует сообщение, а потом уже его «понимает». Во втором случае слушающий сначала пытается понять, что говорит партнер, а уже потом проводит критический анализ услышанного. Также ученые выделяют *активное, рефлексивное* слушание, в процессе которого партнеры проверяют и уточняют свое понимание, совместно выясняют степень его адекватности.

Манеры (стили) общения.

Манера общения имеет большое значение для его эффективности. Тон обращения (спокойный, властный, вкрадчивый, взволнованный и т. п.), поведение (сдержанность, беспокойство, неуверенность, скованность мимики и движений и т. п.), даже расстояние между общающимися могут многое сказать о характере общения. Например, выявлено, что между общающимися могут быть четыре дистанции: интимная, личная, социальная и публичная. Первые две свидетельствуют о том, что общающиеся являются близкими знакомыми, друзьями; социальной дистанции придерживаются люди, вступающие в официальные контакты; публичная дистанция имеет место между чужими людьми. Изменяя расстояние, можно добиваться дополнительного воздействия на партнера по общению, так как этим изменяется установка на манеру общения, характер отношения между партнерами.

Выделяют следующие **стили общения**:

1. «Совместное творчество»: ставятся общие для общающихся цели, решения отыскиваются совместными усилиями.
2. «Дружеское расположение»: основан на искреннем интересе к личности партнера по общению, уважительном к нему отношении, открытости контактам.
3. «Заигрывание»: основан на стремлении завоевать ложный, дешевый авторитет у партнера по общению, понравиться аудитории.
4. «Устрашение»: следствие неуверенности лица с более высоким статусом, чем у партнера по общению, или же результат неумения организовать общение на основе продуктивной совместной деятельности. Такое общение жестко регламентировано, загнано в формально-официальные рамки.
5. «Дистанцированность»: этот стиль имеет различные вариации, но суть его состоит в подчеркивании различий между партнерами по общению, и эта разница связана со служебным, социальным положением, возрастом и т. д.
6. «Менторство»: разновидность предыдущего стиля, когда один из партнеров («бывалый») принимает на себя роль наставника и беседует с другим назидательно-покровительственным тоном.

Понятие коммуникативной компетентности.

В психологии существуют разные подходы к трактовке понятия «коммуникативная компетентность». Различные авторы понимают под **коммуникативной компетентностью** следующее:

- качества, способствующие успешности протекания процесса общения;
- способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми; совокупность коммуникативных знаний и умений, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса;
- систему внутренних ресурсов личности, необходимых для осуществления человеком эффективных коммуникативных действий в широком диапазоне ситуаций межличностного взаимодействия;
- коммуникативную гибкость, которая обеспечивается наличием в арсенале субъекта всех возможных стратегий коммуникации, реализацией той коммуникативной стратегии, которая основывается на анализе и оценке конкретной ситуации общения, а также гибким и адекватным использованием приемов и техник общения.

В структуре коммуникативной компетентности значительная часть авторов выделяет следующие **компоненты**:

1. Личностный: ценностные ориентации, направленности личности, определенные характеристики я-концепции (самоотношение, самооценка), установки.
2. Когнитивный: система коммуникативных знаний, способностей к пониманию ситуации, самого себя и партнера по общению.
3. Поведенческий: коммуникативные техники, реально применяемые в различных коммуникативных ситуациях.

Тема 77. Невербальное общение и невербальная коммуникация.

Термин "невербальное" долгое время не имел четкой трактовки и стал категорией, объединяющей различные явления, и превратился в самое широкое понятие, которое можно встретить в современной науке, — это понятие «несловесный язык». Оно объединяет большой круг явлений и включает не только движения тела человека, но и самые различные предметы труда, быта, одежду, косметику, окружающую среду, архитектуру, такие виды искусства, как балет, музыка и живопись. Короче говоря, все то, что не есть слово.

Различные составляющие «несловесного языка» являются предметом специального обсуждения в соответствующих областях философии, лингвистики, литературоведения,

искусствознания, культурологии, психологической науки.

Другая проблема — это замена терминов «невербальные коммуникации», «невербальное поведение» на термины «невербальные намеки», «невербальные ключи», «невербальные события», «язык тела», это сведение понятия невербальное общение к кинесике либо к отдельным его функциям.

Вместе с этими проблемами определения статуса невербального общения начинает просматриваться тенденция сведения его к комплексу разнообразных движений тела, что выносит за пределы средств невербального общения такие явления, как среда, костюм, архитектура, музыка и т. д. В действительности термин «невербальный» может означать значительно больше, чем «не слово — движение тела». Достаточно сослаться на то, что в самой психологии существует класс методов, получивших название «невербальные», «экспрессивные», что подразумевает не изучение движений тела, а использование с целью диагностики личности цвета, формы, пространства, рисунка, танца и т. д. Но если попытаться свести невербальное общение к комплексу движений тела, то и в этом случае появляется необходимость определиться в том, о каких движениях идет речь. Как известно, в психологии и не только в ней изучаются произвольные и непроизвольные движения; предметно-изобразительные; танцевальные движения; ритуалы; спортивные движения (например, аэробика), экспрессивные движения и т.д.

Исходя из работ Ч. Дарвина, Ф. Дельсарта, В. Райха, Д. Эфрона, Р. Берд-вистелла, А. Шефлена, Е. Холла, П. Экмана и многих других., система движений, рассматриваемых в контексте психологии невербального общения, включает: телодвижения, позы; движения рук, жесты; движения и выражения лица; прикосновения; движения, выражения и контакт глаз; параязык, интонационно-вокальные движения; передвижения в пространстве. В зависимости от степени их формализованности они относятся то к невербальному поведению, то к невербальным коммуникациям.

Невербальное общение во многом повторяет свойства и функции обычного общения. Можно выделить деструктивное и конструктивное невербальное общение; монологическое и диалогическое; личностно-направленное и социально-ориентированное; непосредственное и опосредованное средствами массовой информации (телевидение, радио). Наряду с такими видами невербального общения можно говорить в соответствии с социально-психологической классификацией общения (установка или вид направленности; отношение к другому; содержание общения; особенности восприятия партнера; нормативность обращения и т. д.), о «примитивном», «манипулятивном», «конвенциональном», «доверительном», «деловом» и «личностном» невербальном общении.

Таким образом **невербальное общение** — это такой вид общения, для которого является характерным использование в качестве главного средства передачи информации, организации взаимодействия, формирования образа, понятия о партнере, осуществления влияния на другого человека невербального поведения и невербальных коммуникаций. Из этого определения следует не только то, что невербальные средства полифункциональны, но и то, что этот термин объединяет явления различной природы, интегрированности, сложности.

Исходя из принятых в отечественной психологии трактовок общения и его феноменов, следует подчеркнуть, что невербальное общение не может быть сведено как к феномену «невербальные коммуникации», так и к феномену «невербальное поведение», «паралингвистика», «кинесика», «экспрессия», что часто наблюдается в психологии.

Таким образом понятие «невербальное общение» является более широким, чем понятие «невербальные коммуникации»!

Невербальные коммуникации — это система невербальных символов, знаков, кодов, использующихся для передачи сообщения с большой степенью точности, которая в той или иной степени отчуждена и независима от психологических и социально-психологических качеств личности, которая имеет достаточно четкий круг значений и может быть описана как лингвистическая знаковая система.

Наряду с понятием «невербальные коммуникации» в современной психологии общения, особенно американской, употребляется термин **«невербальное поведение»**. Анализ определений этих двух понятий приводит к выводу о том, что самая распространенная точка зрения — это отождествление невербального поведения и невербальной коммуникации, это подмена одного термина другим, либо включение невербального поведения в состав невербальных коммуникаций, и наоборот.

Исходя из работ отечественных психологов понятие «невербальное поведение» более широкое, чем невербальные коммуникации, но более узкое, чем невербальное общение.

Совокупность движений, комплексов движений, образующих структуру невербального поведения, отличает его от других видов действий, движений тем, что они представляют из себя целостность, трудно разложимую на отдельные единицы, что в структуре невербального поведения преобладают произвольные движения над произвольными, неосознаваемые над осознаваемыми.

В конце 50-х — начале 60-х годов в результате соединения усилий психологов, психиатров, психотерапевтов стала складываться традиция экспериментального исследования **«невербальной интеракции»**. В основе возникновения невербальной интеракции лежат механизмы согласования, подстройки, переноса программ невербального поведения.

В реальном акте общения невербальное поведение партнеров представляет различные уровни соответствия, гармоничности, целостности: от полного дублирования невербального поведения друг друга до полного рассогласования между ними, приводящему к разрушению самого феномена «невербальная интеракция». Это не только обмен программами невербального поведения или невербальной коммуникации, но и результат данного обмена, который по своему психологическому смыслу гораздо богаче и глубже, чем взаимодействие.

Подходы к исследованию невербальных интеракций складывались в результате соединения усилий психологов, психиатров, психотерапевтов, работающих в рамках различных направлений и школ. Но объединяет их усилия практическая направленность в изучении невербальных интеракций, которая представлена в традиции ситуативного анализа невербальных интеракций, в рассмотрении их в связи с определенными этапами общения (вступление в контакт, приветствие, консультирование, беседа, выход из общения, переговоры и т. д.).

К сожалению, изучение невербальной интеракции еще в большей степени осталось за пределами внимания отечественной психологии общения, чем изучение отдельных элементов и подструктур невербального поведения человека, несмотря на то, что с активизацией политической, социальной жизни общества увеличивается спрос на «публичные» жанры общения, соответственно, повышается интерес к различным формам взаимодействия, в том числе и невербальным.

В исследовании невербальной интеракции, заинтересованы как политические круги (например, изучение невербальных интеракций как условий ведения переговоров, исследования невербального поведения как показателя лжи, обмана в ситуации принятия решения и т. д.), так и такие институты, как система воспитания, образования, менеджмента, рекламы и т. д.

Различные группы нацелены на создание программ, пропагандирующих определенные паттерны взаимодействия, в том числе и невербального, которые соответствуют образу жизнедеятельности этих групп, социальных страт (достаточно напомнить читателям знаменитый телесериал «Санта-Барбара», который на протяжении нескольких лет осуществляет функцию проводника способов вербального и невербального взаимодействия в общении, принятых в американском обществе).

Невербальные паттерны взаимодействия — это относительно устойчивые, взаимообусловленные совокупности элементов невербального поведения и проксемики

общения, отличающие один вид взаимодействия от другого. Они выполняют не только социальные функции регуляции, идентификации, стратификации, адаптации, но и социально-психологическую функцию демонстрации отношения к другому, к самому себе, принятия себя и ожидания определенного поведения от других.

Набор паттернов невербального взаимодействия субъектов общения (возможность или невозможность включения в паттерны определенных выражений лица, жестов, поз, прикосновений) указывает на их социо-культурную принадлежность, статусно-ролевой репертуар, индивидуально-личностные особенности. Невербальные интеракции являются, прежде всего, индикаторами поло-возрастных и статусно-ролевых отношений. Социо-культурная разработка паттернов невербального взаимодействия осуществляется в направлении отбора совокупности движений, делающих поведение человека социально-приемлемым, успешным, привлекательным.

Особое влияние на осмысление специфики феномена «невербальная интеракция» оказало несколько направлений психологии невербального общения.

Одно из них — это **интерактивное направление** психологии невербального общения, в котором ставится задача описать устойчивые характеристики паттернов невербального поведения в социальной коммуникации. Из работ этого направления следует, что паттерны невербального общения включают комплекс направленных к партнеру или от него действий, визуальный контакт или его отсутствие, взаимные прикосновения или полное пространственное отчуждение.

Следующий подход — это **сравнительное изучение невербального поведения представителей различных культур и этнических групп**. Результаты работ данного направления свидетельствуют о том, что необходимо отказаться от представления об универсальности невербальных компонентов выражения эмоций, чувств, отношений и относиться к невербальным паттернам как к образованиям динамичным, подверженным влияниям социокультурных переменных. Данные подтверждают существование так называемых «родных» и «иностранных» кинем в структуре невербальной интеракции. Мимико-жестовые комплексы или кинесико-проксемические паттерны, не соответствующие «родным» паттернам невербального поведения, воспринимаются, в лучшем случае, в качестве фона, своеобразного «шума», в худшем варианте, как неадекватные, неприемлемые, недостойные, вульгарные формы поведения.

К первым фундаментальным экспериментальным исследованиям, фиксирующим влияние культурных различий на формирование паттернов невербальной интеракции, относят сравнительные исследования Д. Эфрона, исследования социо-культурной, социально-психологической специфики невербальной интеракции Е. Холла, а так же Р. Бердвистелла, создавшего новые способы фиксации невербальных коммуникаций и обратившегося к анализу невербальных интеракций, появляющихся на различных этапах общения.

Особое значение в формировании взглядов на структуру невербальной интеракции сыграли исследования экспрессии эмоциональных состояний, так как их главным результатом стало то, что все элементы, образующие паттерн, можно разделить на те элементы, которые универсальны, и те, которые зависят от культуры, от личностных, индивидуальных особенностей участников взаимодействия. Следовательно, невербальные интеракции, как и невербальное поведение, можно расположить на шкале, одна точка которой — это межкультурные, межэтнические, межгрупповые формы невербальной интеракции, а противоположная точка — это культурно- и этноспецифические, соответствующие той или иной группе, людям определенного возраста, статуса и т. д.

Основной критерий, который используется исследователями для определения типичных и специфических паттернов невербальной интеракции, — это частота появления определенных совокупностей невербальных элементов в диаде или в группе лиц в различных ситуациях общения. Исходя из данного критерия, можно заключить, что структура паттерна невербальной интеракции состоит из взаимосвязанных индивидуальных,

личностных форм поведения с групповыми, социокультурными и межкультурными. Невербальные интеракции, с одной стороны, являются заданными и ограниченными рамками социальной группы, невербальным репертуаром каждого из участников общения, а с другой стороны, в них входят совокупности элементов, которые имеют межкультурный, межэтнический, межролевой статус. Поэтому элементы невербальной интеракции, имеющие различное происхождение, отличаются мерой динамичности — устойчивости; степенью произвольности — непроизвольности; степенью осознанности — неосознанности невербального поведения; степенью целенаправленности — нецеленаправленности; степенью однозначности — многозначности; мерой толерантности относительно внешних и внутренних воздействий.

В соответствии с культурой, этнической, социальной, групповой принадлежностью складываются, в первую очередь, паттерны половозрастного и статусно-ролевого невербального взаимодействия. Поэтому они наиболее устойчивые образования в структуре поведения человека и его невербальных интеракций, выполняющие важные социокультурные и социально-психологические функции. В этой связи их постоянно изучают специалисты, работающие в области имиджологии, конфликтологии, в профориентационной психологии и т. д.

Пример 1

Результаты серии экспериментов, в которых была смоделирована беседа по типу интервью, показали, что невербальное поведение интервьюера влияет на то, как он воспринимается опрашиваемым. В одном из экспериментов предъявлялась видеозапись беседы, в которой было представлено только невербальное поведение и ответы опрашиваемого. Наблюдатели оценивали ответы опрашиваемых как более непринужденные, дружеские, располагающие в том случае, когда невербальное поведение интервьюера было поддерживающим: улыбка, кивки головой, контакт глаз. Такое поведение в другом исследовании расценивалось как привлекательное, дружеское, помогающее кандидату (в ситуации приема на работу) чувствовать себя более раскованно.

Невербальные интеракции рассматриваются и в психотерапевтической практике. П. Булл, использует понятие «ненормального поведения», под которым обычно понимается такое межперсональное невербальное поведение, в процессе которого партнеры с помощью невербальных средств непрерывно провоцируют реакции, которые они не намеривались получить и не могут их объяснить. Поэтому одной из задач психотерапевта является задача определения собственного невербального стиля поведения, приводящего к саморазрушению.

В реальном акте общения невербальное поведение партнеров представляет различные уровни соответствия, гармоничности, целостности: от полного дублирования невербального поведения друг друга до полного рассогласования между ними, приводящего к разрушению самого феномена «невербальная интеракция». Центральной характеристикой, создающей эффект «невербальной интеракции», является взаимодействие между кинесической, такесической структурами невербального поведения и пространственно-временными компонентами общения — проксемикой.

Тема 8. Структура невербального поведения

Кинесика - главная в структуре НП, отражается с помощью оптической системы. Зрительно воспринимаемый диапазон движений тела, жесты рук, движения глаз и лица.

Центральное место в кинесике занимает **экспрессивная подструктура**, которая подразделяется на **выразительные движения** и **физиогномику**. Выразительные движения, проявляющиеся в общении при различных психических состояниях, служат внешним выражением этих состояний, а также отношений к тем или другим лицам, предметам или явлениям действительности. Таким образом динамические компоненты экспрессии изучаются в психологии невербального поведения, главным образом, как

показатели эмоциональных состояний и отношений личности, т. е. как структурные элементы динамических характеристик личности.

Поза – определенное положение частей тела человека: головы, туловища, рук, ног, а так же движения которые изменяют это положение или влияют на него. При изучении характеристик позы обычно анализируются её гармоничность-дисгармоничность взаимосвязей компонентов позы, её естественность-неестественность. Поза сообщает нам о состоянии человека, его отношении к окружающим.

Жесты – движения рук или кистей рук. Жесты несут информацию о психическом состоянии человека, об интенсивности переживания этого состояния, а так же служат важным средством диагностики личности человека. В коммуникативном процессе жесты сопровождают речь или заменяют её, при этом они говорят об отношении к партнеру, событию, предмету.

Психологию невербального общения жесты интересуют прежде всего как средство выражения и передачи информации, т.е. с точки зрения их диагностических, коммуникативных, регулятивных и выразительных функций.

Мимика - координированные движения мышц лица, отражающие состояния, чувства, эмоции. К мимике относят все изменения, которые можно наблюдать на лице человека, включая и психосоматические процессы, например покраснение или побледнение.

Походка в меньшей степени чем другие элементы экспрессии поддается регуляции, по этому не её основе можно судить об устойчивых индивидуальных характеристиках человека. Походка выполняет ряд функций: регулирует пространство общения, информирует о текущем состоянии человека, о чертах его личности. Выделяют ряд общих характеристик походки: ритм, скорость, длина шага, давление на поверхность, а так же такие особенные признаки, как положение носком ног, движение рук, плеч, положение головы.

Интонация – все явления, звуковые средства языка. Которые связаны с голосом и не требуют концентрации внимания на содержании сказанного. Интонация – особый способ выражения чувств, эмоций. Отношения говорящего к собственным словам и тем людям с которыми он общается (властная интонация, насмешливая, ироническая, насмешливая и т.д.)

Физиогномика - изучает связь между внешним обликом человека и его принадлежностью к определенному типу личности.

Еще одной подструктурой кинесики являются **движения глаз** или «**контакт глаз**». В этом разделе кинесики изучаются способы обмена взглядом во время беседы, длительность и частота фиксации взгляда на партнере, направление движения глаз. Взгляд может быть показателем как устойчивых состояний личности (уверенный, покорный, недоверчивый, высокомерный и т.д.) так и динамических состояний (радостный, недовольный, испуганный и т.д.).

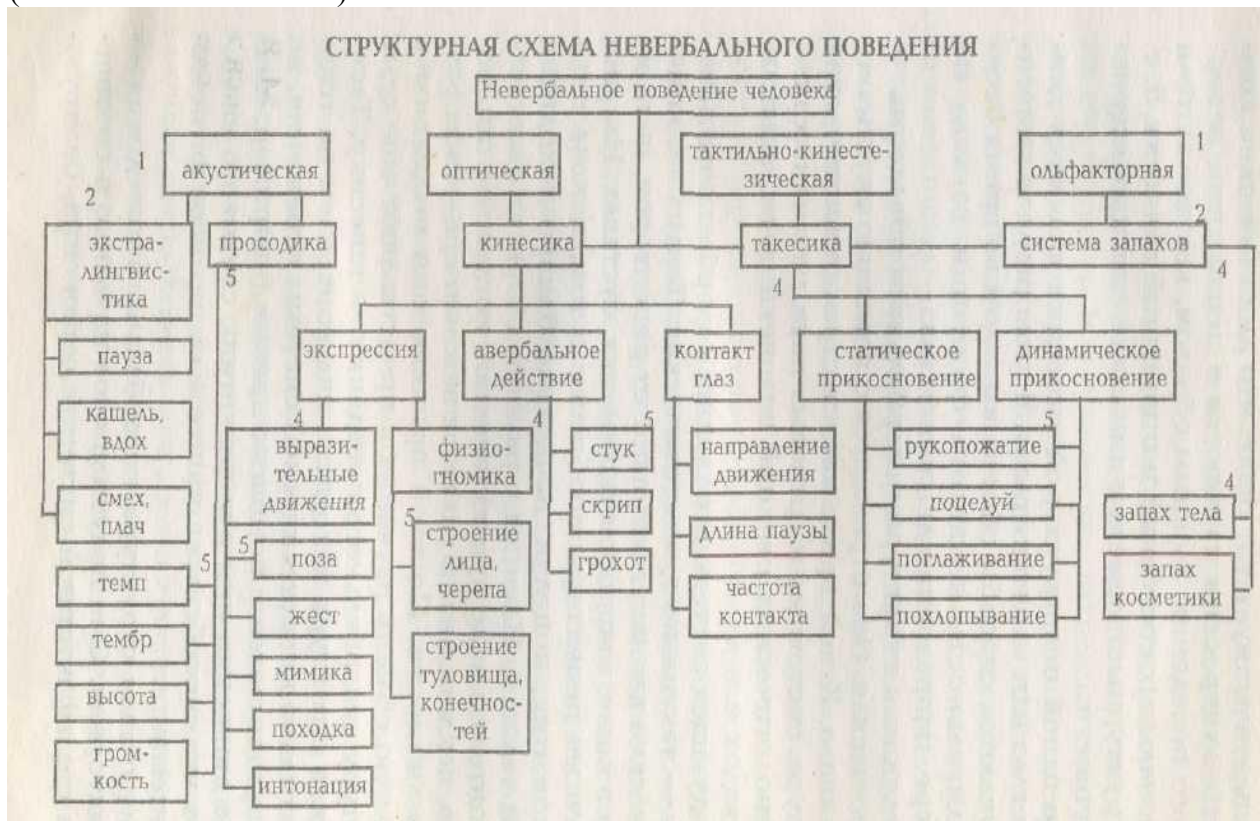
Следующая структура невербального поведения — **просодическая (паралингвистическая)**. Она отражается с помощью акустического канала. Эта подструктура определяет качество голоса, его диапазон, тональность и к ней относят: громкость, темп, ритм и высоту звука.

К ней примыкает экстралингвистическая структура, представляющая собой атипичические индивидуальные особенности произношения - речевые паузы, различные психофизиологические реакции человека: плач, кашель, смех, вздох и т. д. Их роль в общении сводится прежде всего к выражению определенных состояний (безысходности, нетерпеливости, недовольства и т.п.) и заражению окружающих путём вызывания у них аналогичных чувств.

Следующая система отражения невербального поведения — **тактильно-кинестезическая**. Тактильно-кинестезические данные поступают от рецепторов, находящихся в коже, мышцах, сухожилиях, суставах. Именно мышечные рецепторы сообщают о

том, какова сила рукопожатия, поцелуя, насколько близко находится другой человек. Начиная с раннего возраста физический контакт в виде прикосновений, поглаживаний, поцелуев, похлопываний является важным средством развития личности. По этой причине они выделены в отдельную область изучения и представляют еще одну структуру невербального поведения — **такесику**. **Такесическая** структура находится под контролем не только тактильно-кинестетической системы отражения, но и воспринимается с помощью зрения (например, амплитуда движения при рукопожатии), слухового анализатора, что способствует оценке всех нюансов физического контакта.

Следующая структура невербального поведения — **ольфакторная**. Она получила свое название в соответствии с ольфакторной системой отражения, базирующейся на обонянии человека. Данная структура включает искусственные и естественные запахи (запах тела и косметики).



Основные характеристики невербального поведения

1. Формирование невербального поведения личности, ее невербального репертуара осуществляется на стыке природных форм выражения переживаний, отношений и социокультурных способов поведения, взаимодействие между которыми опосредовано обстоятельствами жизнедеятельности субъекта, центральное место среди которых занимает общение.

2. Невербальное поведение неотделимо от личности. В нем не просто выражаются какие-то ее психические состояния, особенности темперамента или отношения к другому, а представлены психологические особенности, присущие конкретной личности. Поэтому невербальное поведение индивидуально и неповторимо настолько, насколько индивидуальна и неповторима личность во всех своих переживаниях. Именно поэтому появляются трудности, связанные с его интерпретацией и точностью понимания в общении.

3. Каждая структура и подструктура невербального поведения выполняет информационную (диагностическую), регулятивную, аффективную функции. В этом плане нет приоритета у тех или иных структур или подструктур невербального поведения. Они полифункциональны и выступают регулятором всех типов взаимодействия.

4. По отношению к невербальному поведению не применимы принципы анализа вербальных знаков, так как оно представляет собой целостность, состоящую из компонентов, отличающихся степенью интенциональности, направленности, осознанности. Наряду с устойчиво повторяющимися движениями в него входят те элементы, которые соответствуют динамическим состояниям личности. Они, в свою очередь, накладываются на индивидуально-личностные и групповые программы невербального поведения.

5. Ядро невербального поведения составляют самые разнообразные движения (жесты, экспрессия лица, взгляд, позы, интонационно-ритмические характеристики голоса, прикосновения), которые сопряжены с изменяющимися психическими состояниями человека, его отношениями к партнеру, с ситуацией взаимодействия и общения и которые принято рассматривать в качестве экспрессивного компонента или выразительного поведения.

6. Невербальное поведение — это явление, в структуре которого преобладают произвольные, неосознаваемые, но сопряженные с психологическими особенностями личности комплексы движений, которые представляют собой целостность, трудноразложимую на отдельные единицы.

Особенным, как замечает М. М. Бахтин (19) для невербального поведения является также и то, что оно частично представлено самому субъекту. Он не видит напряжения своих мышц, всей пластики своих поз, экспрессии своего лица, экспрессии его отношений к другому, в то время как партнер по взаимодействию может отражать невербальное поведение с помощью оптической, тактильно-кинестетической, акустической, ольфакторной систем, взаимодействие между которыми способствует возникновению многозначных связей между невербальным поведением и психологическими характеристиками личности.

Тема 9. Пространственно-временные параметры общения — проксемика.

К пространственно-временным параметрам общения относятся: вид ориентации партнеров в момент общения, дистанция между ними, место расположения партнеров, персональное пространство каждого из них.

Исследователи, работающие в области проксемики общения, утверждают, что пространство и время в общении структурируются определенным образом под влиянием различных факторов. Одним из первых Е. Холл, опираясь на идеи «территориальности» поведения человека, выделил три уровня проксемического поведения:

первый уровень вытекает из филогенетического прошлого людей (территориальность людей, феномен толпы);

второй уровень обусловлен психофизиологическими составляющими процесса восприятия; и

третий уровень появляется в связи со структурированием пространства в зависимости от влияния культуры. На этом уровне Е. Холл анализирует динамические параметры пространства общения. Им описаны нормы приближения человека к человеку в различных ситуациях взаимодействия.

Эти нормы определены четырьмя расстояниями:

1) интимное расстояние (радиус от 0 до 45 см) используется при общении самых близких людей;

2) персональное (расстояние от 45 до 120 см) используется при обыденном общении со знакомыми людьми;

3) социальное (расстояние от 120 до 400 см) оказывается предпочтительным при общении с чужими людьми и при официальном общении;

4) публичное (расстояние от 400 до 750 см) используется при выступлении перед различными аудиториями

Факторы, влияющие на установление проксемической дистанции различны.

В отечественной психологии получены данные, которые свидетельствуют, что изменение величины межличностной дистанции в рамках культурного стереотипа носит групповой характер. Например, увеличение дистанции общения с лицами, старшими по возрасту, отдаление «незнакомых», приближение «родственников». При этом жесткость стереотипа культурного поведения ярче выступает у лиц с повышенной тревожностью. Высокий уровень тревожности, являясь фактором неполной адаптации, вызывает реакцию «избегания», которая проявляется в увеличении дистанции общения. Выбор дистанции общения осуществляется неосознанно, но несмотря на это, человек всегда реагирует, если реальная дистанция не соответствует норме.

На выбор дистанции в общении влияют: социальный престиж общающихся, национально-этнические признаки, пол, возраст коммуникантов, характер взаимоотношения партнеров, экстравертированность-интравертированность и другие личностные характеристики.

Нарушение оптимальной дистанции общения воспринимается партнерами негативно и они пытаются ее изменить, что приводит к возникновению «эффекта движущегося общения». Дистанция общения увеличивается также между людьми с различным статусом.

Пример 1

Эксперимент, в котором студенты должны были встретиться с профессором, выпускником школы и студентом. Студенты-испытуемые обычно садились значительно дальше от профессора, чем от других лиц.

Пример 2

Также факт постоянства выбранного расстояния между лидером и другими участниками группы и изменения дистанции в сторону ее увеличения между нелидерами и другими членами группы.

Саммер попросил выбрать в группах, состоящих из 3—6 человек, лидера для проведения дискуссии, затем всем участникам предложил сесть за стол. Лидер, как правило, выбирал место во главе стола.

Таким образом, человек в различных ситуациях общения активно изменяет его пространство, устанавливает оптимальную, соответствующую объективным и субъективным переменным, дистанцию взаимодействия.

Ориентация и угол общения — еще один из проксемических компонентов невербальной интеракции.

Ориентация — это расположение партнеров по отношению друг к другу. Оно может варьироваться от положения «лицом к лицу» до положения спиной друг к другу. Место, занимаемое, например, партнерами за столом, определяется характером общения:

- если оно «соперничающее», то люди садятся напротив,
- если «кооперативное» — на одной стороне стола.
- обычная беседа, а особенно случайная, дает позицию «наискосок» — через угол стола.
- для беседы, связанной с действием, характерно положение на противоположных сторонах, но не напротив, а слегка по диагонали.

Как пространственный компонент общения изучается персональное пространство.

По определению Р. Саммера — это пространственная сфера вокруг человека, очерченная мысленной чертой, за которую другим не следует входить. Мерой персонального пространства является расстояние, на которое к данному человеку может приближаться другой человек. Персональное пространство не является кругообразным, оно больше напоминает «0»-образную форму.

По мнению М. Хейдемetsa, отличие этого направления исследования от исследований дистанции между партнерами заключается, во-первых, в том, что в данном случае изучается пространство субъекта, а, во-вторых, отличие состоит в том, что

персональное пространство понимается как минимальная еще приемлемая для человека дистанция общения с другим лицом. В связи с этим персональное пространство рассматривается как одна из форм регуляции пространственного контакта между людьми.

Наряду с персональным пространством существует пространство группы. Вокруг общающихся людей образуются своеобразные «границы». Известно, что при расстоянии 100—125 см между людьми они уже не воспринимаются как единая группа, другой человек спокойно вторгается в их пространство. Критическим является расстояние между общающимися, равное 90 см.

Существуют также временные характеристики общения которые могут быть, как и пространственные, рассмотрены в контексте невербального поведения личности и невербальной интеракции. Это - частота, длина взгляда, паузы, темп речи, частота смены.

Время достаточно часто рассматривается как атрибут невербальной коммуникации, невербальных средств общения. Так, по мнению А. Шефлена, наибольшее количество информации об общающихся индивидах, о стиле их взаимодействия передается в первые 20 минут. Время общения свидетельствует о социальных статусах общающихся (время официального приема), о сложившейся системе отношений.

Например, подчиненный, который дольше обычного пробыл на приеме у руководителя, вызывает интерес у окружающих, они пытаются установить на основе этого факта форму и содержание общения.

Время, отведенное для высказываний в групповом и диадном общении, также изменяется под влиянием социокультурных детерминант, пола и возраста общающихся. В определенный отрезок времени происходит соответствующее ему изменение в проксемике общения, которое также определяет изменения в невербальном поведении личности.

Как отметил Г. А. Ковалев, «...отдельные части (язык тела, пространство и время) складываются в одно целое — невербальное и вербальное поведение...».

Таким образом, главным моментом, влияющим на возникновение эффекта «невербальной интеракции», является взаимодействие между кинесической, такесической структурами невербального поведения и пространственно-временными компонентами общения — проксемикой. Такое взаимодействие несет информацию о социально-психологическом содержании взаимодействия, о психологических и социально-психологических особенностях каждого из партнеров.

Существует множество попыток найти закономерности изменения различных структур невербального поведения под влиянием проксемики и, наоборот.

Пример 1

С увеличением расстояния между партнерами усиливается жестикация, повышается громкость голоса, но до того предела, пока партнеры имеют возможность отчетливо видеть друг друга.

Интересной попыткой указать на взаимосвязь невербального поведения личности и пространственных компонентов общения является гипотеза М. Аргайла и Д. Дина о равновесии между такими системами невербального поведения, как такесика (физический контакт), визуальное взаимодействие (контакт глаз) и дистанция. Смысл гипотезы сводится к тому, что при слишком интенсивном использовании одной из этих систем происходит торможение проявления других элементов невербального поведения.

Пример 2

Например, интенсивный тактильный контакт сопровождается исчезновением контакта глаз. Чем меньше дистанция общения, тем реже ориентация собеседников «лицом к лицу», тем реже прямой визуальный контакт.

Пример 3

П. Булл приводит исследование, в котором сравниваются суждения студентов с мнениями представителей отдела кадров по поводу приема на работу того или иного кандидата. Обе группы видели видеозапись беседы, в которой актер или актриса играли

роль человека, поступающего на работу и участвующего в интервью. В одном случае «интервьюируемые» демонстрировали интенсивное невербальное поведение (неотрывно смотрели в камеру, жестикулировали, улыбались, выражали свои чувства и отвечали на вопросы стандартного интервью без запинок). В другом случае актеры демонстрировали неинтенсивное невербальное поведение (отводили взгляд, мало выражали свои чувства, практически не жестикулировали, говорили запинаясь).

Обе группы судей оценивали профпригодность интервьюируемых по 7-балльной шкале, описывали их различные характеристики и в результате в каждой из них были получены более высокие оценки и благоприятные характеристики для тех «интервьюируемых», которые демонстрировали интенсивное невербальное поведение, направленное к партнеру, они много жестикулировали, улыбались, выражали свои чувства, 83% работников отдела кадров и 87% студентов, принявших участие в исследовании, наняли бы их на работу. Данное исследование подтверждает сильное влияние невербального поведения, невербальных интеракций на оценку претендента со стороны квалифицированных сотрудников отдела кадров.

Из этих и многих других публикаций следует, что значение невербальной интеракции, ее отдельных составляющих может быть понято только в соответствии с различными переменными контекста или ситуации общения.

В качестве главных переменных, оказывающих влияние на формирование в общении паттерна невербальной интеракции, выступают:

- отношения между участниками;
- цели, ради которых они общаются,
- вид общения;
- средства установления контакта,
- способ отражения партнерами друг друга.

Невербальные интеракции указывают на различные отношения, а также формируют эти отношения. Они являются важным атрибутом ролевого поведения и межличностного взаимодействия.

Например, в паре мать — ребенок наблюдается невербальная интеракция как обмен выражениями.

Изучение супружеских отношений показывает, что «плохие» супружеские отношения сопровождаются сбоями в невербальной интеракции и пониженной чувствительностью к невербальному поведению партнера.

В результате изучения кинесических элементов интеракции был сформулирован закон «переключения параязыка» при изменении некоторых параметров общения, например, при смене социальных ролей собеседников, а также установлен факт, что изменчивость элементов интеракции и их психологических значений определяется социокультурными факторами.

Тема 10: Проблема соотношения вербальной и невербальной информации в общении

Мысль о приоритетности невербальной информации перед вербальной неоднократно высказывалась в литературе. Еще С. Волконский писал: «Жест, будучи выражением мысли, предупреждает слово, как молния предшествует грому».

Условно можно выделить три способа временной связи визуальных знаков и слов в межличностном общении: одновременное употребление, знак забегает вперед, знак заключает высказывание. В действительности временное соотношение вербальных и невербальных средств более сложно, если учесть, что время, необходимое для восприятия визуального знака, может не совпадать с длительностью речи.

Зарубежными исследователями описаны девять способов соотношения невербальной коммуникации и речи. Невербальное поведение: 1) выражает то же, что и речь; 2) предвосхищает значения, переданные речью; 3) выражает нечто противоречащее

содержанию речи; 4) связано с более глобальными аспектами взаимодействия, чем данное вербальное высказывание; 5) акцентирует ту или иную часть речевого сообщения; 6) заполняет или объясняет периоды молчания, указывая на намерение говорящего продолжить свою реплику (поиск подходящего слова и т.д.); 7) сохраняет контакт между партнерами и регулирует поток речи; 8) заменяет отдельное слово или фразу; 9) с опозданием дублирует содержание вербального сообщения. Эта классификация стала общепринятой.

Перечисленные способы соотношения визуального знака и речи могут быть объединены в две группы: во-первых, ситуации, в которых значение знака может быть не связано с информацией, передаваемой по вербальному каналу коммуникации (способы 4,6,7,8) и во-вторых, ситуации сопряженного функционирования систем (способы 1, 2, 3, 5, 9).

1. Автономное употребление невербальных знаков наблюдается в целом ряде ситуаций, которые связаны с ограничением речевого канала коммуникации: 1) при физических ограничениях звука, например, при большом расстоянии между обучающимися, наличии преграды, не пропускающей звуки (стекло), сильном шуме; 2) физиологические ограничения (плохой слух одного из собеседников), временная блокада органов речи; 3) социально нормированные ограничения (торжественная обстановка, необходимость тишины в учебной аудитории, театре, невозможность прерывания чужой речи и т.д.); 4) запрет на звуковую речь; 5) лингвистический барьер (незнание общего языка партнерами по коммуникации).

Рассмотрим первую группу ситуаций. В работах таких ученых как, Т. М. Николаева, Л. А. Капнадзе, Е. В. Красильникова и др., отмечается наличие особых случаев самостоятельного употребления визуальных знаков в ситуациях колебания, поиска необходимого слова, так называемых явлений «хазитации» (от англ. *hesitation* — сомнение, колебание). Употребляемые в этих случаях жесты были названы поисковыми.

Ситуации замены речи кинесическими знаками описаны многими исследователями русского общения. Как наиболее простой случай отмечают «реплику», например, кивок головой в знак согласия. Знак выступает здесь эквивалентом целого высказывания. Возможны и более сложные (составные) реплики, состоящие из одних знаков (специфичные визуальные предложения). Например, одевание плаща, указание на часы плюс кивок головой в сторону двери плюс прощальное помахивание рукой при соответствующем выражении лица (в смысле «пора, я пошел»).

Ответ знаком может носить демонстративный характер:

подчеркивать нерасположенность к разговору, обиду. Не менее значимо в общении и отсутствие знака в социально нормированных ситуациях его употребления (например, не подать руку для рукопожатия).

В исследованиях Н. И. Смирновой отмечены русские жесты, которые могут употребляться самостоятельно: жесты прощания, приветствия, привлечения внимания, запрещающие, жесты угрозы, оскорбительные, дразнящие (у детей), утвердительные, вопросительные, благодарности, примирения, просьбы, некоторые описательно-изобразительные жесты, жесты одобрения, негативной оценки, иронии и ряд эмоциональных жестов.

2. Второй тип соотношения слов и знаков в смешанной речи — параллельное использование знакового и речевого каналов. Параллельное использование знаков встречается, во-первых, в ситуациях общения с несколькими партнерами, когда знак предназначен не для всех собеседников и передает самостоятельное сообщение (не связанное со словесным рядом).

Во-вторых, характерными для параллельного употребления речи и жестикуляции следует считать случаи, когда жест несет некоторую дополнительную тему (подтему), детерминированную основной, раскрываемую через речь.

В-третьих, очень важными являются варианты параллельного употребления речи и визуальных знаков, в которых обнаруживается связь с более глобальными аспектами взаимодействия, участие знака в сохранении контакта между партнерами и в регуляции речевого.

Визуальные знаки по-разному сопрягаются с речью. Знаки габитуса вообще могут не сопрягаться с содержанием вербального канала, ритмические движения накладываются на определенные фрагменты речи и подчиняются лишь ее ритму.

Интересно, что визуальные знаки могут относиться не только к конкретному, реальному предмету, но и к воображаемому, предполагаемому, могут акцентировать мысль, представление.

Н. И. Смирновой указаны кинемы, сопровождающие в речи элементы языка (указательные, описательно-изобразительные, подчеркивающие, эмоциональные жесты). Однако эти визуальные знаки, употребляемые как самостоятельные средства коммуникации, могут использоваться и для сопровождения речи.

Сопровождающая полноценную речь, визуальный знак может относиться: 1) к отдельному слову, 2) к высказыванию или тексту в целом. При этом важны лингвистические функции визуального знака, который может:

1) повторять, дублировать значение слов и тем самым повышать надежность сообщения;

2) актуализировать, выделять главное на фоне второстепенного (новое на фоне старого, ремы на фоне темы);

3) дополнять смысл речи;

4) вносить коррективы в сказанное, уточнять, вплоть до придания реплике нового смысла;

5) снимать речевую неопределенность, делать коммуникацию однозначной при обобщенном полисемантическом характере собственно языковых средств.

Если визуальный знак вводится для придания высказыванию однозначности, то его роль необходимо признать функцией подкрепления и уточнения (так же, как и в ситуациях дублирующего употребления визуального знака): такой знак все же вносит некоторый дополнительный акцент в высказывание в целом (например, показывает эмоциональное состояние говорящего).

Подведем итог.

1. Можно выделить два основных типа соотношения вербальной и невербальной информации в общении: самостоятельное и сопряженное.

2. При самостоятельном функционировании визуальные знаки используются как отдельный канал передачи информации. Можно выделить несколько видов соотношения автономных визуальных знаков с речью: 1) поисковый знак, 2) знак-реплика, 3) замена лингвистического знака, 4) параллельное употребление.

3. Случаи параллельной речи передачи информации по визуальному каналу можно разделить на три вида: 1) предназначенные разным адресатам, 2) несущие дополнительную тему, детерминированную вербальным текстом, 3) отвечающие за организацию и регуляцию контакта.

4. Сопряженное функционирование систем вербальной и невербальной информации, когда визуальные знаки сопровождают речь, наиболее распространено в межличностном общении людей (в норме). В ряде случаев сочетание слова и визуального знака принимает форму устойчивых сочетаний «кинема - речение», имеющих социокультурную специфику.

Тема 11. Виды жестов в структуре невербальной коммуникации

Не менее важным элементом экспрессивного поведения человека являются жесты – движения рук или кистей рук. Когда-то Фрэнсис Бэкон написал: «Так же, как язык говорит уху, так и жест говорит глазу». Человек использует свои руки для того, чтобы призывать, грозить, выражать любовь или гнев, удивление или сострадание.

Психологию невербального общения жесты интересуют прежде всего как средство выражения и передачи информации, т.е. с точки зрения их диагностических, коммуникативных, регулятивных и выразительных функций.

2 подхода:

1. Традиция отношения к ним как к паралингвистическим средствам.
2. Подход к жестам как к самостоятельным коммуникативным языкам.

Жесты в процессе общения не только сопровождают речь или заменяют ее, но и говорят об отношении человека к какому-то лицу, событию, предмету.

Жест может сказать о желании человека, о его состоянии. Особенности жестикуляции человека могут послужить основанием для вывода о каком-то качестве воспринимаемого человека. По мнению П.Экмана и др., жест не только несет информацию о качестве психического состояния, но также и об интенсивности переживания человека.

Психология невербального общения не имеет своей собственной классификации жестов. Но объединяет представителей различных наук мнение о том, что язык жестов один из самых древних языков, способных передавать довольно сложную информацию о человеке.

Самая широкая классификация – это деление жестов на две группы: 1) естественные и 2) искусственные языки жестов. К последним относятся язык жестов глухонемых, или те движения рук, которые имеют конкретное практическое значение: жесты дирижера, «ручной язык» биржевиков.

Естественный язык жестов, как правило, спонтанный. Человек использует его с целью передачи информации и выражения своего отношения к сказанному.

В общении жесты выполняют разнообразные функции. Классификации жестов на основе их ведущей функции в общении разработаны многими авторами.

Наиболее полная, включающая не только особенности жестов, но и разнообразные стороны общения – **функциональная классификация разработана Петровой.**

1. Аффективно-коммуникативная функция реализуется в:

- эмотивной функции (выражение чувств, воли, желаний и других состояний),
- функции выражения процессов (перцептивных, мнемических, интеллектуальных),
- модальной функции (выражение отношений, установок, оценок, объектов, себя, субъектов).

2. Регулятивно-коммуникативная функция реализуется в:

- фатических жестах (вступление в контакт),
- конативных (поддержание и усиление контакта),
- «эндных» (завершение контакта),
- побудительных функциях (активационная).

3. Информативно-коммуникативные функции выражены в презентации информации об объекте, о себе, о другом.

В классификации жестов, разработанных Н.И.Смирновой, также представлен контекст общения, в котором центральное место занимает соотношение вербальной и невербальной информации в процессе коммуникации. Она выделяет 3 группы жестов.

1. Коммуникативные жесты, замещающие в речи элементы языка.

К ним относятся:

- жесты приветствия и прощания;
- жесты угрозы, привлечения внимания, подзывающие, приглашающие, запрещающие;
- оскорбительные жесты и телодвижения;
- дразнящие, встречающиеся в общении детей;
- жесты утвердительные, отрицательные, вопросительные, выражающие благодарность, примирение, а также жесты, встречающиеся в различных ситуациях межличностного общения.

Например, жест, передающий желание готовности отвечать на заданный преподавателем вопрос, или невыполненного, несовершенного действия. Жест, означающий конец работы, победу. Все перечисленные жесты понятны без речевого контекста и имеют собственное значение в общении.

2. Описательно-избирательными, подчеркивающими жестами. Они, как правило, сопровождают речь и вне речевого контекста теряют смысл.

3. Модальные жесты. Их с полным основанием можно отнести к экспрессивным движениям, так как они выражают оценку, отношение к предметам, людям, явлениям, окружающей среде:

- жесты одобрения, неудовольствия, иронии, недоверия;
- жесты, передающие неуверенность, незнание, страдание, раздумье, сосредоточенность;
- жесты, передающие растерянность, смятение, подавленность, разочарование, отвращение, радость, восторг, удивление.

Также жесты подразделяются на основе критерия их коммуникативно-психологической однозначности на жесты, имеющие четкое значение, и на многозначные жесты.

Интерпретация жестов должна учитывать две позиции:

1. Сила и частота жестикуляции определяется культурными нормами. Человек, формируясь как личность в конкретной социальной среде, усваивает характерные для данной среды способы жестикуляции, правила их применения и прочтения.

2. Вместе с этим его жесты отражают также особенности его индивидуальности, представляя сочетание произвольных и произвольных, типичных или совсем не характерных для него жестов, выражающих его случайные состояния.

Для понимания жестового репертуара личности важно знать ее ведущие психические состояния:

- отношения к себе и другим,
- тип темперамента,
- статус и исполняемые социальные роли.

Например, установлено, что интенсивность жестикуляции повышается, если говорящий волнуется или хочет занять лидирующую позицию в общении, если прерывается обратная связь в общении, если человек испытывает затруднения в выражении мысли. Тревожность, неуверенность человека сопровождается хаотическими жестами, однообразным движением рук, использованием при разговоре какого-либо предмета.

Таким образом, жесты выполняют различные функции в общении:

- Они свидетельствуют об интенсивности переживаний, о модальности отношений, о культурной, групповой принадлежности.
- Жесты, как и мимика, могут нести самостоятельную информацию о человеке, независимо от его речи или других составляющих процесса общения.

- Жесты, объединяясь с другими элементами экспрессии человека, создают эффект динамичности, интенсивности предъявления экспрессивного Я личности, эффект выраженности контактных процессов, динамичности направленности поведенческих компонентов отношений личности.

Тема 12. Сущность взаимопонимания и этапы его установления.

Существенным условием успешного общения является взаимопонимание между общающимися. **Взаимопонимание** ведет к возникновению резонанса между ними в понимании одних и тех же действий, поступков, явлений. Отсутствие взаимопонимания приводит к конфликтам.

Для установления взаимопонимания между общающимися требуется наличие хотя бы одного из двух условий: либо совпадение оценки ситуации, либо — при расхождении точек зрения — понимание и оправданность чужих оценок ситуации и поступков. Однако, чтобы прийти к этому, часто требуется длительный путь познания друг друга.

Социальные психологи установили, что точность взаимопонимания зависит от отношений симпатии — антипатии, дружбы и вражды. От эмоциональной окраски отношений меняется взаимное отождествление между партнерами, когда они оценивают личностные качества друг друга. Отождествление — это видение сходства между собой и другим человеком.

Создание взаимопонимания проходит через ряд **этапов**: возникновение первого впечатления о партнере по общению; изучение и понимание партнера по общению; обеспечение понимания себя другим; сближение позиций; поддержание взаимопонимания.

Самопрезентация.

Важным моментом в создании о себе первого впечатления является самопрезентация (самопредъявление, самоподача). Самопрезентация используется как средство достижения определенных целей. При этом одни люди заботятся о том, чтобы произвести нужное впечатление, а другие — нет. Естественно, первые чаще достигают своих целей при общении с другими людьми, чем вторые.

Для того, чтобы произвести на других нужное впечатление, необходимо учитывать законы социальной перцепции (восприятия людей). Тот или иной акцент в одежде, наличие того или иного значка, манера разговора и поведения и т. п. приводят воспринимающих к приписыванию человеку определенных личностных качеств и формированию и оценке его целостного образа. Поэтому и важно учитывать, какой образ себя мы хотим создать, делая акцент на той или иной детали нашего внешнего облика и поведения, с помощью которой будет направляться внимание нашего собеседника по определенному пути. При этом важно учитывать, с каким партнером мы имеем дело и в какой ситуации.

Классификация стилей самопрезентации имеется у Е. Джонса. Он выделил запугивание, ориентацию на пример (образцовое поведение), просительство и инграциацию (заботу о привлекательности собственных личностных качеств с тем, чтобы оказать влияние на другого человека).

Для осуществления стратегии **инграциации** используются ряд тактик: позитивные высказывания субъекта о самом себе; превозношение персоны, выступающей в качестве цели, с помощью лесты, комплиментов и других позитивных подкреплений; проявление к этому субъекту интереса; конформность по отношению к нему; оказание каких-либо услуг.

Использование **запугивания** присуще субъектам, обладающим определенной властью, полномочиями в лишении каких-либо благ, изменении условий жизни персоны, служащей целью. В данном случае человек, применяющий такой стиль самопрезентации, зачастую угрожает адресату воздействия, чтобы добиться от него требуемого поведения.

Стратегия **образцового поведения** предполагает демонстрацию моральных достоинств субъекта самопрезентации. Это реализуется благодаря следующим поведенческим тактикам: самоотречению, пренебрежению собственными интересами, борьбе за «правое дело», оказанию помощи.

«Просительство» — это стиль тех, кто не обладает большой властью и предполагает демонстрацию собственной беспомощности и обращение с просьбой к объекту самопрезентации.

Ю. С. Крижанская и В. П. Третьяков пишут о самоподаче превосходства, самоподаче привлекательности, самоподаче отношения, самоподаче актуального состояния и самоподаче причин поведения.

Самоподача превосходства. Она связана прежде всего с независимой манерой поведения, выражающейся в резком тоне, с видом человека, не терпящего возражений, не стесняющегося присутствия других людей, в пренебрежении к ним.

Самоподача привлекательности. Это средство воздействия на партнеров по общению важно практически для каждого человека. Это не просто надевание модного костюма, но и соответствие его внешним данным человека.

Самоподача отношения. Очень важно уметь показать партнеру свое отношение к нему. Улыбка, кивок согласия и открытый прямой взгляд помогают наладить контакт с партнером по общению. Однако если на нас смотрят прямо, пристально, непрерывно и упорно, то такой «вызывающий» взгляд интерпретируется скорее как выражение враждебности. Такой взгляд вызывает реакцию избегания. Способы самоподачи отношения делятся на вербальные и невербальные.

Самоподача эмоционального состояния. Этот способ самопрезентации связан либо с намеренным акцентированием своего эмоционального состояния, либо, наоборот, его сокрытием.

Самоподача причин поведения. Вербальными средствами такой самоподачи являются обороты типа «я не виноват, что...», «так сложились обстоятельства...», «я был вынужден...» и т. п.

13. Формы воздействия (влияния) на партнеров общения.

Воздействие (или влияние) на партнеров общения может осуществляться преднамеренно и непреднамеренно (человек оказывает влияние на других только фактом своего присутствия). Преднамеренное влияние совершается *зачем-то, для чего-то*, т. е. имеет цель, а непреднамеренное — *почему-то*, т. е. имеет только причину (например, обаяние человека).

Различные формы воздействия на партнера по общению могут быть неимперативными и императивными, прямыми и косвенными.

К **неимперативным прямым** формам воздействия на субъекта относятся просьба, предложение (совет), убеждение, похвала, поддержка и утешение.

Внешнее внушение понимается как психологическое воздействие одного человека (*суггестора*) на другого (*суггерента*), осуществляемое с помощью речи и неречевых средств общения и отличающееся сниженной аргументацией со стороны суггестора и низкой критичностью при восприятии внушаемого содержания со стороны суггерента

К **императивным прямым** формам воздействия относятся приказы, требования, запрещения и принуждение.

К дисциплинарным мерам воздействия относятся устное и письменное предупреждение, устный и письменный выговор и наказание.

Угроза — это обещание причинить человеку неприятность, зло. Ее используют, чтобы вызвать у человека тревогу или страх: встревоженный, и тем более напуганный, человек легко поддается чужому влиянию.

Критика — это обсуждение, разбор чего-нибудь с целью вынести оценку, выявить недостатки; отрицательное суждение о чем-нибудь, указание недостатков.

Слухи — это специфический вид неформальной межличностной коммуникации, это сообщение (исходящее от одного или более лиц) о некоторых событиях, официально не подтвержденных, устно передающееся в массе людей от одного человека к другому.

Тема 14. Манипуляции в межличностном взаимодействии.

Особым видом воздействия на партнера по общению является манипуляция, которой пользуются прежде всего профессионалы влияния: продавцы, работники сферы обслуживания, руководители, таксисты, официанты, вербовщики религиозных сект, попрошайки и мошенники. Манипуляция используется педагогами в отношении учащихся и учащимися в отношении педагогов, а также родителями в отношении своих детей и детьми в отношении своих родителей.

Под **манипуляцией** понимают *скрытое от адресата* побуждение его к изменению отношения к чему-либо, принятию решений и выполнению действий, необходимых для *достижения манипулятором собственных целей*. При этом важно, чтобы адресат считал эти мысли, решения и действия своими собственными, а не «наведенными» извне, и признавал себя ответственным за них. Таким образом, манипулятор перекладывает ответственность за совершенное по его же научению на свою жертву. Отсюда и негативное отношение к манипуляции, хотя манипуляция может иметь и положительные последствия (например, в обучении и воспитании).

При манипулятивном общении восприятие партнера носит специфический характер: его рассматривают как совокупность качеств, которые могут пригодиться при достижении своей цели, а не как целостную личность. Специфична при манипулятивном общении и самоподача: собеседнику демонстрируется только то, что поможет достижению цели.

Используемая при убеждении аргументация часто бывает некорректной, манипулятивной, когда она направлена:

к *авторитету*: ссылка на высказывания и мнения выдающихся людей, общественное мнение, собственный авторитет; часто расчет делается на то, что лишь одно упоминание известного имени может оказать воздействие на колеблющегося человека;

к *верности*: вместо обоснования предлагаемого склоняют субъекта к его принятию в силу верности, привязанности, дружбы и т. п.;

к *выгоде*: агитация за принятие предложения вследствие его выгоды в экономическом, моральном или политическом отношении;

к *жалости*: взывание к человеколюбию и состраданию, возбуждение желания помочь, уступить, ссылаясь на свое тяжелое положение, усталость, плохое самочувствие; при этом часто преследуется цель избавить себя от выполнения каких-то поручений, от каких-то обязанностей;

к *здравому смыслу*: вместо реального обоснования — апелляция к обыденному сознанию, которое нередко обманчиво, если речь не идет о повседневных делах или обыденных вещах;

к *личности*: ссылка на личные особенности субъекта, их обсуждение вместо доказательства (обоснования) предложения;

к *невежеству*: использование фактов и положений, неизвестных субъекту (действует на субъекта, который не хочет признаваться в том, что чего-то не знает);

к *публике*: ссылка на мнения, чувства, материальные интересы субъектов;

к *силе*: угроза неприятными последствиями или применением каких-то средств принуждения;

к *тщеславию*: расточение неумеренных похвал в надежде, что, тронутый комплиментами, субъект станет мягче и покладистее; сюда же, при использовании метода, который называется «задеть самолюбие», можно отнести и апелляцию к самооценке и

самоуважению личности (усомниться в возможности субъекта совершить что-либо, сообщить обидную для него оценку со стороны других, сравнить его с кем-либо, т. е. осуществить так называемую *антиподную мотивацию*);

к *фигури*: к принципам и идеям, не имеющим (или имеющим косвенное) отношения к реальности, которых, однако, придерживается значительное число людей (мнения — стереотипы, приметы);

к *человеку*: в поддержку своей позиции приводятся основания, выдвигаемые противной стороной в споре («Ты же сам сказал, что.») или вытекающие из принимаемых ею положений.

Тема 15. Коммуникативные эмоциональные состояния.

Общение связано с эмоциональным реагированием субъектов общения на получаемую информацию, на различные формы воздействия и на проявление своих чувств друг к другу. Среди эмоций и чувств партнеров по общению возможны такие как:

- веселье – особый вид забавы, связанный с *юмором*, т. е. беззлобно-насмешливым отношением к кому— или чему-нибудь;

- смущение – замешательство, ощущение неловкости. У маленьких детей смущение возникает без видимой причины, при обращении к ним незнакомых людей. У взрослых смущение возникает в результате расхождения между тем, как человеку хочется выглядеть, и тем, как он действительно выглядит при неожиданной, помимо его желания, и неуместной ситуации, когда он «теряет свое лицо»;

- стыд — *это* сильное смущение от сознания совершения предосудительного поступка или попадания в унижительную ситуацию, в результате чего человек чувствует себя опозоренным, обесчещенным;

- вина – переживание недовольства собой, связанного с обнаружением человеком рассогласования между собственным поведением и принятыми моральными нормами и др.

16. Конфликтные ситуации и конфликты.

Конфликтная ситуация — это возникновение разногласий, т. е. столкновение желаний, мнений, интересов. Конфликтная ситуация бывает при дискуссии, споре. Спор — это такая дискуссия, когда ее участники не просто обсуждают проблему, а «кровно» заинтересованы в ее решении в свою пользу при несогласии другой стороны.

В конфликтной ситуации надо придерживаться нескольких правил, к которым относятся:

- ограничение предмета спора; неопределенность и переход от конкретного вопроса к общему затрудняют достижение согласия;

- учет уровня знаний, компетентности в данном вопросе противоположной стороны; при большой разнице в уровне компетентности спор или дискуссия будут малопродуктивными, а при упрямстве малокомпетентного спорщика они могут перерасти в конфликт;

- учет степени эмоциональной возбудимости, выдержанности противоположной стороны; если участники спора легко эмоционально возбудимы, обладают упрямством, спор неизбежно перерастет в конфликт;

- осуществление контроля за тем, чтобы в пылу спора не перейти на оценку личностных качеств друг друга.

При несоблюдении этих правил спор перерастает в конфликт. **Конфликт** — это взаимные отрицательные отношения, возникающие при столкновении желаний, мнений; это отягощенные эмоциональным напряжением и «выяснением отношений» разногласия между людьми.

Выделяют две **фазы развития конфликта**: конструктивную и деструктивную.

Для **конструктивной фазы** характерна неудовлетворенность собой, оппонентом, беседой, совместной деятельностью. Она проявляется, с одной стороны, в стиле ведения разговора — повышенном эмоциональном тоне речи, упреках, оправданиях, игнорировании реакции партнера, а с другой — в неречевых характеристиках поведения: уходе от разговора, прекращении совместной деятельности или ее нарушении, замешательстве, внезапном увеличении дистанции с партнером по общению, принятии закрытой позы, отведении взгляда, неестественности мимики и жестикуляции.

При этом беседа остается в рамках делового обсуждения, разногласия не принимают необратимого характера, оппоненты контролируют себя.

Деструктивная фаза конфликта начинается тогда, когда взаимная неудовлетворенность оппонентов друг другом, способами решения вопроса, результатами совместной деятельности превышает некий критический порог и совместная деятельность или общение становятся неконтролируемыми.

Эта фаза может иметь две стадии. Первая психологически характеризуется стремлением завысить свои возможности и занижить возможности оппонента, самоутвердиться за его счет. Она связана также с необоснованностью критических замечаний, с пренебрежительными репликами, взглядами, жестами в сторону оппонента. Эти реакции воспринимаются последним как личные оскорбления и вызывают противодействие, т. е. ответное конфликтное поведение.

Если конфликтующие не меняют тактику взаимоотношений, то такие столкновения становятся систематическими, а негативизм субъектов все более упорным. Возникает хронический конфликт, характеризующий вторую стадию деструктивной фазы.