

СЕРИЯ
УЧЕБНИК НОВОГО ВЕКА

В. Н. КУНИЦЫНА
Н. В. КАЗАРИНОВА
В. М. ПОГОЛЬПА

Межличностное общение

Учебник для вузов



Санкт-Петербург
Москва · Харьков · Минск
2001

*Куницына Валентина Николаевна
Казаринова Надежда Васильевна
Погольша Валентина Михайловна*

**МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ОБЩЕНИЕ.
УЧЕБНИК ДЛЯ ВУЗОВ**

СЕРИЯ «УЧЕБНИК НОВОГО ВЕКА»

Главный редактор	<i>В. Усманов</i>
Заведующий психологической редакцией	<i>А. Зайцев</i>
Зам. заведующего психологической редакцией	<i>В. Попов</i>
Ведущий редактор	<i>А. Борин</i>
Редакторы	<i>А. Анистратенко, В. Попов</i>
Художник обложки	<i>Н. Биржаков</i>
Подготовка иллюстраций	<i>С. Жигулин, Е. Новикова</i>
Корректор	<i>Т. Брылёва</i>
Верстка	<i>Ж. Григорьева</i>

ББК 88.53я7 УДК 159.94(075)+316.6(075)

Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М.

К91 Межличностное общение. Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.: ил. - (Серия «Учебник нового века»)

ISBN 5-8046-0173-3

В пособии, написанном ведущими специалистами Санкт-Петербургского государственного университета, излагаются базовые теоретические и практические сведения по психологии общения. Проблема межличностной коммуникации рассматривается в широком контексте современных социально-психологических, философских и культурологических представлений. Обилие примеров и практических заданий поможет студентам в развитии навыков межличностного общения и освоении приемов диагностики коммуникативного поведения. Для преподавателей, аспирантов и студентов гуманитарных факультетов. Соответствует образовательному стандарту по курсу «Межличностное общение», в частности, по специальности «Связи с общественностью».

© Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М., 2000

© Серия, оформление. Издательский дом «Питер», 2001

ISBN 5-8046-0173-3

ЗАО «Питер Бук». 196105, Санкт-Петербург, ул. Благодатная, 67.

Лицензия ИД № 01940 от 05.06.00.

Налоговая льгота – общероссийский классификатор продукции ОК005-93, том 2; 95300 – книги и брошюры.

Подписано к печати 23.10.00. Формат 70x100¹/₁₆. Усл. п. л. 43,86. Тираж 7000. Заказ 156.

Отпечатано с готовых диапозитивов в ОАО «Санкт-Петербургская типография № 6».

Предисловие

Предлагаемая книга представляет собой доступное для широкого круга читателей изложение основ и закономерностей межличностного взаимодействия.

В повседневных контактах между людьми зарождаются дружба и вражда, одиночество и привязанность, семья и команда. В общении человек приобретает свою индивидуальность, находит признание и подтверждает призвание. Много книг и статей посвящается этой главной форме жизнедеятельности человека, но она по-прежнему оставляет широкий простор для исследований и творчества.

Творчество – возможно ли оно в общении? Со всей уверенностью ответим положительно. Творческие потенции человека реализуются не только в новых тактиках и стратегиях общения, взаимном духовном обогащении людей. Творчество способствует преодолению рутины, скуки, шаблонов, выводит отношения на новые высоты, придает им необходимый импульс и глубину, радостную неожиданность, новые перспективы, окрашивает их добрым юмором, наделяет их ощущением надежности, защищенности, неисчерпанности.

В нашей работе мы поставили перед собой несколько задач. Прежде всего, нам хотелось систематизировать богатейший материал, накопленный в современной отечественной и зарубежной науке. Жанр учебного пособия наилучшим образом отвечает этой цели. В книге читатель найдет устоявшиеся положения и идеи, классические концепции и подкрепляющие их эмпирические данные, т. е. все то, что позволяет рассматривать теорию межличностного общения в качестве самостоятельной отрасли научного знания. Предлагаемая структура учебного пособия, в которой темой каждого раздела служит тот или иной аспект анализа межличностного общения, не только выявляет огромное разнообразие изучаемых вопросов, но и представляет направления специализации в рамках самой предметной области.

Вместе с тем нам хотелось познакомить читателей с некоторыми результатами наших собственных исследований (например, касающихся феноменов личного влияния, дефицитного и дефектного общения, социального интеллекта и социальной компетентности и др.), привлечь внимание к научным догадкам и гипотезам современных авторов, изучающих общение между людьми, проблематизировать ряд положений, кажущихся очевидными или решенными. Это побудило нас ввести в структуру текста специальные разделы, возможно, не характерные для учебного пособия, но позволяющие представить теорию межличностного общения как динамично развивающееся знание.

Мы надеемся, что данная книга воплощает в себе традиции ленинградской психологической школы. Судьба подарила нам шанс работать и учиться у таких выдающихся ее представителей, как Б. Г. Ананьев, А. А. Бодалев, Л. М. Веккер, Е. С. Кузьмин, Б. Ф. Ломов, В. Н. Мясищев, А. В. Ярмоленко, – людей, которых мы считаем своими учителями, людей, сформировавших наше научное мировоззрение и этику исследовательской работы, преподавали уроки жертвенного служения истине и науке, преподавательского мастерства, стремления каждую идею проверять и подкреплять экспериментом, не ограничиваясь смелыми гипотезами.

Учебное пособие подготовлено авторским коллективом:

Куницына Валентина Николаевна, доктор психологических наук, профессор Санкт-Петербургского университета – главы 2,14-24;

Казаринова Надежда Васильевна, кандидат философских наук, доцент гуманитарного факультета СПб Электротехнического университета – главы 1,3-8,11-13;

Погольша Валентина Михайловна, кандидат психологических наук – главы 9, 10, параграф 4 главы 22.

Параграф 2 главы 16 написан совместно В. Н. Куницыной и Н. В. Казариновой.

РАЗДЕЛ I. МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ОБЩЕНИЕ КАК ПРЕДМЕТ НАУЧНОГО ЗНАНИЯ

Глава 1. Теория межличностного общения как междисциплинарное знание

1.1. Предмет теории межличностного общения

1.1.1. Определение межличностного общения

Взаимодействие между людьми может быть охарактеризовано как межличностное, если оно удовлетворяет следующим критериям:

- в нем участвует *небольшое число людей* (чаще всего – группа из 2-3 человек);
- это *непосредственное* взаимодействие: его участники находятся в пространственной близости, имеют возможность видеть, слышать, касаться друг друга, легко осуществляют обратную связь;
- это так называемое *личностно-ориентированное* общение; предполагается, что каждый из его участников признает незаменимость, уникальность своего партнера, принимает во внимание особенности его эмоционального состояния, самооценки, личностных характеристик.

Межличностное общение

осуществляемое с помощью средств речевого и неречевого воздействия взаимодействие между несколькими людьми, в результате которого возникают психологический контакт и определенные отношения между участниками общения.

Перечисленные критерии позволяют отличить межличностное общение как особый вид от межгруппового и массового общения, обозначить границу, отделяющую личностно-ориентированное общение от социально-ориентированного.

Чем менее стереотипным является восприятие людьми друг друга, чем глубже уровень взаимного самораскрытия партнеров, чем больше разнообразных и уникальных событий наполняют историю их отношений, тем корректнее будет назвать данное общение межличностным.

Основной структурной единицей анализа межличностного общения является не отдельный человек, а взаимосвязь, взаимодействие вступивших в общение людей. Это означает, что каждый из участников общения существенным образом влияет на поведение другого, между их высказываниями и поступками возникают причинные зависимости. Обмениваясь сообщениями, собеседники приспособливают их к конкретной ситуации общения; содержание полученной информации в значительной мере перерабатывается, реструктурируется в зависимости от неизбежно возникающей оценки самих себя, друг друга, окружающей обстановки.

Таким образом, интерес для исследователей межличностного общения представляет именно межличностное поведение (или «транзакция», если использовать термин американского психолога Э. Берна), обладающее новыми качествами, в сравнении с индивидуальными действиями каждого участника вне ситуации взаимодействия. Соответственно, к числу основных проблем, требующих изучения, можно отнести анализ условий, при которых «встреча между людьми» оказывается возможной и необходимой; а также содержательное описание процессов, происходящих в ходе межличностного взаимодействия, и способов, позволяющих людям достичь определенного уровня взаимности или препятствующих этому.

Определить предметную область межличностного общения помогает семантика слова «общение». Как показывают исследования (Бессонова, Доценко, 1999), в обыденном сознании с этим словом связываются три группы значений:

- 1) объединение, создание общности, целостности («хорошая компания, друзья»);
- 2) передача сообщений, обмен информацией («разговаривать, беседовать»);
- 3) встречное движение, взаимопроникновение, нередко носящее тайный или интимный характер («глубоко понимать друг друга»).

Фиксация выделенных значений посредством особых терминов (например, «межличностный контакт», «межличностная коммуникация», «межличностное взаимодействие», «межличностные отношения») задает систему базовых понятий теории межличностного общения.

Так, понятие «*межличностный контакт*» (от лат. *contactus* – касание) становится одним из инструментов исследования проблемы возникновения условий общения, поскольку обозначает то, что люди находятся в пределах доступности для восприятия друг друга, при этом направлены (физически и психологически) друг на друга. Тем самым они не только признают сам факт существования друг друга,

но и вступают во взаимодействие, создавая условия для передачи информации по каналам связи. В соответствии с видом контакта (деловой, душевный) складываются отношения между людьми.

Понятие «*межличностная коммуникация*» направлено на анализ способов обмена сообщениями между партнерами, их приема и переработки.

Понятие «*межличностное взаимодействие*» подчеркивает активность общающихся, позволяя более пристально исследовать формы и виды индивидуальных действий, приводящих к взаимным изменениям поведения, деятельности, отношений и установок.

Понятие «*межличностные отношения*» акцентирует внимание на эмоционально-чувственном аспекте взаимодействия между людьми и вводит фактор времени в анализ общения, поскольку только при условии постоянной межличностной связи путем непрерывного обмена личностно значимой информацией возникают интимная зависимость вступивших в контакт людей друг от друга и взаимная ответственность за сохранение сложившихся отношений.

Легко заметить, что за каждым из выделенных понятий обнаруживается относительно самостоятельное проблемное поле, отражающее разнообразие целей и задач, которые стоят перед людьми в процессе общения. Для упорядочения этого разнообразия полезными оказываются различные виды классификаций.

1.1.2. Виды, уровни, функции межличностного общения

Одна из возможных классификаций основана на зависимости межличностного общения от различных *мотивов и целей* его участников. Если целью общения выступают психологический контакт, психологические взаимоотношения собеседников, то говорят о *мотивах общения, лежащих в пределах самого общения*, или о *модальном общении*: люди получают удовольствие от самого процесса общения или занимаются «выяснением отношений». Если же цели общения иные – передача информации, побуждение партнера по общению к какому-либо действию, желание изменить его взгляды, стремление оказать эмоциональную поддержку – в этих случаях говорят о *мотивах общения, лежащих за его пределами*. Это характерно для так называемого *диктального* общения, то есть общения, связанного с тем или иным предметным взаимодействием (Леонтьев, 1997).

Характер цели и, как следствие, возникающая между партнерами психологическая дистанция позволяют выделить различные *уровни общения*. Среди них:

- *ритуальный*, или *социально-ролевой* уровень; целью общения на этом уровне является выполнение ожидаемой от человека роли, демонстрация знания норм социальной среды. Общение при этом носит, как правило, анонимный характер, независимо от того, происходит оно между незнакомыми, знакомыми или близкими людьми;
- *деловой*, или *манипулятивный*, уровень; целью такого общения является организация совместной деятельности, поиск средств повышения эффективности сотрудничества. Партнеры при этом оцениваются не как уникальные, неповторимые личности, а с точки зрения того, насколько хорошо они могут выполнить поставленные перед ними задачи, то есть оцениваются их функциональные качества. Соответственно, общение является психологически отстраненным – доминирует Я-Вы контакт;
- *интимно-личностный* уровень; цель – удовлетворение потребности в понимании, сочувствии, сопереживании. Для общения на этом уровне характерны психологическая близость, эмпатия, доверительность – доминирует Я-Ты контакт (Головаха, Панина, 1989; Петровская, 1989).

В соответствии с целями можно выделить *функции межличностного общения*.

Приведем одну из наиболее полных классификаций функций общения, выделяемых по критерию цели:

- 1) *контактная функция* – установление контакта как состояния обоюдной готовности к приему и передаче сообщений и поддержанию взаимосвязи в виде постоянной взаимоориентированности;
- 2) *информационная функция* – обмен сообщениями, мнениями, замыслами, решениями;
- 3) *побудительная функция* – стимуляция активности партнера для направления его на выполнение определенных действий;
- 4) *координационная функция* – взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности;
- 5) *функция понимания* – адекватное восприятие и понимание смысла сообщения и взаимное понимание – намерений, установок, переживаний, состояний;

6) *эмотивная функция* – возбуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний, а также изменение с его помощью своих переживаний и состояний;

7) *функция установления отношений* – осознание и фиксация своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества, в котором действует индивид;

8) *функция оказания влияния* – изменение состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера.

1.1.3. Структурный анализ общения

Получившая широкое признание аналитическая модель, в соответствии с которой структура любого акта общения включает перцептивную, коммуникативную и интерактивную стороны, по существу направлена на конкретизацию предметной области межличностного общения в соответствии с функциональным разнообразием протекающих в его рамках процессов.

Перцептивная сторона – процесс восприятия партнерами друг друга, их взаимного познания как основа для взаимопонимания. Перцептивные навыки проявляются в умениях определять контекст встречи; понимать настроение партнера по его вербальному и невербальному поведению; учитывать «психологические эффекты» восприятия при анализе коммуникативной ситуации.

Коммуникативная сторона – использование средств общения, подразделяемых на вербальные и невербальные. Хороший коммуникатор – это человек, обладающий богатым репертуаром коммуникативных техник, используемых на разных уровнях общения.

Интерактивная сторона – взаимодействие людей, предполагающее определенную форму организации совместной деятельности (согласие, приспособление или конкуренция, конфликт). Среди возможных позиций, которые занимают партнеры при организации и осуществлении общения, можно отметить «пристройку» к партнеру «свысока», «на равных», «снизу» либо отстраненную позицию. Ни одна из них не является однозначно хорошей или плохой. О продуктивности пристройки можно судить лишь в контексте конкретной ситуации. Так, «пристройка снизу», уместная в некоторых случаях (например, при необходимости извиниться перед партнером), может трансформироваться в неискреннюю угодливость; отстраненная позиция, невмешательство, может в крайнем своем выражении стать отчуждением. Умение человека использовать всю палитру возможных позиций в общении – один из возможных показателей психологической зрелости личности.

Количественная характеристика межличностного общения получила развитие в понятии «*круг общения*». Последнее обозначает число людей, общение с которыми осуществляется на том или ином уровне. Большинству из нас по личному опыту хорошо известно, что глубоко знать и понимать можно в лучшем случае двух-трех человек, более или менее успешно ориентироваться в поведении – примерно десяти; по отношению к другим в действие вступают эталоны и стереотипы. Отечественный психолог Я. Коломинский предложил в зависимости от степени психологической близости и значимости выделять два круга желаемого общения: первый (наиболее близкий) включает от одного до четырех человек, второй – от шести до восьми. Проведенные исследования позволили сравнить, насколько круг людей, которые нам симпатичны, совпадает с кругом тех, с кем нам приходится общаться большую часть времени. Оказалось, что у взрослых он достигает 40%, а у детей – всего 19-24% (Коломинский, 1986).

УМЕСТНАЯ ЦИТАТА

Писатель Т. Уайлдер ввел выражение «*созвездие значимых*»: каждый человек должен иметь 2х9 духовно близких ему людей (мужчин и женщин), среди которых старше его по возрасту, его ровесники и младше его по возрасту. Редко, а может и никогда, эти 18 вакантных мест бывают заняты одновременно: остаются незаполненные места – у некоторых многие годы, у некоторых всю жизнь есть лишь старший и младший друг, а бывает – ни одного. Чем больше вакантных мест в этом созвездии, тем сильнее испытывает человек чувство одиночества, тем больше страдает от непонимания.

(Цит. по: Швалб Ю. М., Данчева О. В.
Одиночество: социально-психологические проблемы. – Киев, 1991.)

Структурный анализ процесса межличностного общения можно обнаружить в работах не только

психологов-теоретиков, но и психологов-практиков. Так, специалист в области семейной психотерапии Вирджиния Сатир выделяет четыре важнейшие составляющие взаимодействия между членами семьи (Сатир, 1992).

- Во-первых, это чувства и мысли человека по отношению к самому себе, или *самооценка*.
- Во-вторых, это способы, с помощью которых люди передают друг другу различную информацию, делятся переживаниями и соображениями, или *способы коммуникации*.
- В-третьих, это совокупность правил, которых придерживаются и которым следуют люди в своей жизни, или *семейная система*.
- В-четвертых, это методы, с помощью которых семья осуществляет свои связи с другими социальными институтами, или *социальные связи*.

При всем разнообразии проблем семья, испытывающая боль (в терминах В. Сатир), всегда характеризуется:

- низкой самооценкой;
- ненаправленными, спутанными, неясными, в значительной степени нереалистичными и нечестными коммуникациями;
- ригидными, инертными, стереотипными, негуманными, не направленными на помощь другим и чрезмерно ограничивающими жизнь правилами поведения;
- социальными связями, либо обеспечивающими покой в семье, либо наполненными страхом и угрозой.

Для зрелых семей характерны высокая самооценка, непосредственные, прямые, четкие и честные коммуникации; правила в этих семьях подвижны, гуманны, ориентированы на приятие. Члены этих семей способны к изменениям; социальные связи открыты и полны позитивных установок и надежд.

Таким образом, с учетом как обыденных представлений, так и суждений специалистов к *предметной области* межличностного общения можно отнести:

- психические процессы и состояния, обеспечивающие транзакцию (межличностное восприятие, потребности и мотивации, эмоции и чувства, самооценки, психологические защиты и т. д.);
- коммуникативные практики, опосредующие взаимодействие между людьми (речь, невербальные сообщения);
- нормы и правила, делающие возможной совместную деятельность, часто неосознаваемые, вырабатываемые в рамках определенной социокультурной группы.

Разумеется, реальный процесс общения представляет собой функциональное единство всех перечисленных элементов. Вместе с тем, в аналитических целях выделение относительно самостоятельных блоков оказывается целесообразным.

1.2. Аналитические модели

Психологические, информационно-коммуникативные и социально-нормативные процессы, составляющие предметную область теории межличностного общения, изучаются различными дисциплинами гуманитарного знания. Среди них – психология личности и социальная психология, лингвистика (особенно психо- и социолингвистика), социология (в первую очередь, такие направления микросоциологии, как символический интеракционизм и драматургическая социология). Таким образом, теория межличностного общения принципиально оказывается сферой междисциплинарного знания. Более того, ее развитие стимулируют междисциплинарные связи.

Научное изучение феномена общения происходило в несколько этапов. Наиболее ранние работы касались коммуникативных процессов. Использование (радио) телефонной метафоры подсказывало термины для описания процессов переработки и передачи информации между партнерами по общению. Успехи в области кибернетики вдохновляли на широкое использование понятий «обратная связь» и «коррекция» для объяснения процессов, с помощью которых партнеры согласовывают свои усилия и достигают взаимопонимания.

Вслед за исследованием коммуникативного процесса и почти параллельно с ними проводились исследования межличностного восприятия. Было выявлено значительное количество шаблонов восприятия, которым можно было придать значение структурных элементов в общении. Появилась возможность предсказывать поведение.

По мере того как обнаружилось, что социальное восприятие зависит от переменных более высокого

порядка, развернулись исследования межличностного взаимодействия. Акцент сместился с анализа информационных потоков на анализ процессов и результатов, которые коммуникация обеспечивала или стремилась достигнуть. Важнейшими понятиями стали «воздействие», «дистанция», «персональная территория», «сценарии» и пр.

Далее исследование общения продолжилось уже как исследование межличностных отношений: изучение долгосрочных феноменов (знакомство, становление отношений, преодоление затруднений, распад и пр.), приближенность к реальным жизненным задачам (семья, рабочие отношения), камерность акцентов (любовь, дружба, близость). Значимость приобрели такие проблемы, как обсуждение содержания общения, фиксация стабильных структурных характеристик (например, вражда, симпатия, взаимные подозрения, доминирование, борьба, манипуляция).

Межличностная коммуникация

взаимный обмен субъективным опытом людей, находящихся в пространственной близости, имеющих возможность видеть, слышать, касаться друг друга, легко осуществлять обратную связь.

Модели коммуникации

схемы, представляющие процесс коммуникации.

Следует подчеркнуть, что анализ межличностного общения может допускать как *объективные* методы (позиция внешнего наблюдателя), так и *субъективные* методы (позиция включенного в общение субъекта). В первом случае исследование направлено на получение схематичного среза процесса общения (статичный аспект), во втором – целью является изучение живого общения (динамический аспект).

Межличностная коммуникация – взаимный обмен субъективным опытом людей, находящихся в пространственной близости, имеющих возможность видеть, слышать, касаться друг друга, легко осуществлять обратную связь.

Известные модели межличностной коммуникации отражают данное различие исследовательских интересов.

Линейная модель (рис. 1.1) изображает коммуникацию как действие, в рамках которого отправитель кодирует идеи и чувства в определенный вид сообщения и затем отправляет его получателю, используя какой-либо канал (речь, письменное сообщение и т. п.). Если сообщение достигло получателя, преодолев разного рода «шумы», или помехи, то коммуникация считается успешной. Данная модель привлекает внимание к ряду важных моментов в процессе коммуникации – в частности, каким образом различные каналы могут влиять на способ, которым получатель реагирует на сообщение. Например, одинаково ли будет воспринята фраза «Я вас люблю», если произнести ее во время личной встречи? По телефону? На дискотеке во время танца? Передать по телеграфу? Линейная модель показывает также и то, как «шум», помехи различного рода могут исказить сообщение.

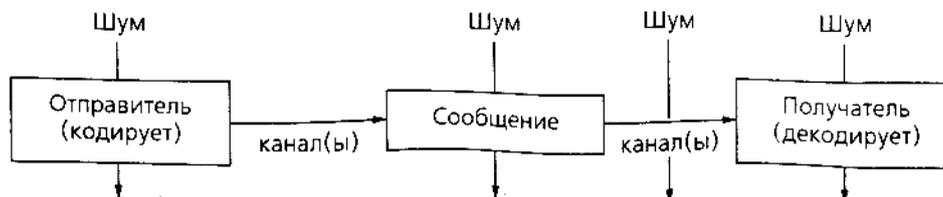


Рис. 1.1. Линейная коммуникационная модель

Можно выделить два типа «шумов», блокирующих коммуникацию: *физический* и *психологический*. В первом случае речь идет о физических помехах – например, шумное, наполненное сигаретным дымом помещение, в котором трудно сосредоточиться, быстро наступает утомление. Примерами помех второго типа могут быть сильное эмоциональное возбуждение или крайне заниженная самооценка, что не позволяет человеку быть достаточно точным при восприятии отправленного ему сообщения.

Линейная модель позволяет рассматривать коммуникацию как однонаправленный процесс – от отправителя к получателю. Однако подобный способ передачи сообщений характерен в большей мере для письменной коммуникации, средств массовой информации либо для общения, в котором партнер воспринимается как объект воздействия. Таким образом, можно сделать вывод о том, что линейная

модель лишь частично охватывает особенности процесса межличностного общения.

Интерактивная модель (рис. 1.2) в качестве обязательного элемента коммуникативного процесса вводит обратную связь, наглядно демонстрируя кругообразный характер коммуникации: отправитель и получатель сообщения последовательно меняются местами.

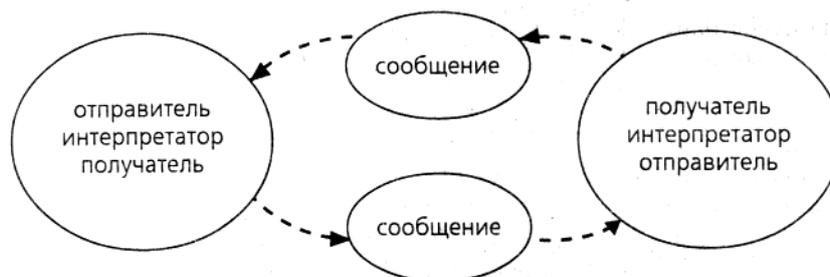


Рис. 1.2. Интерактивная модель

Если первые две модели изображают коммуникацию как ряд дискретных актов, имеющих начало и конец, в которых отправитель по существу детерминирует действия получателя, то *транзакционная модель* (рис. 1.3) представляет коммуникацию как процесс одновременного отправления и получения сообщений коммуникаторами. В каждый конкретный момент мы способны получать и декодировать сообщения другого человека, реагировать на его поведение, и в то же самое время другой человек получает наши сообщения и отвечает на них. Эта модель позволяет увидеть, что дискретный акт коммуникации трудно отделить от событий, которые ему предшествуют и следуют за ним. Таким образом, коммуникация представляет собой процесс, в котором люди формируют отношения, взаимодействуя друг с другом.

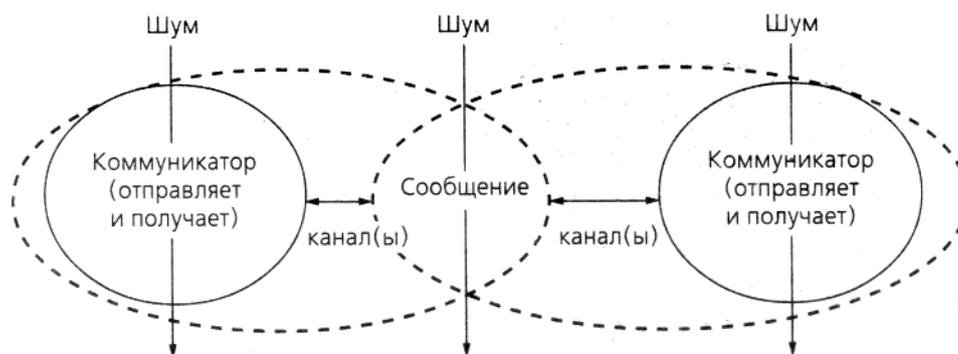


Рис. 1.3. Транзакционная коммуникативная модель

1.3. Теоретические направления

Все известные теоретические направления, в рамках которых проводятся социально-психологические исследования – бихевиоризм, когнитивизм, психоанализ, ролевая теория, гуманистическая психология, – внесли свой вклад в разработку проблем межличностного общения.

Как известно, каждый из названных подходов выделяет ключевую детерминанту, определяющую социальное поведение. Для бихевиоризма это внешние стимулы, для когнитивных теорий это внутренние психологические мотивации, для психоаналитического направления – неосознаваемые, вытесненные в подсознание влечения, для ролевой парадигмы – структура ролевых предписаний. Рассмотрим основные идеи и концепции, выработанные в рамках указанных направлений и во многом определившие теоретическое осмысление межличностного общения.

1.3.1. Бихевиоризм

Среди социально-психологических теорий, следующих бихевиористской парадигме и повлиявших на разработку предметной области межличностного общения, можно назвать *теории социального научения*

и *социального обмена*. При этом ключевое значение имеет идея о том, что навыки человека в межличностном общении приобретены им в ходе жизненного опыта и могут сохраняться или изменяться с помощью какого-либо подкрепления или наблюдения.

Само понятие «научение» означает систематическую модификацию поведения индивида при повторении одинаковой ситуации. Выделяются следующие виды научения:

- *реактивное или респондентное*. Выработка условного рефлекса на основе ассоциативных связей: подобно тому как можно выработать рефлекторное выделение слюны у собаки на свет или на звонок (даже при отсутствии пищи), у человека можно выработать, например, реакцию отвращения на слова «нацист» или «коммунист», а также на людей, относимых к данной группе);
- *инструментальное, или оперантное*. Закрепление необходимого поведения с помощью поддержки или подкрепления. Люди научаются действовать определенным образом потому, что за этим следует что-то приятное, или для того, чтобы избежать чего-либо неприятного;
- *научение на основе наблюдения*. Люди часто обучаются взглядам и действиям, просто наблюдая за моделью. При этом выделяют *имитацию, идентификацию и ролевое обучение*. Имитация может иметь место и без внешнего подкрепления. При идентификации одна модель предпочитается другой. В качестве объекта имитации и идентификации могут выступать родители, братья и сестры, другие родственники, друзья, соседи, учителя, герои художественных произведений и т. д. Ролевое обучение означает, что моделируются специальные ситуации с целью отработки определенных навыков поведения. Большинство речевых и коммуникативных курсов используют как живые, так и символические модели обучения коммуникативным навыкам. Например, студенты наблюдают, как их товарищ произносит речь, и затем обсуждают его выступление, смотрят видеозаписи выступлений ораторов и оценивают их в классе.

Вкладом *теории обмена* в изучение межличностного взаимодействия можно считать анализ взаимосвязи между людьми как обмен ресурсами определенного рода. Согласно основным положениям данной теории:

1) человеческое поведение мотивировано прежде всего стремлением к удовольствию и избеганию страдания;

2) действия других людей являются основным источником удовольствия и страдания;

3) действия других можно использовать для того, чтобы увеличить получаемое от них удовольствие;

4) люди стремятся получить максимум удовольствия при минимуме затрат.

Обмен предполагает наличие ресурсов, которые могут быть переданы в процессе межличностного взаимодействия. В качестве ресурсов принято рассматривать любовь, статус, услуги, товары, информацию и деньги. Очевидно, что разные типы ресурсов предполагают разные правила обмена. Люди предпочитают одни ресурсы другим. Эти предпочитаемые, желаемые ресурсы воспринимаются как вознаграждения. Вознаграждения выступают как положительное подкрепление и увеличивают вероятность поведения, которое ассоциируется с этим подкреплением. Разумеется, не все вознаграждения имеют равную ценность. Чем больше у человека накопленный ресурс, тем менее ценным он становится для него.

Утрата желаемого ресурса или неполучение его определяются как затраты. Выделяют три типа затрат: 1) вложенные (вкладываемые) затраты – время и усилия, затраченные человеком для приобретения ресурса (например, человек может вложить значительное количество денег и времени для получения диплома об образовании или такого ресурса, как информация); 2) прямые затраты – те ресурсы, которые отдаются по условиям обмена (деньги в обмен на что-то другое); видами таких затрат могут быть скука, неодобрение окружающих, непонимание, потерянное время; 3) случайные (предваряющие) затраты – вложение ресурсов в ожидании возможных в будущем вознаграждений.

Одни люди стремятся к выгодному обмену при максимальной для себя выгоде и минимальных затратах, не считаясь с интересами других. Для других характерно стремление к честному обмену, когда делается попытка взаимного учета интересов сторон.

1.3.2. Когнитивизм

Различные теории когнитивистского направления также содержат немало идей, объясняющих различные процессы межличностного общения.

Основная идея когнитивного подхода – поведение человека зависит от того, как он воспринимает социальное окружение. Насколько бы ни была хаотична или противоречива ситуация, люди приносят в

нее определенный порядок. Когнитивные схемы, организующие восприятие и интерпретацию социального мира, влияют на поведение человека. Таким образом, в центре внимания когнитивистов оказываются процессы восприятия, интерпретации, запоминания, формирования образов и их последующее влияние на поведение человека. При этом поведение понимается как направленная активность; источником активности и направленности поведения является мотивация.

Большой вклад в осмысление особенностей межличностного общения внесли *теория структурного баланса, теория коммуникативных актов, теория конгруэнтности, теория каузальной атрибуции*.

Основная идея, которая разрабатывается в первых трех теориях (Ф. Хайдер, Т. Ньюком, Ч. Осгуд, П. Танненбаум и др.), в самом общем виде может быть сформулирована следующим образом: когнитивная структура воспринимающего субъекта будет сбалансированной, если она подчиняется обыденному житейскому правилу: «мы любим то, что любят наши друзья», «мы не любим то, что нравится нашим врагам». По мнению Ф. Хайдера, одного из авторов теории структурного баланса, в этих суждениях выражены представления наивной психологии о стремлении человека к сбалансированной когнитивной структуре. Именно потому, что аналитическая модель названных теорий включает три обязательных элемента, а именно – познающего субъекта, другого субъекта, к которому первый относится определенным образом, и наконец, объекта, по поводу которого и воспринимающий, и его партнер имеют какое-то мнение, – то исследовательские ситуации по существу оказываются ситуациями межличностного взаимодействия. Задача исследователя – определить, какой тип отношений между тремя обозначенными элементами дает устойчивую сбалансированную структуру, а какой – вызывает ситуацию дискомфорта. Так, в соответствии с теорией коммуникативных актов Т. Ньюкома, сходство отношений А и Б к объекту будет порождать привязанность между ними и, напротив, расхождение этих отношений будет порождать между ними неприязнь. Чтобы привести систему в ситуацию баланса, необходимо вести переговоры, цель которых – сблизить позиции А и Б по отношению к предмету разногласий. Модель Ньюкома нашла практическое применение при исследовании процессов массовой коммуникации, а именно – при выяснении условий эффективности убеждающего речевого воздействия на потребителя информации.

Важным вкладом когнитивизма в изучение социального поведения людей является исследование такого явления, как *каузальная атрибуция*, т. е. каким образом люди интерпретируют причины поведения других в условиях недостаточности информации об этих причинах (Э. Джонс и К. Дэвис, Дж. Келли, Р. Нисбет, Л. Росс и др.). Хотя процесс атрибуции имеет место при анализе человеком самых различных социальных явлений, в теории межличностного общения особое значение придается атрибуции относительно поведения партнера по взаимодействию.

Серьезное воздействие на развитие теории межличностного общения оказала так называемая «вторая когнитивная революция». Она связана со становлением дискурсивной психологии (Р. Харре) и теории социального конструктивизма (К. Герген). На оформление данного направления повлияли идеи Л. С. Выготского, в частности, его психологическая теория социализации, рассматривающая язык как основной культурный посредник мышления и деятельности, включенный в систему социальной жизни общества.

Основным полем исследования становится язык, дискурс, то есть изучение устной и письменной языковой коммуникации, протекающей в нормальных, естественных условиях. Основным объектом исследования, соответственно, становятся участники разговора, «сообщества собеседников», при этом утверждается, что речь не просто обслуживает человеческую деятельность, но конституирует как виды деятельности, так и межличностные отношения.

В основных положениях социальный конструктивизм и дискурсивная психология тесно переплетаются с идеями так называемой ролевой парадигмы.

1.3.3. Ролевая парадигма

Ролевая парадигма корнями своими уходит в социологию. Если для бихевиоризма и когнитивизма исходными условиями анализа являются психические свойства и способности индивида, то ролевая парадигма акцентирует внимание на отношениях между людьми, определении правил и ролей и их связи с социальным поведением. Исследование поведения человека в социальной среде имеет своим предметом смысловой, знаковый аспект общения, то есть символическую природу человеческой деятельности. Ключевая детерминанта поведения – роль, которая предписана человеку социальными обстоятельствами и его социальным положением.

Согласно теории *символического интеракционизма* (Дж. Мид), общество следует понимать не как объективную структуру, но как постоянно происходящее взаимодействие между действующими индивидами, которые встречаются в рамках различных ситуаций. То, как люди обращаются друг с другом, реагируют на других, зависит от того, как они интерпретируют социальную ситуацию. Важнейший фактор, задающий рамку и структуру социальной интеракции, – определение ситуации. Собираясь вместе, скажем, на праздничный обед, люди должны выработать согласие относительно того, как это произойдет. Конечным результатом является понимание всеми присутствующими смысла происходящего. Если событие состоялось и взаимное типологическое понимание достигнуто, значит, повседневные версии социальных структур, содержащиеся в сознании участников, совпали, образовав тем самым основу для дальнейшей совместной деятельности. Это разделенное понимание существенно для социальной жизни. Данный процесс становится основной исследовательской проблемой интеракционистов.

Если Дж. Мид рассматривал способность человека к ролевой игре в его воображении, то представитель *драматургического подхода* Э. Гофман предлагает рассматривать не воображаемые ролевые игры, но реальное поведение людей как актерскую игру. Исходный принцип его анализа: поступки человека, да и сама его личность определяются ситуацией, социальной игрой, которую он ведет вместе с другими людьми. Этот принцип направлен против психологии личности, согласно которой личностные качества человека определяют исход его общения с другими. То, как мы будем воспринимать себя самих, по Гофману, определяют не наш характер, внутренний мотивационный профиль или другие внутренние личностные качества, но наши действия и реакции «другого» на эти действия.

1.3.4. Психоанализ

Для представителей психоаналитического направления основной детерминантой поведения людей являются неосознаваемые, вытесненные в подсознание влечения. Вкладом психоанализа в развитие теории межличностного общения можно считать исследование отношений в семье как ключевого фактора формирования личности, а также отношений между терапевтом и клиентом (проблема переноса). Каждый человек может представить свои ранние отношения как темы собственной межличностной жизни, а все последующие отношения – в виде развития и повторения этих тем.

В формулировке Г. С. Салливана (Салливан, 1999) эта идея звучит следующим образом: люди неотделимы от своего окружения, личность формируется только в рамках межличностного общения, личность и характер находятся не внутри человека, а проявляются в отношениях с другими людьми, при этом с разными людьми – по-разному. Личность – это сравнительно прочный стереотип повторяющихся жизненных межличностных ситуаций, которые и являются особенностью ее жизни. Личность формируется с учетом исходной специфики ее ниши в межличностном общении (прежде всего в общении с родителями), поэтому в процессе сколько-нибудь серьезного исследования любого пациента нельзя не учитывать историю и специфику его межличностных контактов.

Согласно психоаналитикам, с самого раннего детства мы устанавливаем шаблоны, или паттерны, поведения, под которые склонны подгонять все наши будущие отношения или, по крайней мере, все важные последующие отношения. Если у ребенка поддерживались теплые отношения с отцом, то, возможно, что он будет стремиться рассматривать мужскую авторитетную фигуру в положительном свете. Если же, наоборот, отец был очень строгим по отношению к ребенку, то, возможно, тот будет рассматривать авторитетных мужчин как угрожающих и относиться к ним соответствующим образом. Если ребенку приходилось бороться за родительское внимание со своими братьями и сестрами, то, скорее всего, равных себе он будет считать соперниками в борьбе за ограниченные ресурсы и т. д.

Вынужденное повторение или навязчивое побуждение к повторению означают потребность раз за разом проигрывать такие ситуации и отношения, которые были особенно затруднительными или проблематичными в ранние годы нашей жизни.

Стремление клиента перенести на терапевта свои старые паттерны Фрейд назвал *переносом*. Разработки Фрейда в этой области касаются не только клиентов и терапевтов, они имеют отношение ко всем нам в любых взаимоотношениях. Везде, где бы мы ни были, мы непрерывно повторяем те или иные аспекты нашей ранней жизни в отношениях с властью, в любовных связях, дружбе, в деловых отношениях.

Среди психоаналитических концепций важнейшее значение для развития теории межличностного

общения имеет *транзакционный анализ* Э. Берна. Выделив в поведении каждого человека три типа состояний Я, названных им «Родитель», «Взрослый» и «Ребенок», Берн полагал, что цель простого транзакционного анализа – выяснить, какое именно состояние «Я» ответственно за транзакционный стимул и какое состояние человека осуществило транзакционную реакцию и тем самым определяет характер взаимоотношений между людьми (Берн, 1988). Согласно Берну, первое правило коммуникации гласит: пока транзакции дополнительные, то есть стимул влечет за собой уместную, ожидаемую и естественную реакцию, процесс коммуникации будет протекать гладко и может продолжаться сколь угодно долго.

Обратное правило состоит в том, что процесс коммуникации прерывается, если происходит то, что можно назвать пересекающейся транзакцией, то есть стимул вызывает несоответствующую реакцию. Например, стимул рассчитан на взаимоотношения «Взрослый–Взрослый» («Ты не знаешь, где мои записки?»). Однако собеседник может вдруг вспылить («Вечно я у тебя во всем виновата!»), что соответствует схеме «Ребенок–Родитель», или ответить: «Почему ты никогда сам не знаешь, где твои вещи? Ты ведь, кажется, уже не ребенок?» – что соответствует схеме «Родитель–Ребенок». При подобных обстоятельствах решение проблемы придется отложить до тех пор, пока векторы не будут приведены в порядок. Игрок должен стать либо «Родителем», дополняя неожиданно проснувшегося в собеседнике «Ребенка», либо активизировать в нем «Взрослого».

1.3.5. Гуманистическая психология

Основная идея гуманистической психологии – человек от природы способен к самосовершенствованию, сама сущность человека постоянно движет его в направлении личностного роста, творчества и самодостаточности.

Существенное влияние на развитие теории межличностного общения оказали идеи одного из основателей гуманистической психологии К. Роджерса, выделившего три основных условия диалогического общения:

- 1) естественность и спонтанность в выражении чувств и ощущений, которые возникают между партнерами в каждый конкретный момент взаимодействия;
- 2) безусловно положительное отношение к другим людям и к самому себе, забота о другом и принятие его как равноправного партнера по общению;
- 3) эмпатическое понимание, умение тонко и адекватно сопереживать чувствам, настроениям, мыслям Другого в ходе контактов с ним.

В данном пособии при обращении к различным аспектам, сторонам и проблемам межличностного общения мы будем использовать идеи, объяснения и обоснования, предложенные исследователями всех теоретических направлений.

Выводы

1. Предметная область теории межличностного общения задается как количественными, так и качественными параметрами. Взаимодействие между людьми может быть охарактеризовано как межличностное, если оно удовлетворяет следующим критериям: это взаимодействие между небольшим числом людей; это непосредственное взаимодействие: его участники находятся в пространственной близости, имеют возможность видеть, слышать, касаться друг друга, легко осуществлять обратную связь; это так называемое личностно-ориентированное общение, то есть предполагается, что каждый из его участников признает незаменимость, уникальность своего партнера, принимает во внимание особенности его эмоционального состояния, самооценки, личностных характеристик.

2. С учетом как обыденных представлений, так и суждений специалистов, к предметной области межличностного общения можно отнести: а) психические процессы и состояния, обеспечивающие транзакцию (межличностное восприятие, потребности и мотивации, эмоции и чувства, самооценки, психологические защиты и т. д.); б) коммуникативные практики, опосредующие взаимодействие между людьми (речь, невербальные сообщения); в) нормы и правила, делающие возможной совместную деятельность, часто неосознаваемые, вырабатываемые в рамках определенной социокультурной группы.

Реальный процесс общения представляет собой функциональное единство всех перечисленных элементов. Вместе с тем в аналитических целях подобное выделение относительно самостоятельных

блоков оказывается целесообразным.

3. Теория межличностного общения принципиально является сферой междисциплинарного знания. Психологические, информационно-коммуникативные и социально-нормативные процессы, составляющие предметную область теории межличностного общения, изучаются различными дисциплинами гуманитарного знания: психологией личности и социальной психологией, лингвистикой (особенно психо- и социолингвистикой), социологией (в первую очередь такими направлениями микросоциологии, как символический интеракционизм и драматургическая социология).

4. Все известные теоретические направления, в рамках которых проводятся социально-психологические исследования – бихевиоризм, когнитивизм, психоанализ, ролевая теория, гуманистическая психология, – внесли свой вклад в разработку проблем межличностного общения.

Вопросы для самопроверки

1. Перечислите возможные цели межличностного взаимодействия.
2. Что имеется в виду, когда говорится о мотивах общения, лежащих в пределах самого общения, и о мотивах общения, лежащих за его пределами?
3. Что такое «созвездие значимых»?
4. В чем состоит отличие между линейной и интерактивной моделями межличностной коммуникации?
5. Перечислите основные теоретические направления социальной психологии.
6. Какие идеи исследователей бихевиористского направления можно считать важными для понимания природы межличностного общения?
7. Какие идеи когнитивизма послужили развитию теории межличностного общения?
8. Как формулирует основные правила межличностной коммуникации Э. Берн?

Основные понятия

Межличностное общение

Модели коммуникации

Учебные задания

Задание 1. Приведенные ниже вопросы дают возможность подумать о себе в ситуации общения с другими людьми. Если Вы ответите хотя бы на несколько вопросов в каждом из четырех разделов, Ваше представление о себе как о коммуникаторе станет более ясным и конкретным.

1. *Какое место в моей жизни занимает общение с другими людьми ?*

Сколько времени в течение дня я провожу в общении с людьми?

Хотелось бы мне проводить с людьми больше времени или я предпочитаю одиночество?

У меня много друзей или очень мало?

Много ли времени провожу я с моими друзьями?

Можно ли сказать, что моя жизнь переполнена людьми?

Можно ли сказать, что в моей жизни слишком мало людей и я очень часто испытываю чувство одиночества?

Что для меня предпочтительнее – небольшие компании, большие группы или я предпочел бы большую часть времени проводить лишь с одним человеком?

Планирую ли я встречи с другими или это происходит случайно?

Что мне нравится в других: ум; физическая привлекательность; то, что они ценят то же, что и я; их происхождение? Может быть, я выбираю общество этих людей потому, что они обладают влиянием и властью?

Выбираю ли я среди людей тех, кто будет делать то, что я хочу?

Выбираю ли я среди людей тех, кто будет принимать решения за нас двоих?

Те люди, с которыми я общаюсь, скорее похожи на меня, отличаются от меня или в чем-то они подобны мне, а в чем-то отличны? В чем?

Чувствую ли я, что нуждаюсь в друзьях больше, чем они во мне или наоборот?

Даю ли я другим знать, что хочу от них? Даю ли я им знать прямо, или они выясняют, что я хочу,

косвенным путем?

3. *Как я строю свои отношения с коллегами и друзьями?*

Нравится ли мне управлять людьми? Позволяю ли я другим управлять мной? Часто ли я уступаю другим?

Ожидая ли я, что со мной будут обращаться как с равным? Хочу ли я обращаться с другими, особенно с друзьями, как с равными?

О чем я прошу моих друзей? О чем мои друзья просят меня?

Манипулирую ли я людьми? Легко ли мной манипулировать?

Ощущаю ли я ответственность за то, что происходит в моих отношениях с другими людьми или предоставляю, чтобы все шло своим ходом?

Каковы мои отношения с начальством?

Не мешают ли мои личные отношения с коллегами выполнять работу?

4. *Каковы мои основные ценности в межличностном общении?*

Готов ли я принимать людей такими, какие они есть?

Важно ли для меня быть самим собой в общении с другими?

В чем я чересчур осторожен и внимателен, общаясь с людьми? С чем связаны мои страхи?

Могу ли я общаться с людьми, чьи взгляды, мнения, поведение отличны от моих?

Есть ли у меня предрассудки в отношении других людей?

Обсуждаю ли я свои взгляды и представления с другими?

Могу ли я придавать такое значение отношениям (например, дружеским), что они могут повлиять на мою работу или другие занятия?

Готов ли я работать, рисковать, ставить себя на место другого для того, чтобы обогатить свое общение с людьми?

Задание 2. Разделитесь в группе на пары таким образом, чтобы вашим партнером был человек, которого вы знаете не очень хорошо. Возьмите друг у друга интервью (на интервью каждому отводится 10 минут), во время которого постарайтесь выявить три отличительные черты вашего собеседника (это могут быть какие-то личные достижения, поступки, взгляды или оценки).

После завершения интервью представьте своего собеседника группе, дав ему или ей краткую характеристику.

Задание 3. Разделитесь в учебной группе на несколько подгрупп (по 5-6 человек). Каждая подгруппа должна выполнить следующее:

а) договориться об определении понятия «межличностная коммуникация», которое было бы принято всей подгруппой;

б) найти аналогию (музыкальную, литературную, архитектурную, игровую и т. д.), которая позволила бы изобразить это определение;

в) представить свое определение на суд остальных подгрупп;

г) после того как все подгруппы выступят, провести общее обсуждение и определить:

- в чем сходство и различие предложенных определений?

- было ли чье-то определение неверным?

Дополнительная литература

Андреева Г. М. Социальная психология. – М., 1999.

Андреева Г. М. Психология социального познания. – М.: Аспект Пресс, 1997.

Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы. – М.: Прогресс, 1988.

Бодалев А. А. Психология межличностного общения. – Рязань, 1994.

Головаха Е. И., Панина Н. В. Психология человеческого взаимопонимания. – Киев, 1989.

Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. – М.: ЧеРо, Изд-во МГУ, 1997.

Леонтьев А. А. Психология общения. – М.: Смысл, 1997.

Сатир В. Как строить себя и свою семью. – М.: Педагогика-Пресс, 1992.

Глава 2. Потребность в общении и методы ее изучения

2.1. Потребности и мотивы личности в общении

Потребность в общении является сугубо человеческой потребностью, которая строится на фундаментальных основаниях стремления людей к сообществу и сотрудничеству. Мотивы, обслуживающие ее, могут быть взаимоисключающими и взаимодополняющими – от эгоистически-манипулятивных до альтруистически-бескорыстных. Завязывая отношения с другими, человек может стремиться к тому, чтобы властвовать, доминировать, производить впечатление, поддерживать имидж дружелюбного и доброжелательного человека и т. д.

Потребность можно определить как состояние нужды в объективных условиях, предметах, объектах, без которого невозможно развитие и существование живых организмов, их жизнедеятельности. Потребность рассматривается как особое психическое состояние индивида, как ощущаемые или осознаваемые им «напряжение», «неудовлетворенность», «дискомфорт», как отражение в психике человека несоответствия между внутренними и внешними условиями деятельности. Потребности – источники активности человека. Наиболее элементарными потребностями человека являются влечения, которые ближе всего стоят к инстинктам.

Существенные черты человеческих потребностей – это объективность происхождения, их исторический характер, зависимость от практической деятельности, социальная обусловленность. Человеческие потребности многообразны: сохранение вида и потребность в деятельности; потребность смысла жизни и потребность в свободе, в труде, в познании, общении.

Процесс удовлетворения потребностей имеет сложную структуру и состоит из нескольких этапов, главными из которых являются мотивация и реализация деятельности. В этом сложном процессе могут обнаруживаться парадоксальные моменты, когда после слишком долгого ожидания и сильного напряжения человек избегает предмета, который мог бы удовлетворить его потребность. Так, после длительной вынужденной разлуки люди сознательно отодвигают, оттягивают момент встречи, а встретившись, ведут себя сдержанно, озадачивая тем самым окружающих.

Неудовлетворение важных потребностей и невозможность найти замещающие способы и предметы могут привести к глубоким личностным нарушениям. Неудовлетворение жизненно важных потребностей человека – таких как принятие, уважение, удовлетворяющее общение, искренность и доверие в дружеских контактах – приводит к возникновению чувства неизбывного одиночества, тормозит появление и развитие других нужд и иногда снижает активность человека либо меняет направление этой активности. Длительное неудовлетворение жизненно важных потребностей человека приводит к состоянию фрустрации.

2.1.1. Фрустрация потребностей и ее последствия

Фрустрация, неудовлетворение или блокирование важных социальных потребностей, в том числе и потребности в общении, длительная изоляция не проходят для личности бесследно.

Фрустрация (лат. *frustratio* – тщетное ожидание, обман) – психическое состояние, наполненное тревогой, досадой, расстройством, внутренним дискомфортом, общей напряженностью. Это состояние возникает в случае, если не наступают события, которых человек ожидал, не исполняются надежды, возникают преграды на пути к цели.

Фрустрация

(лат. *frustratio* – тщетное ожидание, обман) – психическое состояние, наполненное тревогой, досадой, расстройством, внутренним дискомфортом, общей напряженностью; возникает в том случае, если не наступают события, которых человек ожидал, не исполняются надежды, возникают преграды на пути к цели.

Фрустрация возникает тогда, когда человек не может ни достигнуть цели, ни отказаться от нее. Близким к фрустрации понятием является «опасность». Однако в опасной ситуации существует еще только угроза беды, а возникновение фрустрации сигнализирует о том, что беда уже случилась. Поэтому опасность вызывает мобилизирующее психическое состояние, направленное на будущее, а фрустрация – состояние, ориентированное на настоящее и прошлое.

Причины фрустрации человек может оценивать как *внешние* (трудное, нерешенное задание, невыгодные условия, плохие помощники и сотрудники) и *внутренние* (плохая подготовленность к

выполнению задания, безволие и др.). Чаще всего люди (особенно дети) склонны считать фрустрацию следствием воздействия внешних обстоятельств. Если человек рассматривает причины фрустрации как устранимые, его мотивация усиливается, появляются повышенное эмоциональное возбуждение и острое желание уничтожить преграды.

Этот природный механизм, запускающий энергетические резервы в случае помех при достижении цели, социально прогрессивен и индивидуально выгоден для лучшего приспособления и функционирования как людей, так и животных. При устойчивых, повторяющихся неудачах и полной потере надежды на успех мотивация падает. Тогда может появиться новый мотив.

Продолжающиеся неудачи могут вызвать *суммацию фрустрации*, которая в свою очередь приводит к психосоматическим расстройствам (язвы, аллергия, астма, заикание) и к фиксированным реакциям, чаще возникающим под влиянием наказаний.

Непосредственные психологические последствия фрустрации – возбуждение, фантазирование, апатия, деструктивность, отчаяние. Типичными реакциями на фрустрацию являются агрессия (направленная на других или на себя), рационализация, снижение ценности недостижимого объекта (стремление снять с себя вину за неуспех, представить события в выгодном для себя свете).

Частым приспособлением к фрустрации является замещающая деятельность. Если ребенку запретили строить домик из конструктора, так как кончилось время отдыха и игры, он может начать рисовать его в воздухе. Реальным выходом из этого состояния является осознанное отступление, которое равносильно сдерживанию; неосознанное отступление выражается в подавлении нежелательных и неосуществимых надежд, стремлений, которые иногда проявляются в снах человека.

Отсутствие мотивации в ситуации фрустрации делает человека незащищенным, обидчивым и обреченным на неуспех.

Для изучения фрустрации успешно используется «Методика неразрешимых задач», а также «Методика прерванного действия».

2.1.2. Мотивация

Понятием «мотив» часто обозначаются такие психологические явления, как намерение, желание, стремление, замысел, охота, жажда, боязнь и др., в которых отражается наличие в человеческой психике некоей готовности, направляющей к определенной цели. Деятельность направляется множеством мотивов; их совокупность и сам внутренний процесс побуждения мы называем мотивацией. Мотивация тесно связана с потребностями человека, так как появляется при возникновении нужды, недостатка в чем-либо. Это начальный этап психической и физической активности.

Мотивация – побуждение к деятельности определенным мотивом, процесс выбора оснований для определенной направленности действий.

Мотив – это понятие, которое используется для объяснения индивидуальных различий в деятельности, осуществляемой в идентичных, тождественных условиях.

Процессы мотивации могут иметь различную направленность – достичь или избежать поставленной цели, осуществить деятельность или воздержаться от нее; сопровождаются переживаниями, положительными или отрицательными эмоциями (радость, удовлетворение, облегчение, страх, страдание). Мотивации сопутствует определенное психофизиологическое напряжение, то есть состояния возбуждения, прилива или упадка сил.

Мотив

понятие, которое используется для объяснения индивидуальных различий в деятельности, осуществляемой в идентичных, тождественных условиях.

Цель и мотив не совпадают. Так, например, у человека может появиться цель – сменить место жительства, а мотивы могут быть различными: улучшить свое положение; сменить круг общения, приблизить место работы к месту жительства; жить рядом с родными и т. д. Часть мотивов может не осознаваться человеком.

Сила мотивации и ее активность выражаются в степени влияния на направление и успех деятельности. Усиление мотивации увеличивает успех деятельности до определенного предела; с дальнейшим увеличением мотивации успех деятельности начинает падать. Так, общительность становится навязчивостью, а стремление к творческому уединению может превратиться в тягостное

затворничество.

Кроме того, в решении легких заданий лучший успех деятельности достигается при высоком уровне мотивации, а в решении трудных – при ее низком и среднем уровне. Максимальной эффективности соответствует не максимальная, а оптимальная сила мотивации.

2.1.3. Мотив достижения и его разновидности

Мотив достижения распространяется не только на сферу трудовой деятельности человека, но и на всю обширную сферу межличностных отношений.

Мотивацией объясняется выбор между различными вариантами действия, разными, но равно притягательными целями. Кроме того, мотивация помогает понять упорство, настойчивость, с которыми человек осуществляет действия, преодолевает препятствия на пути к цели, – например, ради сближения с другим человеком, почти не знакомым, может выстроить дальнюю стратегию своей жизни.

В отечественной психологии исследование мотивации достижения началось с изучения уровня притязаний; он понимался как уровень трудности цели и задачи, которые выбирает человек. И. М. Палей и В. К. Гербачевский выявили, что уровень притязаний высокотренированных людей более соответствует их реальному интеллектуальному уровню. Ригидные, малоэластичные люди, а также экстраверты чаще неадекватны в оценке своих способностей, склонны завышать или занижать свои притязания. В. К. Гербачевский показал, что главным фактором, влияющим на динамику уровня притязаний, является успех (Палей, Гербачевский, 1972).

Уровень притязаний зависит от сопоставления своих результатов с нормативными достижениями (результаты значимой для человека социальной группы), от самооценки и личностных особенностей. Так, например, по сравнению с нормальными людьми, неврастеники ставят перед собой более высокие цели, а истерики – минимальные, по сравнению со средним уровнем своих достижений. Нереалистично высокие или низкие стандарты ведут к «стратегии самопоражения».

Д. Мак-Клелланд и его последователи (1961; по: Хекхаузен, 1986) выделили два вида мотива достижения – *стремление к успеху и стремление избежать неудачи* (у Х. Хекхаузена: НУ – надежда на успех и БН – боязнь неудачи).

Были сформированы два направления:

1) изучение особенностей поведения людей с различными характеристиками поведения (Мак-Клелланд);

2) анализ ситуативного процесса мотива достижения Дж. Аткинсона, который разработал математическую модель мотивационного процесса («модель рискованного выбора») (цит. по: Кубышкина, 1997).

Было отмечено, что люди, *ориентированные на успех*, предпочитают средние по трудности задачи, так как обычно стараются рисковать обдуманно; а *мотивированные на неудачу* выбирают либо легкие задачи (с гарантией успеха), либо трудные (так как неудача не воспринимается как личный неуспех). Мотив достижения показывает, насколько человек стремится к повышению уровня своих возможностей.

2.1.4. Мотивационный кризис

Смена мотивов при изменении жизненной ситуации человека, преобразование структуры его ценностей, трудное прохождение возрастных этапов, резкая смена профессии или семейной ситуации, осложнение отношений нередко вызывают *мотивационный кризис*. Это понятие описывает ситуацию смены и ослабления мотивов и часто является чертой определенного возрастного периода (преимущественно после 45 лет).

Мотивационный кризис – это смена мотивов, к которой человек плохо подготовлен; ее могут вызвать изменение жизненной ситуации человека, резкая смена профессии, занятий или осложнение семейной ситуации и взаимоотношений, трудное прохождение возрастных этапов, то есть такое преобразование структуры ценностей и мотивов, которое требует ломки привычных стереотипов поведения, установок и отношений.

Мотивационный кризис

смена мотивов, к которой человек плохо подготовлен; трудное прохождение возрастных этапов и

жизнейских кризисов, которое требует ломки привычных стереотипов поведения, установок и отношений.

Мотивационный кризис может возникнуть, в частности, как реакция на разочарование в человеке, общение с которым прежде приносило радость и удовлетворение, когда восхищение сменяется унынием или когда человек замечает явные черты манипулятивного, потребительского отношения к себе. Резкое изменение, нарушение отношений всегда влечет за собой перестройку мотивов в сфере общения и отношений, пересмотр своих ценностей и установок.

Избежать мотивационного кризиса или ослабить его действие позволяют специально разработанные курсы мотивационного тренинга, способствующие повышению активности, переходу от тактики избегания неудач к тактике надежды на успех.

2.2. Методы изучения общения

В данном параграфе речь пойдет о своеобразном методическом резерве отечественной науки – малоизвестных методах изучения и измерения закономерностей и мотивации общения и взаимодействия, а также обуславливающих их успешность личностных свойств. Опросники и тесты, хорошо представленные в современной психодиагностической литературе и широко применяемые (такие как 16-факторный опросник Р. Кэттелла, *ММРІ*, опросник ЛИРИ, рисуночный тест Розенцвейга, «Тест юмористических фраз», «Рисунок семьи» и некоторые другие) здесь обсуждаться не будут.

Кратко характеризуя каждый метод (см. также Приложение № 1), мы не ставили задачу обосновать его или описать полученные с его помощью результаты. Наша цель – сориентировать читателя, исследователя в тех возможностях, которые заложены разработчиками метода, и в некоторых случаях очертить возможную сферу его практического использования.

Кроме того, дополнительной целью являлось описать методы, на основе которых проводились (в том числе авторами книги) исследования, описанные в других разделах.

Авторские бланковые методики представлены в приложении № 2.

Методы изучения межличностного общения можно разделить на 4 группы (см. таблицу 1.1).

1. *Методы измерения особенностей общения и личностно-коммуникативных свойств.* Калифорнийский (*CPI*) и Фрейбургский (*FPI*) личностные опросники, СУМО (саморегуляция и успешность межличностного общения) В. Н. Куницыной, ПАЛ (профильный анализ личности) в модификации В. М. Погольши, СИГ (тест социального интеллекта) Д. Гилфорда и М. Салливена (адаптирован Е. М. Михайловой-Алешиной).

2. *Методы исследования межличностных отношений.* В их число входят тест Э. Шострома в адаптации Л. Я. Гозмана (*POI – CAT*) и другие методы измерения межличностных симпатий и привязанностей, разработанные Л. Я. Гозманом и его соавторами; *ОМО* (тест на совместимость) В. Шутца, а также разработанный В. Н. Куницыной блок методик измерения эмоциональных взаимоотношений. В него входят следующие методы:

1. *AMORE* (установки на определенный тип симпатии и любви);
2. *БЕТРОЗИ* и *ПРИМАТ* (первый опросник измеряет привязанность к близкому человеку (не родственнику), второй – привязанность к матери);
3. «*ЛЕБЕДЬ*» (установки и типы поведения в интимных отношениях);
4. *АПЭ* (авторитетность, понимание и эмоциональная близость в супружестве);
5. «*ЗНАЧИМЫЕ ЛИЦА*» (партнерский и зависимый типы отношений со значимыми людьми).

В данную группу входит также опросник *КОСКОМ* (коммуникативная и социальная компетентность), в котором есть шкала стабильности человеческих отношений*.

* В рамках данного издания мы не рассматриваем такие методы исследования, подробно представленные в книге Л. Н. Собчик «Диагностика межличностных отношений (тест Лири)», как *ДМО* (на основе опросника ЛИРИ) и «Вербальный фрустрационный тест».

3. *Методы исследования социальной мотивации в сфере общения.* «Боязнь неудачи» (БОН) Элерса, «Мотивация социального успеха» (СМО) Г. Айзенка, Опросник Эдвардса (МЛП), МАФ (метод измерения аффилиации).

4. *Методы измерения самооотношения, самооценки, самоуважения и психологической защиты.*

Методы изучения межличностного общения и взаимодействия

1	2	3	4
Личностно-коммуникативные свойства	Межличностные отношения	Социальная мотивация в сфере общения	Самоотношение, самооценка, самоуважение
<i>CPI</i>	<i>POI-CAT</i>	СМО	<i>LSI</i> (ИЖИС)
<i>FPI</i>	<i>ОМО</i>	БН	СОТКУ
СУМО	<i>АМОРЕ</i>	МАФ	СО-14, СО-25
ПАЛ	КОСКОМ	МЛП	ЛК
СИГ	«Значимые лица»		
	«Привязанности»		
	«ЛЕБЕДЬ»		

СОТКУ В. Н. Куницыной, СО-25 и СО-14 – самооценка свойств социального интеллекта; методики Р. Плутчика (15/) и Е. В. Чумаковой для исследования механизмов психологической защиты; ИЖИС – методика «Индекс жизненного стиля», ЛК – личностный контроль.

В Приложении № 1 будут рассматриваться преимущественно те методы изучения общения, которые вошли в практику исследовательской работы отечественных психологов за последнее десятилетие.

Следует заметить, что еще целый ряд особенностей межличностного общения – таких, например, как уровни понимания людьми друг друга, психологическая совместимость и ее факторы – ждут своих исследователей и новых методов изучения. Необходимо также уделить внимание разработке проективных и полупрожективных методов изучения общения и его результативности.

2.3. Потребности в доверительном общении, милосердии и поддержке

Потребности в доверительном общении (аффилиации) и милосердии (альтруизме) являются важнейшими человеческими потребностями, реализуемыми в общении. Поэтому на них мы остановимся подробнее.

Мотивы аффилиации и помощи основаны на позитивном отношении к людям и, как правило, исключают манипулирование.

Если человеком движет потребность в принятии себя, своих чувств, целей, в сближении и доверии, ориентированных чаще всего на конкретных людей, то это обычно выражается в аффилиативном поведении. Если же человеком ощущается потребность в сопереживании, принятии других людей без ориентации на отдельного конкретного человека, то чаще это выражается в помогающем поведении, отзывчивости и милосердии.

2.3.1. Аффилиация

Человеку свойственно стремиться к людям, пытаться сблизиться, выстроить доверительные отношения. Все это укладывается в понятие «аффилиация».

Мотив аффилиации

побуждает заводить дружбу и испытывать привязанность, радоваться другим людям и жить вместе с ними, сотрудничать и общаться с ними, любить, присоединяться к группе.

Еще в 1938 г. Г. Мюррей определил мотив аффилиации следующим образом: «Заводить дружбу и испытывать привязанность. Радоваться другим людям и жить вместе с ними. Сотрудничать и общаться с ними. Любить. Присоединяться к группе» (Цит. по: Хекхаузен, 1986, т. 1, с. 289). Подчеркивая фундаментальный характер повседневной тяги человека к контактам с другими людьми, следует определять этот мотив как взаимное стремление получать удовлетворение от общения и поддерживать контакты таким образом, чтобы они не только приносили удовлетворение, но и увлекали и обогащали обе стороны.

Важно, чтобы партнер чувствовал, что ему предлагаются отношения на равных, в которых доминирует взаимная доверительная связь. Цель аффилиации – взаимный поиск приятия, желанности

себя, дружеской поддержки и симпатии, созвучия переживаний. Мотив аффилиации включает в себя две разных тенденции – стремление к сближению, надежду на аффилиацию (НА) и страх, боязнь отвержения (БО).

Исследователь и психотерапевт Л. Горовиц выделяет два типа поведения, которые лежат в основе любых межличностных отношений: поведение, ориентированное на то, чтобы приблизить другого человека, – действия типа С (сближение); и поведение, ориентированное на удаление от другого, – действия типа О (отвержение). Поведение типа С имеет место, когда существует склонность к сотрудничеству, согласию, близости и в конечном счете к любви. Действия типа О манифестируют разногласия, недоверие, отстраненность и враждебность.

Поведение типа О воздвигает барьеры, которые другим надо преодолеть, чтобы добиться проявлений типа С. Некоторые люди могут бессознательно подавать двусмысленные сигналы типа: «Ты мне очень нужен, уходи прочь», «Я могу и отказать, но ты все же обратись ко мне», «Ты должен мне звонить, мое право не брать трубку» и т. п. (по: Хекхаузен, 1986).

Аффилиативное общение имеет свои поведенческие проявления (они упорядочены с помощью факторного анализа и выделены по аудиовизуальной записи А. Мехрабяном в 1971 г.) (по: Хекхаузен, 1986):

- общее количество высказываний за 1 мин (особенно положительных);
- длительность речи партнеров и длительность контакта глаз;
- дружелюбное выражение лица;
- громкость и скорость речи;
- количество жестов, кивков, словесных согласий;
- отсутствие напряженности (количество движений ног, покачиваний корпуса, расстояние до партнера).

Мотив аффилиации находится в сложных отношениях с мотивом достижения. Известен эксперимент, наглядно показывающий это противоречие. Для решения определенной непростой задачи человеку предлагалось взять себе в помощники партнера – либо друга, слабо разбиравшегося в проблеме, либо заведомо неприятного, но сведущего человека. Сделанный выбор свидетельствовал о том, какой мотив у данного человека является ведущим, что для него важнее – сохранить дружеские отношения (поскольку выполнение задачи было и престижным, и оплачиваемым) или добиться результата.

АФФИЛИАЦИЯ В СТУДЕНЧЕСКОМ ВОЗРАСТЕ

В 1999 г. было предпринято исследование аффилиации и ее связи со структурой отношений со значимыми людьми. В дипломной работе И. В. Кузнецовой (1999 г., под рук. В. Н. Куницыной) использовались следующие методы: опросник на выявление двух аффилиативных тенденций (24 суждения), методика В. Н. Куницыной «Значимость другого человека», модифицированная методика измерения самоотношения (СОТКУ), личностный опросник Кэттелла и методика измерения мотивационных тенденций Г. Айзенка (в модификации М. Л. Кубышкиной).

На студенческой выборке 72 человека было обнаружено следующее распределение мотивационных тенденций. Стремление к эмоциональным контактам проявляется у четверти опрошенных; избегание компаний, общения представлено у пятой части; выраженная боязнь отвержения наблюдается у 7%; больше трети не испытывают боязни отвержения.

Доверительные отношения в обследованной группе преобладают над отношениями зависимости. Треть опрошенных определяют свои отношения с матерью как доверительные, партнерские; из них больше половины считают, что при всем том с матерью часто возникают и отношения зависимости, в то время как с другом отношения оцениваются только как доверительные и партнерские.

Оказалось, что отношения зависимости с одним значимым человеком часто компенсируются через построение партнерских отношений с другим значимым человеком. Если в ходе накопления опыта у человека сформировалась недостаточная надежда на установление близких отношений с людьми, то отношения доверия и поддержки чаще возникают с другом, чем с матерью.

Выраженный мотив аффилиации (НА) связан со смелостью в общении, импульсивностью и определенной зависимостью от мнения значимых людей. Боязнь отвержения (БО) встречается у неуверенных в себе людей, неудовлетворенных собственной жизнью.

Выяснилось, что люди с недостаточно выраженной ответственностью, тревожные, склонные к «самокопанию» и самообвинению, чаще попадают в отношения зависимости и реже строят свои

отношения с друзьями как доверительные.

На данной выборке не подтвердилось предположение, что преобладание мотива страха отвержения (БО) будет связано в большей степени с отношениями зависимости от близких людей, а преобладание направленности на общение и сближение (НА) будет более связано с отношениями равенства, доверия, партнерства.

Немногочисленные исследования на эту тему показывают, что люди с ярко выраженным мотивом аффилиации чаще говорят по телефону и пишут письма, реализуя таким образом свою потребность в доверительных контактах. Они воспринимают других людей более позитивно и более похожими на себя, что вызывает ответные чувства и даже в общении с незнакомым человеком приводит к ощущению доверия и комфорта.

Альтруизм

это самостоятельный мотив, который отличается от других мотивов, основанных на личной выгоде; в основе его лежит любовь и бескорыстная забота о других, способность на безвозмездную жертву ради группы, потребность отдавать и чувство ответственности.

Страх отвержения не приводит к снижению аффилиативной потребности, а усиливает поиск путей сближения. При анализе составляющих мотива достижения – надежды на успех и боязни неудачи – выявляется другая тенденция: наличие боязни неудачи существенно снижает надежду на успех.

Аффилиативный мотив выявляется не только в отношениях с малознакомыми, впервые встреченными людьми, но вплетается в структуру отношений со значимыми людьми. Об этом свидетельствуют результаты исследования аффилиации в студенческом возрасте (см. врезку).

2.3.2. Альтруизм, помогающее поведение

Альтруизм – это самостоятельный мотив, который отличается от других мотивов, основанных на личной выгоде; в основе его лежит любовь и бескорыстная забота о других, способность на безвозмездную жертву ради группы, потребность отдавать и чувство ответственности. Потребность помогать другим обнаруживается уже у трехлетних детей.

Помогающее поведение рассматривается как проявление ответственности. Одним из первых в нашей стране к проблемам альтруизма, милосердия, помощи обратился К. Муздыбаев. В своей книге «Психология ответственности» (Муздыбаев, 1983) он рассматривает две формы ответственного поведения – заступничество и отзывчивость, иллюстрируя конкретный экспериментальный материал примерами бескорыстия и милосердия, которое люди так часто проявляют в экстремальных ситуациях, на фронте и т. д..

Помогающее поведение может исходить как из бескорыстных, безусловных мотивов, так и эгоистических побуждений.

Психологи (М. Снайдер и др., 1993; Snyder, 1984) в результате исследований выделили 6 причин помогающего поведения, которые можно назвать *замаскированным эгоизмом*:

- знание (желание научиться чему-либо, лучше понимать других);
- карьера (новые связи, расширение перспектив получения работы);
- социальная приспособляемость (добиться одобрения в рамках группы);
- уменьшение чувства вины и избавление от личных проблем;
- увеличение уважения, собственного достоинства;
- выражение ценностей (забота о других как общечеловеческая ценность).

Источником подлинного альтруизма является эмпатия, но с определенными ограничениями. Например, Шоу и др. (1994) показали: «Чувствуя, что эмпатия пробуждает альтруизм, люди порой стараются избегать ситуаций, вызывающих эмпатию, чтобы была возможность уйти от чрезмерного включения в них». Чаще оказывают помощь те, кто сам раньше ее получал, и те, кто обладает эмпатией (по: Майерс, 1997).

На альтруистическое поведение влияют ситуация и черты личности.

2.3.3. Влияние характеристик ситуации

Б. Латане и Дж. Дарли инсценировали различные ситуации (Latane, Darley, 1968) и обнаружили, что число очевидцев оказывает влияние на частоту проявления помогающего поведения: чем меньше очевидцев, тем чаще помощь. Эксперимент 1968 г. выглядел следующим образом. В комнату, где испытуемые поодиночке или в группах от 3 до 8 человек заполняли опросник, пускали дым, иногда очень сильный. Наблюдение велось через зеркальную стену. Если человек находился один в комнате, то он проявлял интерес к источнику дыма, вставал с места, сообщал о происходящем. Если же в комнате присутствовало несколько человек, они могли сидеть в дыму, кашлять, но никто не шел сообщать о возможном пожаре.

С. К. Нартова-Бочавер (Нартова-Бочавер, 1992) обнаружила, что переживание успеха увеличивает желание помочь другим людям, а переживание неудачи ослабляет.

Известно также, что обучение детей альтруистическому поведению с помощью картинок увеличивает их вербальный альтруизм, обучение же на реальных ситуациях формирует устойчивую альтруистическую мотивацию, которая тем выше, чем теплее и дружественнее отношения людей.

М. Снайдер и др. (1974; Snyder, 1984) обнаружили, что водители машин чаще берут путешествующих автостопом, если те, обращаясь с просьбой к водителю, смотрят ему в глаза. Генри и Линда Соломон (1981; Solomon, 1978) подтвердили, что уменьшение анонимности – упоминание имени, личный контакт, уверенность в повторной встрече – увеличивает вероятность оказания помощи.

2.3.4. Влияние черт личности

Набора альтруистических личностных черт не обнаружено. Однако существуют индивидуальные различия при оказании помощи. Эти различия сохраняются в течение определенного времени и наблюдаются у схожих лиц.

Берноф и др. (1991) показали, что чаще помогают высокоэмоциональные, эмпатические и склонные самостоятельно принимать решения люди, а также люди с высокоразвитым самоконтролем. Взаимосвязь личности и ситуации была обнаружена в 172 исследованиях помогающего поведения, в которых приняли участие более 50 тыс. чел.

Установлено, что по отношению к зависимому человеку проявляется больше альтруизма, милосердия, чем к независимому. То же касается людей приятных, привлекательных, знакомых, а также представителей одной с помогающим этнической группы.

Женщины и религиозные люди помогают чаще. Кроме того, чаще оказывают помощь счастливые люди (по: Майерс, 1997).

Моделирование альтруизма оказывает влияние на формирование соответствующих мотивов. Эксперименты А. Бимана и его коллег (Beaman et al., 1978) показали, что если в ходе эксперимента люди осознают, почему присутствие других удерживает их от оказания помощи, они становятся более отзывчивыми в любой групповой ситуации.

АЛЬТРУИЗМ В СТРУКТУРЕ ЛИЧНОСТИ СОВРЕМЕННОГО СТУДЕНТА

В. Н. Куницыной в 1994-1995 гг. проводилось исследование структуры самосознания в сфере социального интеллекта и социальной компетентности. В исследовании использовался метод самооценок 19 личностных свойств, объединенных в 3 блока по 6 свойств каждый.

1 блок свойств – «предприимчивость, хватка»;

2 блок объединил свойства собственно социального интеллекта;

3 блок – «компетентность, нормативность поведения» – включал альтруизм, который в опроснике был представлен (по толковому словарю В. И. Даля) как «готовность жертвовать для блага других своими личными интересами».

По программе исследования социального интеллекта было опрошено 204 чел.: студенты-психологи 2 курса (35 чел.) СПбГУ, студенты факультета менеджмента (24 чел.), студенты Педагогического университета (71 чел.), курсанты (35 чел.), взрослые-предприниматели (27 чел.), художники (22 чел.).

Из всех опрошенных групп только студенты-психологи отметили высокое развитие у себя альтруизма и умения ладить с людьми.

Остановимся на наиболее любопытных корреляциях личностных свойств опрошенных. Все свойства, кроме организованности, умения владеть собой, предусмотрительности, безалаберности и альтруизма,

значимо коррелируют с адаптивностью и, следовательно, выполняют основные функции оценивания, ориентации, приспособления, обеспечения успеха деятельности.

По результатам исследования альтруизм можно считать самостоятельным свойством, не имеющим прямого отношения к рассматриваемым явлениям. Отсутствие каких-либо корреляционных связей между мотивацией помощи, измеряемой с помощью специальной шкалы, и самооценкой своего альтруизма говорит о различном их осмыслении, о разных психологических корнях.

Обнаружена значимая положительная корреляция альтруизма и безалаберности и значимая отрицательная корреляция воспитанности, соблюдения приличий и мотивации помощи. Это означает, что в сознании опрошенных людей существует правило: помогать другим – ненормально, ненормативно, является признаком безалаберности.

Безалаберность, как и альтруизм, расценивается как достаточно противоречивое свойство: с одной стороны, многими воспринимается как широта души («душа нараспашку»), так как положительно коррелирует с общительностью и юмором; с другой стороны, осознание безалаберности как недостатка (и не только осознание, но и отражение реальной структуры личности опрошенных людей) подтверждается значимой отрицательной связью с ответственностью и автономностью, что означает несовместимость этих свойств на уровне осознания и поведения.

Таким образом, потребность в милосердии, помогающем поведении, отзывчивости и бескорыстности формируется в актах помогающего поведения и повышает самоуважение и самооценку человека, позволяет ему пережить возвышенные чувства причастности к добрым делам и чувства глубокого человеческого сопереживания.

Выводы

1. Потребность рассматривается как особое психическое состояние индивида, как ощущаемые или осознаваемые им «напряжение», «неудовлетворенность», «дискомфорт», как отражение в психике человека несоответствия между внутренними и внешними условиями деятельности. Потребности – источники активности человека.
2. Под мотивационным кризисом понимается болезненная смена мотивов, к которой человек плохо подготовлен; ее могут вызвать изменение жизненной ситуации человека, перемена профессии, занятий или осложнение семейной ситуации и взаимоотношений, трудное прохождение возрастных этапов.
3. Потребность в милосердии, помогающем поведении, отзывчивости и бескорыстности формируется в актах помогающего поведения и повышает самоуважение и самооценку человека, позволяет ему пережить возвышенные чувства причастности к добрым делам и чувства глубокого человеческого сопереживания.

Основные понятия главы

Мотив

Фрустрация

Мотивационный кризис

Мотив аффилиации

Альтруизм

Вопросы для самопроверки

1. В чем отличие фрустрации от стресса, угрозы, опасности?
2. Каковы психологические последствия фрустрации и способы выхода из нее?
3. Приведите примеры фрустрации в сфере общения и межличностных отношений.
4. Назовите типы привязанностей и главные их отличия.
5. Может ли помогающее поведение быть эгоистическим?
6. Являются ли альтруизм и помогающее поведение синонимичными понятиями?

Дополнительная литература

- Нартова-Бочавер С. К. Два типа нравственной самоактуализации личности (альтруистическое поведение) // Психологический журнал. – 1993. – № 4.
- Обуховский К. Психология влечений человека. – М., 1972.
- Общая психодиагностика / Под ред. А. А. Бодалева, В. В. Столина. – М.: МГУ, 1987.
- Собчик Л. Н. Диагностика межличностных отношений (тест Лири): Методическое руководство. - М., 1990.
- Субботский Е. В. Исследования проблем взаимопомощи и альтруизма в зарубежной психологии // Вопросы психологии. – 1977. – № 1.

РАЗДЕЛ II. МЕЖЛИЧНОСТНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Основные вопросы данного раздела будут связаны с коммуникативной стороной межличностного общения (напомним, что структура любого акта общения включает перцептивную, коммуникативную и интерактивную стороны).

Межличностную коммуникацию можно определить как:

- Процесс переработки и передачи информации между партнерами по общению;
- Ситуации, в которых один человек делает что-то для другого, а другой делает что-либо в ответ;
- Взаимодействие, опосредованное символами;
- Процесс намеренного или случайного обмена сообщениями между двумя или несколькими партнерами;
- Взаимодействие между небольшим числом коммуникаторов, которые имеют возможность видеть, слышать, касаться друг друга, легко осуществлять обратную связь.

Несмотря на некоторые различия, все эти определения привлекают наше внимание к двум моментам, а именно: 1) к процессу *обмена*, то есть взаимосвязи, обращенности друг к другу, отклику друг на друга как отличительному признаку непосредственного взаимодействия между людьми; и 2) к *сообщению* (информации) как предмету обмена. Иными словами, *анализ межличностной коммуникации* – это анализ того, как, с помощью каких средств происходит перемещение представлений, идей, знаний, настроений, то есть субъективного опыта, от одного субъекта к другому.

Использование термина «коммуникация» в этом смысле соответствует как исходному латинскому слову «*communication* (от *communico* – делаю общим, связываю, общаюсь), так и пониманию коммуникации в технических (пути сообщения, транспорта, связи) и естественных (сигнальные способы связи у животных) науках. Более того, именно успешное исследование законов получения, хранения, передачи и переработки информации в области кибернетики дало мощный толчок к изучению коммуникативных процессов в гуманитарных науках – сначала в лингвистике, а затем и в социальной психологии.

Рассматривая вопросы вербальной, невербальной коммуникации и умения слышать, мы будем использовать модель коммуникативного процесса, которая первоначально была разработана в теории информации.

Важнейшая характеристика коммуникативной стороны общения – ее знаковый и интерпретативный характер. Информация всегда облекается в форму каких-либо знаков, иначе она не может быть представлена для человека. Поскольку точного соответствия между различными знаковыми системами не существует, перевод из одной знаковой формы (или системы кодирования) в другую всегда предполагает переформулирование, или интерпретацию. Особенности истолкования и понимания переданного сообщения (как вербального, так и невербального) в контексте межличностного взаимодействия – еще один интересующий нас ракурс рассмотрения межличностной коммуникации.

Глава 3. Речь в межличностном общении

3.1. Речевая коммуникация

3.1.1. Структура речевой коммуникации

Язык – это система знаков и символов. Речь – это процесс пользования языком. Таким образом, речь является реализацией языка, который обнаруживает себя только через речь. Человеческая речь возникает в ответ на необходимость вступить в общение с кем-либо или сообщить что-либо. Более

точно речь можно определить как использование языка в коммуникативных целях.

Если основными структурными единицами языка считаются слова и предложения, то в речевом общении это – высказывания как единицы смысла. Конституирующей особенностью высказывания является его обращенность, адресность.

В социальных науках используется несколько понятий, задающих различные ракурсы рассмотрения деятельностного аспекта языка.

Речь <i>использование языка в коммуникативных целях.</i>
Речевая деятельность <i>специализированное употребление речи в процессе взаимодействия между людьми, частный случай деятельности общения.</i>
Речевая коммуникация <i>информативная и коммуникативная стороны речевой деятельности.</i>

Речевая деятельность – это специализированное употребление речи в процессе взаимодействия между людьми, частный случай деятельности общения.

Речевая коммуникация – информативная и коммуникативная стороны речевой деятельности.

Речевое общение – процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного контакта между людьми при помощи языка.

Речевой акт – элементарная единица речевого общения, произнесение говорящим высказывания в непосредственной ситуации общения со слушающим.

Речевое поведение – использование языка людьми в предлагаемых обстоятельствах, в многообразии реальных жизненных ситуаций; совокупность речевых поступков.

Помощь в анализе речевой коммуникации может оказать известная схема коммуникативного акта (рис. 3.1.), предложенная одним из создателей кибернетики К. Шенноном, а затем модифицированная известным лингвистом Р. Якобсоном (Якобсон, 1985). Структура коммуникативного взаимодействия развивается в соответствии с прохождением информации по коммуникативной цепи: адресант (отправитель) – кодирование сообщения – движение по каналам – расшифровка (декодирование) – адресат (получатель).



Рис. 3.1. Схема коммуникативного акта

Речь приобретает определенный смысл и может быть понята только в структуре неречевого контекста. *Контекст* (или ситуация) – это обстоятельства, в которых происходит конкретное событие.

Рассмотрим в качестве примера изменение значения фразы «он держал в руке сумку» в зависимости от контекста. Если мы имеем дело с детективной историей, то эта фраза может означать, например, «приготовиться» – в случае, если речь идет о подозреваемом, а в сумке могут быть важные вещественные доказательства. В контексте праздничного застолья эта фраза может указывать на то, что человек, которого давно ждали к столу, наконец-то пришел. В ситуации бытовой мелодрамы сообщение о сумке в руках может обозначать размолвку или час расставания, когда кто-то из близких собирается уйти или уехать.

Речевое общение <i>процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного контакта между людьми при помощи языка.</i>
Речевой акт <i>элементарная единица речевого общения, произнесение говорящим высказывания в непосредственной ситуации общения со слушающим.</i>

Речевое поведение

использование языка людьми в предлагаемых обстоятельствах, в многообразии реальных жизненных ситуаций; совокупность речевых поступков.

Код в речевой коммуникации – это тот язык или его разновидность (диалект, сленг, стиль), который используют участники данного коммуникативного акта.

Кодирование исходного сообщения означает перевод его в набор знаков, или сигналов, которые предположительно могут быть понятны другому партнеру. Выбор способа кодирования во многом зависит от личности адресанта.

Каналы передачи информации в основе своей представляют материальные носители для знаков, в которые воплотилось сообщение (в речевой коммуникации это – устная или письменная речь).

Для *успешной расшифровки (декодирования)* сообщения требуется, как минимум, владение получателем языком, сходным с языком отправителя сообщения.

Обратная связь – еще один структурный компонент любой коммуникативной ситуации. Реакция слушающих на высказывание говорящего по сути составляет цементирующий момент общения, ее отсутствие приводит к разрушению коммуникации (подробно эти вопросы будут рассматриваться в главе 5 «Слушать и слышать»).

При всех методических достоинствах рассмотренной модели в ней отсутствуют психологические и социальнорольевые характеристики, существенным образом влияющие на процесс речевого общения.

Контекст (ситуация)

обстоятельства, в которых происходит конкретное событие.

Код

тот язык или его разновидность (диалект, сленг, стиль), который используют участники данного коммуникативного акта.

Коммуникативное намерение (коммуникативная интенция)

желание вступить в общение с другим лицом.

К *психологическим структурным компонентам* акта речевой коммуникации следует в первую очередь отнести коммуникативное намерение, замысел и цель, то есть мотивационную составляющую, которая определяет, *что, зачем и почему* хочет сказать автор высказывания, а также понимание сообщения, то есть когнитивную составляющую.

Коммуникативное намерение (или коммуникативная интенция) – это желание вступить в общение с другим лицом. Так, намерение поужинать и намерение предложить кому-то поужинать вместе различаются отсутствием или наличием коммуникативной интенции.

Замысел сообщения – это информация в исходном виде, которую один партнер намерен передать другому, глубинный уровень порождения сообщения, на котором существует лишь смутный проект предстоящего высказывания.

В речевом общении обычно различают два вида *целей*, которые может преследовать говорящий, – *ближайшая цель*, то есть непосредственно выражаемая говорящим, и более отдаленная, *долговременная*. Основными разновидностями ближайшей цели общения являются:

- *интеллектуальная цель*: получение информации, в том числе оценочной; выяснение позиций; поддержка мнения; развитие темы; разъяснение; критика;
- *цель, связанная с установлением характера отношений*: развитие или прекращение коммуникации, поддержка или отвержение партнера; побуждение к действию.

За ближайшими целями часто стоит целевой подтекст, углубляющий и усложняющий общение. Например, человек, поддерживающий не очень для него интересный разговор, может преследовать долговременную цель установить хорошие отношения со своим собеседником. Просьба уточнить сказанное при обсуждении какого-либо вопроса в группе может своей ближайшей целью иметь действительное получение информации (с последующей поддержкой или критикой высказанного мнения), а отдаленной целью – намерение заявить о себе, утвердить свой статус. Обращение к ребенку: «Помоги маме приготовить обед» может выступать побуждением к действию в данной конкретной ситуации и одновременно – воспитательным воздействием, направленным на формирование готовности и умения взаимодействовать с другими людьми, способности уступать, соподчинять свои интересы с

интересами других и т. д.

Хотя часто люди более или менее тщательно скрывают или маскируют свои отдаленные цели, их можно выявить по общему характеру разговора, по произвольным (вербальным или невербальным) проявлениям говорящего.

Понимание сообщения состоит в истолковании адресатом полученного сообщения. В случае значительного сходства образов мира у партнеров расшифрованная информация будет близка к той, которая составляла замысел сообщения, – послание будет правильно понято. Если же образы мира у партнеров сильно отличаются, понимание будет затруднено.

К *социально-ролевым структурным* компонентам речевой коммуникации следует отнести статусные и ситуативные роли участников общения, а также используемые ими стилевые приемы.

Понятие «статусная роль» указывает на поведение, предписанное человеку его социальным (возрастным, половым, должностным и т. д.) положением, или статусом. В начале конкретного коммуникативного акта от его участников требуется понимание собственной социальной роли и роли партнера. Это необходимо для того, чтобы сориентироваться в ситуации и выбрать соответствующую манеру речевого поведения. Не случайно, когда представляют друг другу незнакомых людей, то называют одну из основных социальных ролей (например, «знакомьтесь, это Володя – мой однокашник»), остальные опознаются по внешнему виду человека или предполагаются сопутствующими названной роли.

По ходу общения могут быть выделены и *ситуативные роли* говорящих, существенно влияющие на характер общения. В их числе:

- лидер, стремящийся вести разговор и контролировать его ход;
- «посредник», следящий за общим ходом беседы, уравнивающий интересы различных людей;
- «капризный ребенок», нарушающий любые запреты, выступающий с независимыми суждениями;
- «гибкий человек», готовый приспособиться к различным ситуациям и др.

Стилевые характеристики участников общения проявляются в особенностях речевого стиля коммуникантов, в используемых ими коммуникативных стратегиях и тактиках. Стили могут быть ранжированы по степени внимания говорящих к своей речи. Одностильно говорящий – тот, кто вступает в речевое общение, уделяя выбору языковых средств минимальное внимание; в разных ситуациях и с разными партнерами он не способен проявить языковую гибкость. Человек, обладающий высоким уровнем языковой компетенции, с одной стороны, стремится сохранить свой стиливый облик в разных коммуникативных сферах, а с другой – умеет выполнять различные речевые роли, использовать разностильный речевой репертуар в зависимости от обстоятельств общения. Стили слушания также можно расположить между двумя крайними позициями: от умения (желания) до неумения (нежелания) слышать.

Помимо индивидуальных особенностей говорящих и слушающих, выбор стиля речевого поведения зависит от социального контекста. Обращение к речи официальной или поэтической, научной или бытовой, деловой или публицистической задается ролевой ситуацией.

3.1.2. Организация и развитие речевой коммуникации

Организация и развитие речевой коммуникации также имеет свои особенности и закономерности.

Для того чтобы передать другому сообщение, человек должен предварительно позаботиться о наличии или формировании общего социального опыта. Общность коммуникантов может быть самого разного свойства: общность языка, на котором они говорят; общность социального жаргона или профессионального языка, при помощи которого лучше достигается взаимопонимание; общность пола, семейного положения и т. д. Чем больше общий опыт, чем больше общих социальных связей, тем более точно будет понято адресатом посланное сообщение.

На начальном этапе организации речевой коммуникации необходимо ввести предмет сообщения (тему) и удерживать его в сознании слушающего путем периодического напоминания, уточнения.

Во время достаточно продолжительного разговора говорящие более или менее обоснованно переходят от одной темы к другой. При этом наращивание объема информации (то есть продуктивность сообщения) будет зависеть от подготовленности собеседника или аудитории.

К собственно *коммуникативным* аспектам разговора можно отнести приемы привлечения и

удержания внимания слушателей, а также выбранный тон общения – дружеский, официальный или снисходительный.

Среди коммуникативных приемов определенное значение имеет установление дистанции между говорящими. Люди значительно различаются по своей индивидуальной манере устанавливать дистанцию. Некоторые стремятся как можно более подробно проникнуть в обстоятельства и переживания партнера. Другие, напротив, отстраняются от собеседника. Устанавливая в разговоре ту или иную дистанцию, человек по-разному открывает и себя: он может проявлять глубокий интерес к личности партнера, при этом не допуская его в свой личный мир, или наоборот, глубоко раскрывать себя, оставаясь невнимательным к состоянию другого.

Структура разговора во многом формируется за счет попеременного включения в него участников. При этом возникают новые показатели меры взаимодействия и связанности партнеров. Они касаются, в частности, следующего: проявляется у собеседников интерес к общей теме или каждый говорит о своем; как часто используют партнеры предложения и суждения, высказанные противоположной стороной.

Эти показатели могут характеризовать как авторитетность человека, чьи суждения привлекают наибольшее внимание, так и готовность (или неготовность) партнеров принять и признать чужое мнение.

Активность участия человека в разговоре, которая проявляется в частоте включения в него и продолжительности участия в нем, может свидетельствовать:

- о степени заинтересованности человека в теме разговора, в его участниках, в самом общении;
- о самооценке человека: его уверенности, застенчивости, самоуверенности;
- об общей склонности человека к развернутости или лаконичности высказываний.

Таким образом, выявление структуры и описание хода речевой коммуникации позволяет осмыслить слабые и сильные стороны речевого поведения.

3.2. Речь и взаимопонимание

На процесс взаимопонимания в речевом общении существенное влияние оказывают такие характеристики речевого высказывания, как денотация и коннотация, полисемия, синонимия, статичность, смешение наблюдения и оценки. Рассмотрим их подробнее.

3.2.1. Денотация и коннотация

Жизненный опыт каждого человека влияет на значения, которые он придает словам. *Денотацией* называется значение слова, признаваемое большинством людей данного лингвистического сообщества, – так называемое лексическое значение. *Коннотацией* называются вторичные ассоциации слова, разделяемые одним или несколькими членами данного сообщества; в этом смысле они субъективны и эмоциональны по своей природе.

Денотация

значение слова, признаваемое большинством людей данного лингвистического сообщества, так называемое лексическое значение слова.

Коннотация

вторичные ассоциации слова, разделяемые одним или несколькими членами данного сообщества, в этом смысле они субъективны и эмоциональны по своей природе.

Например, слово «лиса» обозначает род млекопитающих семейства псовых (денотация). Однако для работника пушной промышленности, фермера или охотника оно может ассоциироваться с товаром или экспонатом личной коллекции; для большинства говорящих на русском языке – с хитростью, изворотливостью.

Поскольку слова могут вызывать сильную эмоциональную реакцию, часто говорят, что они имеют негативную или позитивную коннотацию (сравните, например, коннотации слов «труп» или «Дед Мороз»).

В одном эксперименте испытуемым показывали записанные на экране различные слова и при этом измеряли физиологическую реакцию на них. Было установлено, что реакции на «хорошие» слова

(«любовь», «поцелуй», «друг») и на слова «неприятные» («ненависть», «лжец», «смерть») несколько различаются. Наиболее сильные эмоции вызвали так называемые «персональные» слова: имя, отчество, фамилия испытуемого, имя и отчество его отца и матери, его профессия и т. п.

В современной психолингвистике разрабатываются методы изучения индивидуальной системы значений, или коннотаций. Один из наиболее известных – *метод семантического дифференциала*, предложенный группой американских психологов под руководством Ч. Осгуда (Осгуд, Суси, Танненбаум, 1972). С помощью этого метода можно измерить индивидуальную реакцию на любое понятие или слово – «ураган», «мать», «президент Путин», «рок-музыка» и пр.

Техника измерения состоит в следующем: измеряемый объект (понятие, изображение, отдельный персонаж и т. п.) оценивается по ряду биполярных шкал (часто имеющих семь интервалов, но число интервалов может варьироваться), полюса которых заданы с помощью антонимов. Приведем пример семантического дифференциала:

Горячий	_____	Холодный
Хороший	_____	Плохой
Жестокий	_____	Добрый
Быстрый	_____	Медленный
Лживый	_____	Честный
Активный	_____	Пассивный
Сильный	_____	Слабый
Маленький	_____	Большой

Метод семантического дифференциала

измерение индивидуальной реакции на любое понятие или слово.

Полисемия

наличие у слова более одного общепринятого в данном речевом сообществе значения.

Синонимия

использование разных слов и фраз для сообщения сходной информации.

Испытуемый оценивает данное понятие, выбирая тот интервал между парой прилагательных, который, на его взгляд, соответствует ему в наибольшей степени. Используя этот тест, исследователь может выявить индивидуальные реакции испытуемого на любое количество слов и затем сравнить их с реакциями других людей. Соединив линией выбранные точки, можно создать профиль данного понятия.

Итак, жизненный опыт человека является одним из важнейших факторов, оказывающих влияние на значение, которое он придает словам. Игнорирование этого фактора затрудняет коммуникацию.

К причинам, которые следует учитывать при анализе того, почему люди воспринимают слова по-разному, следует отнести и такие, как время и место. Значения не заданы слову навечно, они меняются от эпохи к эпохе, от поколения к поколению, а также в зависимости от региона в пределах одной страны, не говоря уже о разных странах. Необходимо помнить об этом, когда мы говорим с теми, кто старше или моложе нас, с гостями из других городов и областей.

3.2.2. Полисемия

Некоторые слова имеют более одного общепринятого значения, что может послужить причиной взаимного непонимания в общении. В русском языке примерами таких слов являются «лук» (продукт питания и оружие для метания стрел); «гранат» (драгоценный камень и фрукт); «корень» (подземная часть растения, основная часть слова, математический термин) и др. Это языковое явление называется «полисемия». *Полисемия* – наличие у слова более одного общепринятого в данном речевом сообществе значения.

Если прагматическое значение полисемантических слов чаще всего достаточно легко понимается благодаря речевому контексту, в который они включены, то использование некоторых идиоматических выражений может завести общение в тупик. Например, на вопрос: «Как вы находите этого человека?» (т. е. «дайте оценку внешнему виду или характеристику личности») можно получить ответ: «Это несложно, мы всегда договариваемся о конкретном месте встречи».

3.2.3. Синонимия

Известно, что сообщение может быть закодировано многими альтернативными, но функционально эквивалентными кодами, то есть с помощью разных слов и фраз. Это связано с таким языковым явлением, как *синонимия* – использование разных слов и фраз для сообщения сходной информации.

Например, содержание высказывания «ты опоздал», можно передать с помощью выражений «ты пришел поздно» и «ты не пришел вовремя». Очевидно, что выбор выражений, осуществляемый отправителем сообщения, воздействует на понимание получателя и вызывает соответствующую ответную реакцию.

Выбор синонимического выражения может свидетельствовать об отношении говорящего к человеку или событию. Сравните следующие пары синонимов, явно демонстрирующие нейтральное или положительное, с одной стороны, и отрицательное, с другой, отношение говорящего к описываемому объекту:

бережливый – скряга;
традиционный – старомодный;
экстраверт – развязный;
осмотрительный – трусливый;
прогрессивный – радикальный;
информация – пропаганда;
эксцентричный – помешанный;
невысокий – коротышка.

3.2.4. Наблюдения и оценки

Еще одна особенность использования языка, часто порождающая проблемы в речевом общении, связана со смешением в высказывании *фактов* (реально наблюдаемых действий, событий) и *оценок* (выводов, заключений, к которым мы приходим). Наблюдая, мы можем видеть, слышать, трогать. Результаты наших наблюдений описательны. Оценка же включает в себя некоторые выводы из того, что мы наблюдаем, наше отношение к действиям партнера. Споры очень часто возникают из-за того, что их участники свои предположения или мнения представляют как факты. В качестве примера приведем довольно типичный диалог:

А: Почему вы сердитесь на меня ?

Б: Я не сержусь на вас. Но почему вы в последнее время хотите меня подколоть?

А: Я вовсе не хочу вас подколоть. Вы просто относитесь ко мне с предубеждением.

Б: Что вы называете «предубеждением»? Я вовсе не предубежден против вас и т. д.

Вместо того чтобы пытаться приписать собеседнику какие-то мысли, чувства, настроения, имеющие для нас значение, иногда лучше постараться выделить те его конкретные действия или слова, которые послужили основой для нашей интерпретации.

Не случайно в судебных процессах такое большое внимание уделяется отделению фактуальных суждений от умозаключений.

Пример:

Обвинитель: Расскажите нам своими словами, что вы видели ночью 5 декабря?

Свидетель: Во-первых, я услышал крики и затем увидел девушку, выходящую из квартиры обвиняемого. Она плакала, ее платье было разорвано, на шее – синяк.

Обвинитель: Можно ли сказать, что это выглядело так, как если бы девушка и обвиняемый поспорились?

Защитник: Возражаю. Вопрос требует от свидетеля сделать заключение.

Судья: Принимается.

Очевидно, что в подобных ситуациях неверное заключение может иметь серьезные последствия.

В повседневном общении невозможно, да и не нужно, полностью отказываться от ненаблюдаемых заключений. Тем не менее для успешной коммуникации необходимо использовать язык более точно и быть более проницательным, слушая других; важно уметь отличать фактуальные утверждения и выводы, основанные на мнении, видеть разницу между утверждениями, в которых оценки включаются в результаты наблюдений, и высказываниями, где они разделены.

3.2.5. Статичность высказывания

Преимуществом и одновременно фактором трудностей в речевой коммуникации является статичность высказанной оценки. «Леонид – нервный юноша», «какой ты зануда», «вы можете всегда на нас рассчитывать» – подобные утверждения могут привести к ошибочному допущению, что люди постоянны и неизменны. Более конкретное описание ситуации позволяет отчасти уменьшить последствия ошибок такого рода для процесса общения. Так, вместо определения Леонида как нервного лучше выделить ситуации, в которых он нервничает, например: «Когда Леонид рассказывает об этом, он нервничает». Ситуативное описание снижает абстрактность и стереотипность высказывания, делает речь более ясной и конкретной. При этом самому говорящему становятся понятнее причины трудностей в общении.

3.3. Особенности речи в социально ориентированном общении

Особенности ситуации общения оказывают непосредственное влияние на содержание и оформление речи. Одно и то же содержание в разных условиях, с различными партнерами излагается по-разному. При этом имеют значение число участников речевого общения (произносится речь перед аудиторией или разговаривают двое-трое) и ориентация общения – на личность конкретного человека (так называемое личностно-ориентированное общение), на социальные роли собеседников (профессиональные, должностные, групповые) или на аудиторию в целом.

Социально ориентированное общение

общение людей как представителей тех или иных групп (национальных, возрастных, профессиональных, статусных и т.д.); определяющим фактором в таком общении является групповая принадлежность или ролевая позиция.

Социально ориентированное общение – это прежде всего общение людей как представителей тех или иных групп (национальных, возрастных, профессиональных, статусных и т. д.). Соответственно, определяющим фактором речевого поведения становится их групповая принадлежность или ролевая позиция (например, руководитель – подчиненный, консультант – клиент, преподаватель – студент и т. д.).

В социально ориентированном взаимодействии отчетливо выражен обслуживающий характер речи – она направлена на организацию совместной деятельности людей. Эта особенность предопределяет значительно более строгую (в сравнении с межличностным взаимодействием) регламентацию речевого поведения. Хотя нормы речевого поведения относятся к сфере молчаливых соглашений между членами общества, именно в сфере социально ориентированного общения их соблюдение сопровождается значительно более строгим контролем.

3.3.1. Правила, стратегии и тактики речевой коммуникации

В прагматическом изучении языка сформулирован ряд конкретных правил, выполнение которых позволяет людям осуществлять совместные действия. Исходными условиями являются:

- наличие у участников взаимодействия хотя бы кратковременной ближайшей общей цели. Даже если их конечные цели отличаются или противоречат друг другу, на период взаимодействия всегда должна присутствовать какая-то общая цель;
- ожидание, что взаимодействие будет продолжаться до тех пор, пока оба участника не решат его прекратить (мы не отходим от собеседника, не говоря ни слова, и не начинаем ни с того ни с сего заниматься чем-то другим).

Описанные условия получили название «принцип кооперации» (Грайс, 1985). *Принцип кооперации* – требование к собеседникам действовать таким образом, который соответствовал бы принятой цели и

направлению разговора.

Основные правила речевой коммуникации, обусловленные этим принципом, гласят:

1. Высказывание должно содержать ровно столько информации, сколько требуется для выполнения текущих целей общения; излишняя информация иногда вводит в заблуждение, вызывая не относящиеся к делу вопросы и соображения, слушающий может быть сбит с толку из-за того, что предположил наличие какой-то особой цели, особого смысла в передаче этой лишней информации.

2. Высказывание должно по возможности быть правдивым: старайтесь не говорить того, что считаете ложным; не говорите того, для чего у вас нет достаточных оснований.

3. Высказывание должно быть релевантным, то есть соответствовать предмету разговора: старайтесь не отклоняться от темы.

4. Высказывание должно быть ясным: избегайте непонятных выражений, неоднозначности, ненужного многословия.

В реальности речь грешит нарушениями и отступлениями от тех или иных правил коммуникации: люди бывают многословны, не всегда говорят то, что думают, их речь бывает отрывочной, неясной. Однако если при этом нарушение не касается базового принципа кооперации, взаимодействие продолжается и достигается тот или иной уровень взаимопонимания. В противном случае отступление от правил может обернуться разрушением коммуникации и деградацией речи.

Принцип кооперации

требование к собеседникам действовать таким образом, который соответствовал бы принятой цели и направлению разговора.

Наряду с принципом кооперации важное значение для регулирования социальных взаимодействий имеет *принцип вежливости*. Такие ключевые элементы принципа вежливости, как тактичность, великодушие, одобрение, скромность, согласие, благожелательность, выраженные (или не выраженные) в речи, самым непосредственным образом определяют характер социальных взаимоотношений.

Отчетливо осознаваемая отправителем сообщения цель требует продуманной формы сообщения и прогнозируемой реакции аудитории.

Отличительная особенность речевой коммуникации в социально ориентированном общении – достаточно определенные ожидания со стороны получателей сообщения. Причем эти ожидания обусловлены более или менее устойчивыми *ролевыми стереотипами*, существующими в представлении адресатов, а именно: как должен говорить представитель той или иной социальной группы, какая речь вызывает или не вызывает доверие, владеет или не владеет выступающий темой и т. п. Чем более официальной является речевая ситуация, тем более формализованы ожидания слушателей.

Естественным следствием описанных особенностей становится своеобразная обезличенность речи, когда участники речевого общения говорят как бы не от себя, не от своего имени, а «от имени группы», то есть так, как принято говорить в группе, представителями которой в данной ситуации они себя ощущают.

Особое значение приобретают применяемые собеседниками речевые стратегии и тактики.

Под *стратегией речевого общения* понимают процесс построения коммуникации, направленный на достижение долговременных результатов. Стратегия включает в себя планирование речевого взаимодействия в зависимости от конкретных условий общения и личностей коммуникаторов, а также реализацию этого плана, то есть линию беседы. Целью стратегии может являться завоевание авторитета, воздействие на мировоззрение, призыв к поступку, сотрудничеству или воздержанию от какого-либо действия.

Тактика речевого общения понимается как совокупность приемов ведения беседы и линии поведения на определенном этапе в рамках отдельного разговора. Она включает конкретные приемы привлечения внимания, установления и поддержания контакта с партнером и воздействия на него, убеждение или переубеждение адресата, приведение его в определенное эмоциональное состояние и т. д.

Тактика может меняться в зависимости от условий общения, полученных сведений, чувств и эмоций. Один и тот же человек при различных обстоятельствах стремится реализовать различные цели или стратегические линии. Смена тактик в разговоре – мыслительная операция, которая нередко совершается интуитивно. Собирая и осмысливая тактические приемы, можно научиться применять их сознательно и мастерски.

Чтобы управлять течением беседы, необходимо заранее продумывать общую картину и возможные

варианты развития разговора, научиться распознавать ключевые точки, в которых возможна смена темы, стремиться вычленить применяемые собеседником приемы речевого воздействия, оценить его стратегию и тактику, вырабатывать пути гибкого реагирования-подыгрывания или оказания противодействия.

3.3.2. Речь как средство утверждения социального статуса

В социально ориентированном общении социальные роли говорящих и слушающих выступают в качестве важнейшего фактора речевого поведения. Вместе с тем существует следующая функциональная зависимость: не только ролевая ситуация задает характер речевого поведения ее участников, но и выбранные языковые средства конструируют, подтверждают социальную ситуацию. Язык, безусловно, является одним из инструментов утверждения социального статуса участников общения. Рассмотрим этот вопрос подробнее.

Для адекватного понимания речевого сообщения участники коммуникации стараются различными способами обозначить социальные отношения, в структуре которых предполагается развернуть общение. Кроме прямых представлений, когда называются наиболее значимые для общения социальные роли собеседников, существуют косвенные – *социально-символические* – средства демонстрации социального статуса и ролевых репертуаров общающихся.

К числу таких средств можно отнести:

- Выбор *формы обращения*. Форма обращения выявляет социальную иерархию, а при равенстве социальных статусов выражает личное отношение к партнеру. Меняя формы обращения, можно подчеркнуть формальность или неформальность отношений, задать социальную дистанцию. Сравним обращения: «дамы и господа», «товарищи», «друзья», «эй ты, голубчик», «милейший». Сходную функцию могут выполнять и выбранные формы приветствий или прощаний, например: «здравствуйте», «здорово, ребята», «приветствую вас», «салют», «пока», «всего хорошего» и т. д. В русском языке гражданский статус человека четко обозначается обращением: «Иван Петрович», «товарищ Иванов», «гражданин Иванов». Последнее подразумевает, что человек потерял или может потерять свой статус свободного гражданина страны.
- Намеренная *имитация произношения*. Замечено, что мы «приспосабливаем» наш язык, произношение к языку партнера в том случае, если он нам нравится. Так, родители часто подстраивают свой язык под «детскую речь» при разговоре с малышом. С другой стороны, когда мы хотим отделиться от другого человека или группы, мы можем подчеркнуть различия в нашей речи. Так иногда говорят подростки в присутствии взрослых. Французские канадцы предпочитают, чтобы их политические деятели произносили публичные речи на английском с сильным французским акцентом, даже если они способны говорить на безупречном английском. Подобное явление можно наблюдать, когда в российских программах новостей лидеры некоторых бывших республик Советского Союза, прекрасно знающие русский язык, с сильнейшим акцентом отвечают на вопросы корреспондента.
- *Выбор стиля* речевого поведения. Выделяют высокий и низкий, влиятельный и невлиятельный стили.

Для *высокого* стиля характерны подчеркнуто правильное употребление слов и построение предложений; он воспринимается как официальный, более формальный, дистанцированный. Для *низкого* стиля характерны разговорная речь, насыщенная жаргонными словами, использование сленга; он воспринимается как неформальный, дружеский.

Те, кто говорят влиятельно, используют высказывания, сама структура которых как бы направляет действие адресата. Например, фраза «Давайте пообедаем сегодня вечером» звучит более влиятельно, чем «Не согласились ли бы вы со мной пообедать?». Исследователи в области коммуникации выделяют несколько форм так называемых невлиятельных сообщений:

- 1) уклончивые фразы, отражающие субъективность: «Я думаю», «Я предполагаю» и т. п.;
- 2) нерешительность, лингвистическое «заикание» (использование разъединяющих междометий типа «э», «гм», «вы знаете», «ну»): «Гм, могли бы вы уделить мне минутку вашего времени?»; «Ну, мы могли бы попытаться»; «Я хочу, э-э, если вы позволите, предложить...»
- 3) вежливые формы – «Простите...»; «Извините...»; «Будьте любезны»;
- 4) вопросы-концовки: «Мы уже можем начать, как вы считаете?»; «Здесь жарко, правда?»;
- 5) интенсивные слова: «великолепно», «замечательно», «удивительно», «очень».

Смена стиля обращения, в частности использования формы «ты»/«вы» в обращении, сама по себе может быть приемом, направленным на «повышение» или «понижение» статуса. «Ты»-форма, как правило, ассоциируется с неформальными, дружескими отношениями, а «вы»-форма – с формальными и эмоционально нейтральными или более холодными. Переход от «ты» к «вы» является стратегией дистанцирования, которая демонстрирует неодобрение, отчуждение, неприятие, враждебность. Обратное переключение, напротив, является стратегией принятия, которая означает расположение, желание меньшей формальности и большего дружелюбия.

Таким образом, для речевого поведения в социальном взаимодействии основное значение имеет речевое оформление социально-ролевого статуса участников коммуникации, достаточно жесткий контроль за содержанием и формой посылаемых сообщений, снижение личностного начала. В социально ориентированном общении в силу тех или иных условий дистанция между партнерами увеличивается. Является ли это следствием пространственной или временной разобщенности, играет роль различие социального положения или неравноправие собеседников обусловлено ситуационно – так или иначе, но взаимодействие, контакт между участниками коммуникации осложняется. Это отражается в речи, которая демонстрирует несравненно большую отстраненность от своего субъекта и ее адресата, чем речь в межличностном взаимодействии.

3.4. Принципы и нормы вербальной коммуникации в межличностном общении

3.4.1. Особенности повседневной коммуникации

Основная форма вербальной коммуникации в межличностном общении – беседа, разговор. Будучи средством организации общения небольшого числа находящихся рядом и хорошо знакомых друг другу людей, такая речь обладает несколькими отличительными особенностями. Это – так называемая *фатическая речь*, основная цель которой – говорить, чтобы высказаться и встретить понимание. Обычно это обмен репликами, содержание которых ассоциативно связано друг с другом. Поддержание разговора может служить самоцелью.

Пример:

- *Опять погода портится;*
- *У нас всегда так, после жары – грозы, а потом холодно;*
- *А что творилось в Москве – слышали? Какой страшный ураганище?*
- *Да, но это еще что. Вот когда я несколько лет назад был на Дальнем Востоке... и т. д.*

Правила, которыми пользуются собеседники, определяются ими, скорее, интуитивно. Это обмен мнениями и чувствами, нелогичный, но достаточно искренний. Партнеры не стремятся прийти к единой точке зрения, решить какую-то проблему, поэтому не особенно соразмеряют и контролируют сказанное, не очень стараются подбирать «уместные» слова и фразы, сравнительно мало перебивают друг друга. Говорящий зачастую предпочитает сконструировать новое слово, чем отыскивать в памяти нужное. Словотворчество и речевой автоматизм облегчают процесс построения речи и активно используются.

Повседневная речь может принять форму разговора «кругами». «Говорить кругами» означает говорить без доказательств, особенно если тема вызывает у кого-либо из собеседников сильные эмоции или он уверен, что его взгляды принимаются всеми. В этом случае человек просто настаивает на своем, по принципу «это так, потому что это так».

Пример:

- *Развод – это ужасно.*
- *Почему?*
- *Потому что моя мама считает это ужасным.*
- *Почему она так считает?*
- *Да потому что это ужасно!*

Фатическое речевое поведение (ассоциативный способ общения)

речевое поведение, направленное на то, чтобы высказаться и встретить понимание, на поддержание разговора; осуществляется обычно в виде обмена репликами, содержание которых ассоциативно

Очередность партнеров в процессе беседы не сводится к последовательному обмену репликами. Беседа может строиться как тирады одного из собеседников и периодические одобрительные кивки другого или как нарушение очередности утверждений и ответов, попеременно произносимых участниками. При этом нарушенная последовательность ответов, переход с одной темы на другую не вызывают у собеседников недоумения или непонимания именно потому, что контексты разговора очевидны каждому его участнику.

Пример:

Пассажиры в электричке играют в карты. В вагон входят контролеры.

Первый пассажир: У тебя билет есть?

Второй: Есть.

Первый: Давай карту, я хожу.

Второй: А так штраф – сколько?

Первый: Не знаю. (Обращается к сидящему рядом.) Вы не знаете?

Третий: Нет. У вас нет билета?

Первый: Есть. Просто интересно, насколько дороже...

Таким образом, важнейшими характеристиками повседневной разговорной речи можно считать следующие:

1. *Персональность адресации*, то есть индивидуальное обращение собеседников друг к другу, учет взаимных интересов и возможностей понимания темы сообщения; более пристальное внимание организации обратной связи с партнерами: адресат разговорной речи всегда присутствует налицо, обладает той же степенью реальности, что и говорящий, активно влияет на характер речевого общения; позиция партнера непрерывно рефлексирована, переосмысливается, на нее реагируют, ее предвосхищают и оценивают. Говорящий ждет активного ответного понимания, будь то сочувствие, возражение или согласие.

2. *Спонтанность и непринужденность*; условия непосредственного общения не позволяют заранее спланировать разговор, собеседники вынуждены мыслить и говорить одновременно. Нормы спонтанной естественной речи допускают, что беседующие вмешиваются в разговор друг друга, уточняя или меняя его тему; говорящий может перебивать сам себя, что-то вспоминая, возвращаясь к уже сказанному. Высказывания полны оговорок, повторений, исправлений и других языковых погрешностей.

3. *Ситуативность*; непосредственный контакт говорящих, тот факт, что предметы, о которых идет речь, чаще всего видны или известны собеседникам, позволяет использовать мимику и жесты как способ восполнения неточности выражений, неизбежной в неформальной речи. В то же время ситуативность предполагает учет прошлых ситуаций общения с данным человеком (если они имели место), его социальный статус как условие, которое необходимо соблюдать, чтобы быть понятым в данной ситуации. По этой причине любое высказывание, вполне невинный вопрос могут быть наполнены гаммой самых разнообразных чувств, начиная от простого любопытства и кончая невысказанными укорами, затаенной обидой. Например, в разговоре между подругами на вопрос одной из них: «Ну как, подошли твоей дочке джинсы?» вторая может ответить: «Да, все нормально» и тут же, смутившись, добавить: «Извини, пожалуйста, я совсем забыла тебя поблагодарить».

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ЗАРУБЕЖНЫХ ПСИХОЛОГОВ

Пытаясь подвергнуть языковые погрешности некоторой систематизации в целях выяснения характерных особенностей живой речи, известный американский социальный психолог Э. Гофман предложил следующую рабочую классификацию.

Взяв за основу способность человека к самоконтролю как условие успешного взаимодействия с другими, он разделил все возможные оговорки на те, которые индивид фиксирует в своем сознании и исправляет, и те, которые он упускает из виду.

К первой группе погрешностей были отнесены факторы, оказывающие влияние на ход речи: непредусмотренные паузы, повторы и неверное произношение слов.

Вторая группа языковых погрешностей состоит из промахов, глупых ошибок, которые подразумевают

неприемлемые в данном кругу слова и выражения, несоответствие произнесенного интеллектуальным и социальным требованиям ситуации, а также оплошности, ложные шаги, например, ненамеренное или незамечаемое нарушение норм «хорошего» поведения в разговоре, бестактность, нескромность, неделикатность.

Обнаруженные погрешности, как правило, незамедлительно исправляются по следующей схеме: основная линия речевого поведения – ошибка – исправление – возврат к изначальному состоянию дел.

(См.: Кравченко Е. И. Э. Гоффман. Социология лицедейства. – М., 1997.)

Многочисленные и разнообразные опущения, ссылки, условные обозначения, к которым прибегают люди во время разговора, включая определенные значимые жесты, – обычное средство нашего общения. Однако для общающихся между собой, как правило, это не является серьезным препятствием во взаимопонимании. Человеческое общение, беседа развиваются по пути максимальной экономии и концентрации языкового потока. Как только участники взаимодействия определяют для себя ситуацию, смысловое содержание беседы, их реплики становятся все более и более сжатыми и полновесными. Сама ситуация, мимика, физические перемещения в пространстве – все это восполняет и взаимодополняет рззняющиеся лишь своим внешним видом средства общения.

4. *Эмоциональность*; ситуативность, спонтанность и непринужденность речи в непосредственном общении усиливают ее эмоциональную окраску, выдвигают на первый план эмоционально-индивидуальное восприятие говорящими как темы разговора, так и собеседника. В целом для понимания смысла разговора более важны не строгая регулярность утверждений и ответов, не их грамматическая и синтаксическая выдержанность и даже не что говорится, а то, *как* говорится. Стремление быть понятыми побуждает собеседников к частому выражению личных оценок, эмоциональных предпочтений, мнений. При этом эмоциональная непосредственность не только не затрудняет, но, наоборот, облегчает понимание происходящего в целом и состояния нашего собеседника, в частности.

3.4.2. *Функции речи в межличностном общении*

Перечисленные особенности задают важнейшие функции речи в межличностном общении. К их числу относятся эмотивная и конативная.

Эмотивная функция связана с субъективным миром адресанта (говорящего), с выражением его переживаний, его отношения к тому, что говорится; в ней находит отражение самооценка говорящего, его потребность быть услышанным, понятым.

Конативная функция связана с установкой на адресата (слушающего), со стремлением на него воздействовать, сформировать определенный характер взаимоотношений; в ней находят отражение потребности человека достигать поставленных целей, оказывать влияние на других людей; проявляется эта функция в структурной организации разговора, целевой направленности речи.

В качестве иллюстрации приведем небольшой отрывок из рассказа В. Шукшина «Сапожки», а именно сцену обсуждения в мужской компании покупки Сергеем женских сапог.

Эмотивная функция речи

выражение в речи субъективного мира адресанта (говорящего), его самооценки, переживаний, отношения к тому, о чем говорится.

Конативная функция речи

выражение в речи говорящего его установки на адресата (слушающего), стремления на него воздействовать, формировать определенный характер взаимоотношений.

«...- Кому это?

– Жене.

Тут только все замолчали.

– Кому? – спросил Рашиль.

– Клавке.

– Ну-ка?..

Сапожок пошел порукам; все тоже мяли голенище, щелкали по подошве<...>

– Сколько же такие?
– Шестьдесят пять.
Все посмотрели на Сергея с недоумением. Сергей слегка растерялся.
– Ты что, офонарел?
Сергей взял сапожок у Рашиля.
– Во! – воскликнул Рашиль. – Серьга... дал! зачем ей такие?
– Носить.
Сергей хотел быть спокойным и уверенным, но внутри у него вздрагивало<...>
– Она велела такие сапожки купить?
– При чем тут велела? Купил, и все.
– Куда она их наденет-то? – весело пытали Сергея. – Грязь по колено, а он – сапожки за шестьдесят пять рублей.
– Это ж зимние!
– А зимой в них куда?
– Потом это ж на городскую ножку. Клавкина-то не полезет сроду... У ей какой размер-то? Это ж ей – на нос только.
– Какой она носит-то?
– Пошли вы!... – вконец обозлился Сергей. – Чего вы-то переживаете?
Засмеялись.
– Да ведь жалко, Сережа! Не нашел же ты их, шестьдесят пять рублей-то.
– Я заработал, я и истратил, куда хотел. Чего базарить-то зря?
– Она тебе, наверное, резиновые велела купить?
Резиновые... Сергей вовсю злился...
– Как эти... сидят, курва, чужие деньги считают. – Сергей встал. – Больше делать, что ли нечего?
– А чего ты в бутылку-то лезешь? Сделал глупость, тебе сказали. И не надо так нервничать...
– Я и не нервничаю. Да чего ты за меня переживаешь-то?! Во, переживатель нашелся! Хоть бы у него займы взял, или что...
– Переживаю, потому что не могу спокойно на дураков смотреть. Мне их жалко.
– Жалко – у пчелки в полке. Жалко ему!
Еще немного позубатились и поехали домой...»

(См.: Шукин В. Рассказы. – Таллин, 1987)

В приведенном отрывке ярко воспроизведены особенности и приемы, свойственные разговорной речи (среди них – постоянная смена позиций «говорящий»/«слушающий», личная заинтересованность и активность разговаривающих, использование неполных предложений, коротких фраз, большого числа местоимений, бытовой лексики, отсутствие причастий и деепричастий и т. д.). Кроме того, подробно показаны функции речи в межличностном общении: в процессе своего развертывания разговор приобретает все большую эмоциональную нагруженность, что заставляет собеседников уточнять собственное отношение к предмету разговора, проверять устойчивость собственной позиции и позиций, занимаемых другими. Таким образом, речь оказывается фактором личностного самоопределения участников разговорной коммуникации.

Выводы

1. Речь – это использование языка в коммуникативных целях, поскольку человеческая речь возникает в ответ на необходимость вступить в общение с кем-либо или сообщить что-либо.
2. Структура речевой коммуникации предполагает выделение как элементов прохождения информации по коммуникативной цепи (отправитель – кодирование сообщения – движение по каналам – расшифровка (декодирование) – получатель), так и психологических (намерение, замысел, цель, понимание сообщения) и социально-ролевых (статусные и ситуативные роли участников общения, используемые ими стилевые приемы) характеристик.
3. На процесс взаимопонимания в речевом общении существенное влияние оказывают некоторые особенности использования языка в речи. В их числе – денотация и коннотация, полисемия, синонимия, статичность высказывания, смешение наблюдения и оценки.
4. Для речевого поведения в социальном взаимодействии основное значение имеют оформление

социально-ролевого статуса участников коммуникации, достаточно жесткий контроль за содержанием и формой посылаемых речевых сообщений, снижение личностного начала. В социально ориентированном общении в силу тех или иных условий дистанция между партнерами увеличивается.

5. Речь в межличностном общении – это устная разговорная речь, для которой характерны: а) персональность адресации; б) неподготовленность и непринужденность речевого акта, что проявляется в меньшей лексической точности, свободе словоупотребления, использовании коротких и простых словосочетаний и предложений, отсутствии причастных и деепричастных оборотов, наличии речевых ошибок, заполнителей пауз; в) ситуативность; г) эмоциональная окраска речи. Персональность и непосредственность общения выдвигают на первый план функции речи, связанные с формированием между собеседниками определенного характера взаимоотношений: легкое, ни к чему не обязывающее общение, или серьезный разговор, проясняющий ценностные установки собеседников.

Вопросы для самопроверки

1. Можно ли говорить о речи как о форме поведения?
2. Перечислите основные структурные компоненты речевой коммуникации.
3. Какие ближайшие и отдаленные цели могут ставить перед собой участники речевого общения?
4. Назовите известные вам речевые роли говорящих. Дайте общую характеристику стилей говорящих и слушающих.
5. Укажите особенности языка, способные вызвать трудности в восприятии речи.
6. Каковы отличительные особенности речевой деятельности в социально ориентированном общении?
7. Почему в начале любого коммуникативного акта от его участников требуется понимание собственной социальной роли и роли партнера?
8. Приведите основные правила речевой коммуникации, обеспечивающие возможность совместной деятельности.
9. Как с помощью речевых средств можно демонстрировать социальный статус и регулировать социальные отношения между общающимися?
10. Какие речевые приемы усиливают или ослабляют влияние сообщения?

Основные понятия

Межличностная коммуникация

Речь

Денотация

Коннотация

Коммуникативное намерение

Контекст

Код

Метод семантического дифференциала

Полисемия

Синонимия

Социально ориентированное общение

«Принцип кооперации»

Фатическое речевое поведение

Конативная функция речи

Эмотивная функция речи

Учебные задания

Задание 1. Прочтите небольшой отрывок из повести А. де Сент-Экзюпери «Маленький принц». Выделите основные факторы, влияющие на характер речевого общения героев этого отрывка, и ответьте на следующие вопросы:

- а) Какова роль контекста?
- б) Как проявляется коммуникативное намерение в речевом поведении Лиса?
- в) Каковы ближняя и отдаленная цели героев и как они отражаются на их поведении?

«Лис замолчал и долго смотрел на Маленького принца. Потом сказал:

– Пожалуйста... приручи меня!

– Я бы рад, – отвечал Маленький принц, – но у меня так мало времени. Мне надо еще найти друзей и узнать разные вещи.

– Узнать можно только те вещи, которые приручишь, – сказал Лис. – У людей уже не хватает времени что-либо узнавать. Они покупают вещи готовыми в магазинах. Но ведь нет таких магазинов, где торговали бы друзьями, и потому люди больше не имеют друзей. Если хочешь, чтобы у тебя был друг, приручи меня!

– А что для этого надо делать? – спросил Маленький принц.

– Надо запастись терпением, – ответил Лис. – Сперва сядь вот там, поодаль, на траву – вот так. Я буду на тебя искоса поглядывать, а ты молчи. Слова только мешают понимать друг друга. Но с каждым днем садись немножко ближе...

Назавтра принц вновь пришел на то же место.

– Лучшие приходи всегда в один и тот же час, – попросил Лис. – Вот, например, если ты будешь приходить в четыре часа, я уже с трех часов почувствую себя счастливым, и чем ближе к назначенному часу, тем счастливее. В четыре часа я уже начну волноваться и тревожиться. Я узнаю цену счастью! А если ты приходишь всякий раз в другое время, я не знаю, к какому часу готовить свое сердце...

<...>

Так Маленький принц приручил Лиса. И вот настал час прощанья.

– Я буду плакать о тебе, – вздохнул Лис.

– Ты сам виноват, – сказал Маленький принц. – Я ведь не хотел, чтобы тебе было больно, ты сам пожелал, чтобы я тебя приручил...

– Да, конечно, – сказал Лис.

– Но ты будешь плакать!

– Да, конечно.

– Значит, тебе от этого плохо.

– Нет, – возразил Лис, – мне хорошо. Вспомни, что я говорил про золотые колосья».

(См.: Сент-Экзюпери А. Маленький принц. – Барнаул, 1978)

Задание 2. Постройте семантический дифференциал, содержащий 10 биполярных прилагательных для любого представляющего для вас интерес, понятия (героя, события). Например, «новые русские», «Санкт-Петербург», «армия» и др. Предложите нескольким знакомым людям выразить свое отношение к предложенным понятиям, используя семантический дифференциал. Посмотрите, насколько полученные ответы отражают различия между денотацией и коннотацией, между индивидуальными и общепринятыми значениями.

Задание 3. В приведенных ниже высказываниях отметьте те, в которых наблюдения и оценки смешаны (то есть делаются ненаблюдаемые заключения), и те, в которых наблюдения отделены от оценок (то есть говорится о реально наблюдаемых действиях).

1) Ты переключила программу, не спросив, смотрю ли я телевизор.

2) Он сказал, что женщины предназначены для того, чтобы сидеть дома и растить детей.

3) Ты наивен.

4) Нельзя быть таким женоненавистником.

5) Ты подписал контракт, не спросив мнения других.

6) Ты никогда не думаешь о других.

Задание 4. Прочтите отрывок из романа И. Ильфа, и Е. Петрова «Золотой теленок». В приведенном отрывке:

а) выделите основные этапы развития разговора между героями;

б) укажите, как меняются речевые роли героев по ходу развития разговора;

в) выделите речевые приемы, используемые каждым из участников встречи для демонстрации своего социального статуса и отношения к собеседнику;

г) укажите, какие особенности речевого поведения Остапа позволяют ему добиться своей цели.

«Вам кого? – спросил его секретарь, сидевший за столом рядом с дверью. – Зачем вам к

председателю? По какому делу?

<...>

– По личному, – сухо сказал он, не оглядываясь на секретаря и засовывая голову в дверную щель. – К вам можно?

И, не дожидаясь ответа, приблизился к письменному столу:

– Здравствуйте, вы меня не узнаете?

Председатель... посмотрел на посетителя довольно рассеянно и заявил, что не узнает.

– Неужели не узнаете? А между тем многие находят, что я поразительно похож на своего отца.

– Я тоже похож на своего отца, – нетерпеливо сказал председатель. – Вам чего, товарищ?

– Тут все дело в том, какой отец, – грустно заметил посетитель. – Я сын лейтенанта Шмидта.

<...>

– Очень хорошо, что вы зашли, – сказал наконец председатель. – Вы, вероятно, из Москвы?

– Да, проездом, – ответил посетитель... <...>

Председатель хотел было спросить о цели приезда лейтенантского сына в Арбат, но неожиданно для самого себя жалобно улыбнулся и сказал:

– Церкви у нас замечательные. Тут уже из Главнауки приезжали, собираются реставрировать. Скажите, а вы-то сами помните восстание на броненосце «Очаков»?

– Смутно, смутно, – ответил посетитель. – В то героическое время я был еще крайне мал. Я был дитя.

– Простите, а как ваше имя?

– Николай... Николай Шмидт.

– А по батюшке?

<...>

– Да-а, – протянул он, уклоняясь от прямого ответа, – теперь многие не знают имен героев. Угар нэпа. Нет того энтузиазма. Я, собственно, попал к вам в город совершенно случайно. Дорожная неприятность. Остался без копейки.

Председатель очень обрадовался перемене разговора. Ему показалось позорным, что он забыл имя очаковского героя.

<...>

– Как вы говорите? Без копейки? Это интересно.

– Конечно, я мог бы обратиться к частному лицу, – сказал посетитель, – мне всякий даст, но, вы понимаете, это не совсем удобно с политической точки зрения. Сын революционера – и вдруг просит денег у частника, у нэпмана...

– И очень хорошо сделали, что не обратились к частнику, – сказал вконец запутавшийся председатель».

(См.: Ильф И., Петров Е. Двенадцать стульев. Золотой теленок. – М.: Гослитиздат, 1956.)

Дополнительная литература

Винокур Т. Г. Говорящий и слушающий. Варианты речевого поведения. – М.: Наука, 1993.

Грайс Г. П. Логика и речевое общение // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. XVI. – М.: Прогресс, 1985.

Леонтьев А. А. Психология общения. – М.: Смысл, 1997.

Сиротинина О. Б. Что и зачем нужно знать учителю о русской разговорной речи. – М.: Просвещение, 1996.

Ушакова Т. Н., Павлова Н. Д., Зачесова И. А. Речь человека в общении. – М.: Наука, 1989.

Язык и моделирование социального взаимодействия: Переводы. – М.: Прогресс, 1987.

Глава 4. Невербальная коммуникация

4.1. Место и функции невербальной коммуникации в межличностном общении

Речь – основной, присущий только человеку способ коммуникации. Вместе с тем мы передаем информацию друг другу, используя не только слова, но и множество иных способов, среди которых –

жесты, мимика, позы, одежда, прически, даже предметы, окружающие нас (например, обстановка в комнате). То, какие украшения мы носим, какие сорта чая или кофе предпочитаем, как проводим свободное время, – все это также представляет собой определенный вид сообщений, который получил название «невербальные сообщения» (англ., *non-verbal* – без использования слов, несловесный).

Невербальные сообщения могут быть закодированы посредством:

- 1) выразительных движений тела – так называемое экспрессивное поведение личности (мимика, жесты, позы и т. д.);
- 2) звукового оформления речи (высота, громкость, скорость, ритмичность и т. д.);
- 3) определенным образом организованной микросреды, окружающей человека (то есть того пространства, которое индивид может контролировать или изменять: от обстановки квартиры до расстояния, на котором он предпочитает говорить с собеседником);
- 4) использования материальных предметов, имеющих символическое значение (например, букет к дню рождения; опущенная штора на окне как условный знак, что заходить опасно).

Невербальная коммуникация представляет собой обмен невербальными сообщениями между людьми, а также их интерпретацию.

Конечно, движения человеческого тела, звуки человеческого голоса или находящиеся рядом с человеком предметы будут восприняты как определенные послания только в том случае, если за каждым из них закреплено соответствующее значение, понятное окружающим. Например, в нашей культуре тот, кто одет во все черное, будет восприниматься как соблюдающий траур; покачивание головой из стороны в сторону означает, скорее всего, несогласие и т. д. Следовательно, невербальные послания в чем-то аналогичны устной или письменной речи (иногда невербальное поведение называют речеподобной активностью). Использование в литературе оборота «язык тела» отражает это важное сходство вербальной и невербальной коммуникации. Подобно слову, жест или поза также имеют закрепленные за ними в данной культуре (в данной ситуации, в данной группе) значения. Правда, в отличие от слова, многим невербальным знакам значительно легче придать альтернативное прочтение. Известный британский социальный психолог Р. Харре приводит пример утонченной двусмысленности такого невербального сигнала, как покашливание. Если во время разговора один из собеседников начинает покашливать, другой воспринимает это как предупреждение, означающее «помолчи, идет премьер-министр». Сам же премьер-министр, входя в комнату, может оценить эти звуки как обычный кашель (то есть ничего не значащий автоматизм) (Харре, 1992). Благодаря двойственности значения многих невербальных сигналов их нередко предпочитают использовать вместо вербального эквивалента.

Невербальная коммуникация

взаимодействие между людьми с помощью неречевых средств, обмен невербальными посланиями и их интерпретация в данной ситуации.

4.1.1. Особенности невербальной коммуникации

Различие между вербальной и невербальной коммуникацией можно представить следующим образом (см. табл. 4.1):

Т а б л и ц а 4.1

НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ	ВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ
1. Обмен сообщениями о том, что происходит «здесь и сейчас», в рамках конкретной ситуации, с людьми, вступившими в непосредственное взаимодействие.	1. Обмен сообщениями, которые могут существовать помимо передающего их человека (например, в пересказе или в виде текста), позволяют информировать об отсутствующих предметах или явлениях.
2. Невербальные сообщения с трудом можно разложить на отдельные единицы; их ядро составляют самые разные движения тела, лица, голоса, пространственных перемещений и т. д.	2. Составные элементы вербального сообщения (буквы, слова, предложения, фразы) четко отделены друг от друга, их соотношение подчинено определенным правилам.
3. Невербальное поведение спонтанно, непроиз-	3. Вербальные высказывания в значительной

вольные движения преобладают над произвольными, неосознаваемые над осознаваемыми.

4. Невербальный язык люди, как правило, успешно усваивают сами путем наблюдения, копирования, подражания.

Первая выделенная особенность невербальных сообщений – их *ситуативность*: тон голоса указывает на нынешнее состояние говорящего и его отношение к предмету разговора и слушателям, но не может сообщить о его переживаниях на прошлой неделе; люди по-разному будут стучать в дверь в зависимости от их эмоционального состояния и от того, в чью дверь они стучат. Разнообразные экспрессивные движения (жесты, взгляды, мимика, характеристики голоса и т. д.), дополняющие и противоречащие друг другу, сопряжены с изменяющимися психическими состояниями человека, его отношением к партнеру и ситуации взаимодействия.

Вторая особенность невербальных сообщений – их *синтетичность*. Экспрессивное поведение трудно разложить на отдельные единицы.

Непроизвольность, спонтанность многих невербальных действий – еще одна их особенность. Даже если люди пытаются скрыть свои намерения или эмоции, замаскировать свои подлинные переживания, у большинства они непременно заявят о себе через ускользающие из-под контроля «экспрессивные привычки».

Наконец, если говорить детей учат специально (причем семья и общество уделяют этому достаточно много времени и сил), то большинство невербальных знаков люди более или менее успешно усваивают сами – путем наблюдения, копирования, подражания.

степени осознанны, их легче подвергнуть анализу, оценить, понять, проконтролировать.

4. Говорить детей учат специально, семья и общество уделяют этому достаточно много времени и сил.

4.1.2. Функции невербальных сообщений

Какую информацию получают люди в процессе невербальной коммуникации?

Во-первых, это информация о личности коммуникатора. Она включает сведения о:

- 1) темпераменте человека;
- 2) его эмоциональном состоянии в данной ситуации;
- 3) его «Я»-образе и самооценке;
- 4) его личностных свойствах и качествах;
- 5) его коммуникативной компетентности (то, как он вступает в межличностный контакт, поддерживает его и выходит из него);
- 6) его социальном статусе;
- 7) его принадлежности к определенной группе или субкультуре.

Во-вторых, это информация об отношении участников коммуникации друг к другу. Она включает сведения о:

- 1) желаемом уровне общения (социальная и эмоциональная близость или отдаленность);
- 2) характере, или типе, отношений (доминирование–зависимость, расположение–нерасположение);
- 3) динамике взаимоотношений (стремление поддерживать общение, прекратить его, «выяснить отношения» и т. д.).

В-третьих, это информация об отношении участников коммуникации к самой ситуации, позволяющая им регулировать взаимодействие. Она включает сведения о включенности в данную ситуацию (комфортность, спокойствие, интерес) или стремлении выйти из нее (нервозность, нетерпение и т. д.).

Невербальная и вербальная коммуникация, сопутствуя друг другу, находятся в сложном взаимодействии.

Выделяют несколько функций, которые невербальные сообщения выполняют при взаимодействии с вербальными. Это функции:

- дополнения (включая дублирование и усиление) вербальных сообщений;
- опровержения вербальных сообщений;
- замещения вербальных сообщений;
- регулирования разговора.

Дополнение означает, что невербальные сообщения делают речь более выразительной, уточняют и проясняют ее содержание. Если вы обнимаете друга в тот момент, когда говорите ему, что очень рады его видеть, объятие служит дополнением к вашему речевому сообщению. Речь можно точнее понять и

лучше запомнить, если она дублируется жестами. Например, в театральной кассе человек сопровождает просьбу о двух билетах жестом (показывает два пальца). Невербальные знаки могут использоваться для усиления наиболее важных моментов речи. Так, привлечь внимание слушателя можно, повышая громкость голоса, делая перед словами паузы или жестикулируя определенным образом (например, поднятый вверх указательный палец – знак «это важно»).

Опровержение означает, что невербальное сообщение противоречит вербальному. Если на вопрос «Вам интересно?» собеседник демонстрирует замешательство, отводит глаза в сторону, виновато улыбается и при этом говорит: «В общем-то, да», то следует усомниться в правдивости его ответа. Именно потому, что невербальное поведение в значительной степени спонтанно, меньше контролируется сознанием, оно может опровергать сказанное. Даже если свою первую реакцию человек контролирует, подлинное состояние обнаружится спустя примерно 4-5 секунд. Улыбка или выражение удивления, которые длятся дольше этого времени, могут указывать на обман. Вот почему полезно наблюдать за соответствием между речевыми и неречевыми посланиями.

Замещение означает использование невербального сообщения вместо вербального. Например, в шумной аудитории вы жестами сообщаете находящемуся вдали от вас приятелю, что нужно выйти поговорить. Во время дискуссии ведущий может без слов, с помощью взгляда и поворота головы и тела, предложить кому-то из участников выступить.

Регулирование означает использование невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми. При этом часто используются описанные выше знаки, замещающие слова, – поворот головы в сторону того, кто должен выступать; тон голоса, сообщающий о завершении фразы; прикосновение к кому-то, выражающее желание о чем-то спросить, одобрительные или неодобрительные возгласы в адрес выступающего. Эти и многие другие знаки регулируют течение коммуникации.

Таким образом, невербальные сообщения – необходимая составляющая межличностной коммуникации. Они являются индикаторами эмоциональных состояний и показателями многообразных отношений человека к окружающему миру. В любой, даже сугубо официальной и деловой ситуации присутствует и активно ее формирует невербально выраженное отношение субъекта общения к самой ситуации, к партнеру и к себе самому.

4.2. Основные каналы невербальной коммуникации

Важнейшей особенностью невербальной коммуникации является то, что она осуществляется с участием разных сенсорных систем: зрения, слуха, кожно-тактильного чувства, вкуса, обоняния. На основе полисенсорной природы невербальной коммуникации выделяются различные ее виды (рис. 4.1).

Акустическая		Оптическая		Тактильно-кинестезическая	Ольфакторная
экстралингвистика	просодика	кинестика		такесика	запахи
– паузы	– темп	Выразительные движения	Физиогномика	– рукопожатие	– запах тела
– кашель	– тембр	– мимика	– строение лица и черепа	– поцелуй	– запах косметики
– вздох	– высота	– поза	– строение туловища	– поглаживание	
– смех	– громкость	– жесты		– похлопывание	
– плач		– походка			
		– контакт глазами			

Рис. 4.1. Структурная схема невербального поведения человека.

(Из: Лабунская В. А. Невербальное поведение (социально-перцептивный подход). – Ростов-н/Д.: изд-во Ростов, ун-та, 1986. – С. 33)

Все эти виды невербальных сообщений не изолированы, находятся во взаимодействии, иногда дополняя друг друга, иногда противореча друг другу. Тем не менее каждое средство экспрессии имеет

самостоятельную традицию исследования.

4.2.7. Кинесика. Мимика, Контакт глазами

Американский психолог Р. Бёрдвистл предложил термин «кинесика» для изучения общения посредством анализа движений тела (Birdwhistell, 1952). «Кин» – мельчайшая единица, «буква» движения. Считывая «кины», мы в итоге можем интерпретировать сообщения, передаваемые через жесты и другие телодвижения тела. Кинесика включает движения, которые отражаются с помощью оптической системы субъекта, то есть зрительно воспринятый диапазон движений, выполняющих экспрессивно-регулятивную функцию в общении.

Кинесика

движения, которые отражаются с помощью оптической системы субъекта: жесты, позы, мимика, оформление внешности, почерк и т. д.

Поведение складывается из «кинем», также как человеческая речь – из последовательности слов, предложений и фраз. Из повседневных наблюдений известно, что отношения партнеров по общению, их психологическое состояние, социальные роли выявляются в общении с помощью кинесической структуры раньше, чем через слова. Кинесическая структура выполняет функцию дополнения либо замещения речевых сообщений, а следовательно, наделена своеобразным приоритетом в создании образа партнера и всей ситуации общения.

Изучение кинесики – огромная область исследований в психологии, теории коммуникации, культурологии. Наиболее изученными на сегодняшний день элементами кинесической структуры невербального поведения можно считать мимику, жесты, позы, взгляды.

Мимика, или выражение лица, – важнейший аспект невербальной коммуникации. Важность мимики такова, что при ее отсутствии (например, в результате болезни) общение оказывается невозможным. Почему лицо имеет столь серьезное значение? Прежде всего потому, что это основной канал передачи человеческих эмоций. Сокращение лицевых мышц изменяет выражение лица и сигнализирует о состояниях человека. Эмоциональные проявления складываются из спонтанных и произвольных мимических реакций (рис. 4.2). Социальное подражание как одно из условий развития мимики возможно именно благодаря тому, что человек может управлять каждым отдельным мускулом своего лица. Общество поощряет выражение одних эмоций и порицает – других.

Части и элементы лица	Мимические признаки эмоций					
	Гнев	Презре- ние	Страда- ние	Страх	Удивле- ние	Радость
Положение рта	Рот открыт	Рот закрыт	Рот открыт	Рот закрыт		
Губы	Уголки губ опущены			Уголки губ приподняты		
Форма глаз	Глаза раскры- ты и при- щурены	Глаза сужены	Глаза широко раскрыты	Глаза прищуре- ны или раскрыты		
Яркость глаз	Глаза блестят	Глаза туск- лые	Блеск глаз не выражен	Глаза блестят		
Положение бровей	Брови сдвинуты к переносице			Брови подняты вверх		
Уголки бровей	Внешние уголки бровей подняты вверх		Внутренние уголки бровей подняты вверх			
Лоб	Вертикальные складки на лбу и переносице			Горизонтальные складки на лбу		
Подвижность лица и его частей	Лицо динамичное		Лицо застывшее		Лицо динамичное	

Рис. 4.2. Описание мимических признаков эмоциональных состояний

(Из: Лабунская В. А. Невербальное поведение (социально-перцептивный подход). Ростов-н/Д.: изд-во Ростов, ун-

Выражение натуральных эмоций всегда симметрично. Однако левая и правая стороны нашего лица находятся под контролем разных полушарий мозга и потому могут отражать эмоции по-разному. Работа доминирующего левого полушария (в результате перекреста связей управления) отражается на правой стороне лица и придает ей выражение, поддающееся большему контролю (у правшей). Работа правого полушария отражается на левой стороне лица, соответственно, на этой стороне труднее скрыть чувства (особенно отрицательные эмоции). По асимметрии лица тренированный наблюдатель может выявить манипуляцию, различить естественное и искусственное поведение.

Контроль за выражением лица позволяет нам усиливать, сдерживать, нейтрализовать, скрывать переживаемые эмоции.

Для усиления эмоции мы делаем нашу мимику более выразительной, более точной по рисунку в соответствии с ожиданиями людей, которые наблюдают за нами. Например, празднуя дни рождения близких, встречая Новый год или получая подарок, мы можем интенсифицировать выражение своих эмоций, чтобы оказать поддержку нашим партнерам по взаимодействию. Можно усилить и отрицательную эмоцию, например в воспитательных целях, если мы хотим показать ребенку, как сильно огорчены его поведением.

Для сохранения хороших отношений может потребоваться и умение сдерживать лицевую экспрессию. Например, если двое приятелей подавали документы на получение стипендии для обучения за рубежом, но только один получил приглашение, то, щадя чувства друга, счастливец постарается сдержать свои эмоции и будет говорить о том, что стипендии распределяются не совсем справедливо, что его радость омрачена и т. п. Точно так же нам иногда приходится сдерживать неуместный гнев или какие-то другие эмоции.

Решающим фактором при этом оказываются культурные традиции. Так, если в соответствии с нормами данной культуры мужчина не должен публично проявлять страх или открыто плакать (в противном случае он будет подвергнут общественному осуждению), то ему придется нейтрализовать запретные эмоции, даже если в действительности он переживает какую-то из них.

Эмоции нередко приходится маскировать, то есть демонстрировать противоположные. Например, мы часто маскируем такие эмоции, как ревность или разочарование.

Одни люди лучше контролируют свою мимику, другие хуже. Однако, считаясь с обстоятельствами, всем нам приходится довольно часто управлять выражениями лица.

Известный исследователь Поль Экман вместе с коллегами разработал технику, получившую название «Система Кодирования Движений Лица» (*Facial Action Coding System – FACS*). Основанная на анализе мышечных изменений методика позволяет свести любые наблюдаемые движения лица в систему единиц действий. В настоящее время выделено 24 дискретных единицы действий, имеющие анатомическую специфику, и 20 смешанных, анатомическая основа которых не ясна (например, кусание губ) (Экман, 1999).

Ни одна из зон лица не обнаруживает эмоцию исчерпывающим образом. Описанные симпомокомплексы мимики соответствуют интенсивно проявленным состояниям. Для опознания такая мимика субъективно менее сложна, так как представлена четко. Сложнее распознавать те выражения, которые соответствуют переходным состояниям, неинтенсивным чувствам. В них мимические признаки, как и система их отношений, непостоянны, представлены нечетко. Смешанные эмоции появляются в обстоятельствах, вызывающих более одного чувства. Например, вы открываете дверь и видите друга, с которым не встречались много лет. Ваше лицо при этом выражает одновременно удивление (глазами) и радость (областью рта). В повседневных взаимодействиях наши эмоции, как правило, носят смешанный характер.

ИЗ ОПЫТА ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПСИХОЛОГОВ

Л. М. Кроль и Е. Л. Михайлова, авторы книги «Человек-оркестр: микроструктура общения», описывают тренинг, цель которого – познакомить участников с их собственными лицами.

Собственное лицо люди обычно знают плохо, поскольку видят себя в зеркале скорее такими, какими бы хотели, чтобы их видели другие. Между тем знание своих особенностей и умение «читать» лица других людей – явления взаимосвязанные.

Итак, каждому участнику группы предлагается устроиться перед большим зеркалом и максимально

точно и подробно описать то, что он видит. Всякое общение с другими участниками и ведущим группы – вопросы, ответы, комментарии – может происходить только через зеркало. Благодаря этому собственное отражение остается в поле зрения человека все время. Оказывается, что длительное и подробное общение со своим лицом – непростое занятие, требует напряжения сил, терпения и смелости. Людям не хватает слов, какое-то промелькнувшее на лице выражение оказывается неожиданным или неприятным, собственное описание кажется неточным. Но из этих усилий появляется новое знание о себе и о других.

(См.: Кроль Л. М., Михайлова Е. Л., Человек-оркестр: микроструктура общения. – М.: Независимая фирма «Класс», 1993.)

Несмотря на то, что каждый человек является опытным интерпретатором мимических реакций других людей, его выводы зависят от множества субъективных причин. Кто-то может долго не замечать явного выражения лица партнера, стремясь защитить себя от ранящей информации, другой, напротив, видит только те знаки, которые подтверждают его установку и прогноз в отношении ситуации. Третий замечает только те эмоции, которые характерны для него самого, не воспринимая то, что для него чуждо.

Контакт глазами – также подструктура кинесики, выполняющая в первую очередь функцию регулирования разговора. Визуальный контакт обозначает начало разговора, в процессе беседы он является знаком внимания, поддержки или, напротив, прекращения общения; наконец, он указывает на окончание реплики: человек, закончив высказывание, прямо смотрит в глаза собеседнику, давая знать, что теперь его очередь. Способы обмена взглядами в момент беседы, организация визуального контакта (время фиксации взгляда на партнере, частота фиксации) используются при исследовании атмосферы интимности в межличностном общении. Установлено, что направление взгляда в общении зависит от содержания общения, от индивидуальных различий, от сложившегося характера взаимоотношений. Для правильного понимания взглядов как невербальных сообщений имеют значение не столько статистические параметры, сколько их изменение: то, как часто собеседник смотрит в глаза другого, менее важно, чем то, что он вообще перестает это делать, или, напротив, начинает искать взгляд собеседника, хотя перед этим не смотрел на него.

Контакт глазами может указывать и на эмоциональные отношения партнеров. Длительный взгляд может быть знаком влюбленности. Дело в том, что прямой взгляд в глаза можно сравнить с прикосновением, он психологически сокращает дистанцию между людьми. Иногда такой взгляд может оказаться неуместным и вызвать у того, на кого смотрят, беспокойство, страх, раздражение. Прямой взгляд «без согласия» часто воспринимается как угроза, стремление к доминированию. Если вы смотрите на человека противоположного пола, то долгий взгляд в глаза может быть понят как предложение интимного характера.

В целом, как показывают исследования, максимальное время, в течение которого прямой взгляд незнакомого человека переносится без дискомфорта, не превышает трех секунд. Не очень уверенные в себе люди начинают ощущать напряжение и беспокойство раньше. Наиболее оптимально мягкое «прикосновение» взглядами.

Отсутствие прямого взгляда тоже опасно – у человека, особенно если он находится в зависимом положении, может возникнуть впечатление, что общение с ним в тягость, что он не интересен. Умышленный отказ от визуального контакта действительно бывает средством жесткого манипулирования зависимым партнером. Взгляд, устойчиво направленный в переносицу или чуть выше, характеризует грубо-доминирующее, антипартнерское поведение. Существуют и другие разновидности «невидящего взгляда»: он может, например, проходить насквозь, может «зависать» перед лицом партнера, как бы до него не дотягиваясь, глаза бывают немного расфокусированными, обращенными в себя или на какой-то воображаемый объект, обычно помещаемый в стороне от реального собеседника. Бывает и так, что способность отстраняться с помощью «невидящего взгляда» развивается вынужденно как защитная реакция на избыточные, непосильные требования внимания и реагирования (например, у тех, чья профессия связана с постоянным контактом с другими людьми – у продавцов, работников регистратуры и т. п.).

В своей книге «Язык тела» американский исследователь Джулиус Фаст (Фаст, 1995) отмечает следующую особенность взглядов. Мы можем «глазеть» на неодушевленный предмет, подолгу рассматривать предмет искусства или пейзаж, животных в зоопарке. Однако мы не смотрим так на

людей, если считаем их людьми. Белый житель южных штатов США, желая унижить чернокожего соотечественника, будет разглядывать его в упор и с помощью взгляда превращать из человека в неодушевленный предмет.

Мы можем долго разглядывать актеров на сцене, но в этом случае настоящий человек спрятан за маской своей роли, и наш взгляд его вряд ли побеспокоит.

Имея дело с незнакомыми людьми (если мы признаем их человеческую природу), мы не должны ни пристально смотреть на них, ни игнорировать их. Для того чтобы сделать из них людей, а не предметы, следует использовать умышленное и вежливое невнимание. Мы смотрим на людей лишь столько времени, чтобы им стало понятно, что мы их увидели, а затем немедленно отводим взор. Так на языке тела мы заявляем: «Я знаю, что вы здесь», а через миг добавляем: «Но я никогда не посмел бы помешать вашему уединению».

4.2.2. Поза. Жесты. Такесика. Проксемика

Поза – это положение человеческого тела. «Распрямись», «не горбись», «грудь вперед», «разверни плечи», «не сутулься» – вот лишь некоторые из фраз, с помощью которых один человек управляет позой другого. Поскольку позы – одна из наименее подконтрольных сознанию форм невербального поведения, наблюдение за ними дает значимую информацию о состоянии человека – напряжен он или раскован, настроен на неторопливую беседу или только и ждет, чтобы уйти. Любое изменение позы или синхронизация поз собеседников указывают на изменение отношений между ними. Если в момент общения вы хотите создать доброжелательную, спокойную атмосферу, рекомендуется соблюдать такое условие, как свободный, мышечно не закрепощенный таз.

Известно около 1000 различных устойчивых положений, которые способно принять человеческое тело. Культурные традиции каждого народа запрещают одни позы и поощряют другие. Наиболее изучены три группы поз, выражающих отношение к партнеру:

1) *включение* или *исключение из ситуации* (открытость или закрытость). Различные способы строить свою позу как закрытую – скрещенные на груди руки; сплетенные в замок пальцы, фиксирующие колено сидящего «нога на ногу»; отклонение спины назад и т. д. – соответствуют и внутренней закрытости в контакте. Распространенным способом дистанцирования является максимальное мышечное расслабление. Оно позволяет уменьшить количество собственных коммуникативных реакций, что создает ощущение безопасности. Поза, указывающая на готовность к общению: человек улыбается, голова и тело повернуты к партнеру, туловище наклонено вперед.

2) доминирование («нависание» над партнером, похлопывание по плечу, рука «забыта» на плече собеседника и т. д.) или зависимость (взгляд снизу; ситуативная сутулость и т. д.)

3) противостояние (человек стоит сжав кулаки, подбоченясь, выставив плечо вперед) или гармония (позы синхронизированы, открыты, свободны).

Походка – элемент кинесической подструктуры, связанный с позой. Характер походки указывает как на физическое самочувствие и возраст человека, так и на его эмоциональное состояние. Элементами походки являются ритм, скорость, длина шага, давление на поверхность. Именно эти параметры формируют образы ровной, плавной, уверенной, твердой, тяжелой, виноватой и других видов походки.

Такесика

невербальная коммуникация, связанная с тактильной системой восприятия; включает самые разнообразные прикосновения – рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания, объятия и т. д.

Проксемика

пространственные взаимоотношения людей в процессе общения.

Жесты – движения рук или кистей рук. Жесты в процессе общения не только сопровождают речь: по ним можно сделать выводы об отношении человека к какому-то событию, лицу, предмету, о желаниях человека, о его состоянии. Особенности жестикуляции могут служить основанием для суждений о каком-то качестве воспринимаемого человека. Жесты могут быть произвольными и непроизвольными, типичными для данного человека и совсем не характерными для него, выражающими случайное состояние. По мнению исследователей, жест несет информацию не столько о качестве психического состояния, сколько об интенсивности его переживания.

Жесты можно классифицировать следующим образом:

- *описательно-изобразительные* и *выразительные*, подчеркивающие – эти жесты сопровождают речь и вне речевого контекста теряют смысл;
- *конвенциональные* – жесты приветствия и прощания, угрозы, привлечения внимания, подзывающие, приглашающие, запрещающие, оскорбительные, дразнящие. Замещают в речи элементы языка, понятны без речевого контекста, имеют собственное значение в общении;
- *модальные жесты* – жесты одобрения, неудовольствия, иронии, недоверия, неуверенности, незнания, страдания, раздумья, сосредоточенности, растерянности, смятения, подавленности, разочарования, отвращения, радости, восторга, удивления. Выражают оценку, отношение к предметам и людям, сигнализируют об изменении активности субъекта в процессе коммуникации;
- жесты, используемые в различных *ритуалах*.

Манера одеваться и причесываться также входит в кинесическую структуру невербального поведения.

Невербальное поведение, связанное с тактильной системой восприятия, образует *такесическую систему* невербальной коммуникации. Это прежде всего самые разнообразные прикосновения – рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания, объятия и т. д.

Люди прикасаются друг к другу по разным причинам, разными способами и в разных местах. Исследования показывают, что человеку необходима и желательна какая-либо форма тактильной стимуляции. Однако интенсивность и частота прикосновения отличаются от культуры к культуре, зависят от пола, возраста, статуса и типа личности. Прикосновения сообщают как об эмоциональном состоянии, так и о характере взаимодействия. Среди прикосновений можно выделить:

- профессиональные (используются исключительно в профессиональных или функциональных целях, носят безличностный характер: когда профессионал прикасается к другому человеку, последний воспринимается им как объект, а не как личность);
- ритуальные (рукопожатия, дипломатические поцелуи и т. д.);
- дружеские;
- любовные.

Проксемика, или пространственная психология, – термин, введенный американским психологом Э. Холлом для анализа закономерностей пространственной организации общения, а также влияния территорий, ориентации и дистанций между людьми на характер межличностного общения.

Э. Холл выделил четыре типа расстояния для общения, каждый из которых подразумевает определенные отношения близости или дистанцирования.

Интимное расстояние (от непосредственного физического контакта до 40-45 см) подразумевает общение тесное и близкое, хотя не обязательно позитивно окрашенное (например, объятия, возня с ребенком или драка). Партнеры на этом расстоянии не только видят, но и чувствуют друг друга.

Личное пространство может достигать 120 см, здесь физический контакт не обязателен. Это оптимальное расстояние для разговора, беседы. Вариации в этих пределах могут быть бесконечно разнообразными – от вежливого пребывания в одном пространстве до теплого интереса к собеседнику, от раздражения до сочувствующего любопытства.

Социальные расстояния располагаются в промежутках от 120 до 260 см. Такая дистанция наиболее удобна для формального общения.

Публичное расстояние характерно для общения, в котором не так уж важно, кто именно перед нами – таково общение докладчика с аудиторией (Холл, 1995).

Кроме расстояния как такового, в организации и анализе взаимодействия имеет значение пространственное расположение партнеров. Люди, разместившиеся друг против друга, легче переходят в отношениях к конфронтации, борьбе, чем при других вариантах расположения. Наиболее нейтральным является взаимное расположение партнеров под каким-либо углом, с тем чтобы они сами могли регулировать степень обращенности друг к другу.

Проксемика включает и анализ территориальности. Типы территорий могут быть классифицированы по таким критериям, как размер, собственность, тип взаимодействий. Категоризация по размеру ранжирует территорию от крошечной (пяточок в переполненном транспорте) до достаточно большой, чтобы можно было взаимодействовать несколькими людьми. По признаку собственности территория может быть разделена на первичную (занимаемую только данным человеком) и вторичную (разделяемую им с другими), а также на публичную (например, двор возле дома), временную (например, рабочее место в офисе или на предприятии) и домашнюю. По типу осуществляемого на них

взаимодействия можно выделять территории официальные, деловые и интимные. Важный аспект изучения территориальности – реакции людей на проникновение других или узурпацию другими принадлежащего им пространства. Еще одна область изучения данного раздела проксемики – бездомность и перенаселенность, вырабатывающие особые модели поведения и межличностного контакта.

Таким образом, реализуя общую для них функцию невербальной коммуникации – передавать сообщения, касающиеся конкретного состояния коммуникатора, его отношения к себе, партнеру и ситуации, – каждый из каналов сохраняет при этом свою специфику. Характер содержания сообщения определяют кодировочные средства.

4.2.3. Акустические средства передачи невербальной информации

То, как мы говорим, часто является более важным, чем само содержание сообщения. Произнесенное слово никогда не является нейтральным. Исследователи выделяют следующие качества звукового оформления речи: высота, громкость, скорость, ритмичность, тембр, мелодика, звучность, напряженность. К неконтролируемым и частично контролируемым сигналам относятся звуковые явления – стон, смех, плач, вздох и т. п.

Невербальные аспекты речи передают сообщения: а) о том, какое значение в данной ситуации мы хотим придать слову или высказыванию, используя для этого такие средства, как ударение, паузы, интонирование; б) о самом говорящем – его биофизических характеристиках (пол, возраст, рост), эмоциональном состоянии, некоторых личностных особенностях. Голосовые характеристики – важнейший фактор формирования нашего образа в восприятии других; либо мы владеем своим голосом, либо становимся его жертвами.

Достаточно успешно могут быть закодированы акустическим образом основные эмоции – страх, гнев, радость, печаль, удивление, а также такие эмоциональные состояния, как доброжелательность, тревожность, уверенность.

Так, для эмоции гнева характерны общее увеличение силы и высоты голоса, увеличение резкости речевых звуков. Эмоция печали, напротив, характеризуется медленным нарастанием и спадом силы и высоты голоса, увеличенной длительностью слогов, падением силы и звонкости голоса. Глухость или звонкость голоса выдает возраст говорящего. Быстрая речь вызывает представление о человеке активном, энергичном, с одной стороны, либо о неуверенном, суетливом, с другой. Низкий, глухой, богатый интонациями голос связывают с человеком целеустремленным, волевым, решительным. Ритмичная речь характеризует приподнятость настроения.

Регулятивную функцию в разговоре выполняют паузы, которые подчеркивают важные моменты в речи, дают аудитории возможность обдумать сказанное, иногда помогают обнаружить обман.

Хотя индивидуальные характеристики голоса не могут служить надежным показателем личности, тем не менее следует помнить о важной особенности восприятия человека по голосу. Слушатели склонны наделять более высокими достоинствами людей с более совершенно звучащей речью (приятный тембр, интонации и т. д.), приписывать обладателям красивой речи не только высокие интеллектуально-эстетические и психологические качества (симпатичность, интеллигентность, образованность, доброжелательность, великодушие, чувство собственного достоинства), но и значительно более высокие партнерские и деловые характеристики (компетентность, надежность, инициативность, энергичность, уверенность, заинтересованность).

4.3. Проблема интерпретации невербального поведения

Невербальная коммуникация подчиняется определенным правилам, которым мы следуем бессознательно, но чутко реагируем на их нарушение. К этим правилам могут быть отнесены следующие:

- 1) использование невербальных знаков должно быть определенным и узнаваемым;
- 2) мы должны быть способны переводить наши чувства и намерения в невербальные средства («кодировать»);
- 3) наблюдатель должен быть способен к интерпретации невербальных знаков («декодировать»).

Вместе с тем выполнение этих правил оказывается не такой простой задачей. Основные проблемы интерпретации невербальных сообщений (их кодирования и декодирования) связаны с самой природой

невербальной коммуникации. Например, в группе есть человек, который никогда не выступает. Его молчание является определенным сообщением, но каково его содержание? Стесняется этот человек или ему нечего сказать? Он погружен в свои личные проблемы или просто устал? Найти правильный ответ нам не удастся. Молчание передает сообщение, но это сообщение остается неясным.

ТЕОРИИ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ИССЛЕДОВАТЕЛЕЙ

В статье В. А. Лабунской и М. В. Бураковой (Лабунская, Буракова, 1998) приводится обзор результатов исследований, выявляющих обусловленность полом отдельных невербальных проявлений. Оказывается, мужчины чаще используют прикосновения к другим, а женщины предпочитают прикосновения к себе. Более позитивно воспринимаются прикосновения «мужчина → женщина», чем «женщина → мужчина». Такой элемент невербального поведения, как контакт глаз, также взаимосвязан с тендерным фактором. Женщины чаще смотрят на собеседника во время слушания, чем во время говорения, а у мужчин не наблюдается значимых различий в частоте смотрения в периоды слушания и говорения.

Некоторые исследователи приводят сведения о преимуществе женщин в умении и точности выражать эмоции. Например, в некоторых исследованиях было выявлено, что женщины лучше кодируют экспрессивное выражение счастья, а мужчины – гнева и злобы.

Отмечается связь невербальных паттернов доминантного и подчиненного поведения с невербальными паттернами маскулинности и феминности. Так, в ряде исследований показано, что для мужской аудитории являются менее влиятельными и предпочтительными женщины с компетентным стилем, а наиболее влиятельными оказываются женщины, сочетающие невербальные паттерны компетентного и социального стиля. Женщины, которые в общении демонстрируют невербальные паттерны высокостатусного поведения, воспринимаются мужчинами как угрожающие до тех пор, пока не продемонстрируют «соблазняющего» невербального поведения. Высоко экспрессивные женщины воспринимаются мужчинами как более дружелюбные, чем низко экспрессивные женщины.

Перечисленные в первом параграфе особенности невербальных сообщений – контекстуальность, многозначность, спонтанность и ненамеренность – определяют сложность процесса интерпретации невербального поведения. Мы не можем «читать человека как книгу», так же как другие не могут «читать» нас. Тем не менее люди, которые общаются с нами, придают определенное значение нашему поведению и на основании своих наблюдений могут делать важные выводы и принимать решения.

Установлено, что устойчивыми и однозначными являются лишь экспрессивные коды основных эмоциональных состояний человека: радости, страха, гнева, внимания, удивления, презрения и некоторых других. Остальные способы невербального кодирования подвержены влиянию множества факторов. Среди них:

- общая ситуация общения;
- индивидуальные особенности проявления состояний каждым из участников общения;
- пол;
- возраст;
- степень значимости партнеров друг для друга;
- культурные и этнические нормы выражения индивидуальных особенностей личности.

Очевидно, что учесть все эти факторы в ситуации непосредственного межличностного взаимодействия с целью точной интерпретации невербальных посланий практически невозможно. Поэтому мы постоянно ошибаемся в определении содержания многих невербальных сообщений, перепроверяем свои выводы, уточняем их, а иногда остаемся в заблуждении.

Итак, интерпретируя невербальные послания, необходимо учитывать следующие моменты:

- уникальность невербального языка;
- неизбежность противоречий между невербальным выражением и его психологическим содержанием;
- изменчивость способов невербального выражения;
- зависимость успешности кодирования от умения человека адекватно выражать свои переживания, от уровня сформированности у него навыков кодирования невербальных

сообщений.

Интерпретация невербального поведения превращается в творческий процесс, который требует от его участников наблюдательности, интереса и внимания к людям, социального интеллекта, то есть того, что называют коммуникативной компетентностью.

Выводы

1. Невербальная коммуникация – это обмен и интерпретация людьми невербальных сообщений, то есть сообщений, закодированных и передаваемых особым образом, а именно: посредством выразительных движений тела; звукового оформления речи; определенным образом организованной микросреды, окружающей человека; использования материальных предметов, имеющих символическое значение. От вербальных сообщений невербальные отличает большая многозначность, ситуативность, синтетичность, спонтанность.

2. Невербальное поведение в общении полифункционально. Оно регулирует пространственно-временные параметры общения; поддерживает оптимальный уровень психологической близости между общающимися; указывает на актуальные психические состояния личности; позволяет экономить речевые сообщения; усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.

3. В основу выделения подструктур невербального поведения положены как характеристики невербальных средств, так и системы их отражения и восприятия: оптическая, акустическая, тактильная, ольфакторная. Среди способов кодирования невербальной информации выделяют внешность и ее оформление, мимику, взгляды, позы, жесты, прикосновения, невербальные аспекты речи, поведение человека в окружающем его пространстве, запахи и др. Все эти виды невербальных сообщений не существуют изолированно. Они находятся во взаимодействии, иногда дополняя друг друга, иногда противореча друг другу. Тем не менее каждое средство экспрессии имеет самостоятельную традицию исследования.

4. Интерпретируя невербальные послания, необходимо учитывать следующие моменты: уникальность невербального языка; неизбежность противоречий между невербальным выражением и его психологическим содержанием; изменчивость способов невербального выражения; зависимость успешности кодирования от умения человека адекватно выражать свои переживания, от уровня сформированности у него навыков кодирования невербальных сообщений. Интерпретация невербального поведения – творческий процесс, который требует от его участников наблюдательности, интереса и внимания к людям, социального интеллекта, то есть того, что называют коммуникативной компетентностью.

Основные понятия:

Невербальная коммуникация

Невербальное поведение

Невербальный язык

Кинесика

Проксемика

Такесика

Вопросы для самопроверки

1. Что общего между вербальным и невербальным языками?
2. Можно ли общаться только с помощью невербальных посланий?
3. Какие функции выполняют невербальные сообщения при взаимодействии с вербальными?
4. Перечислите известные вам способы кодирования невербальной информации.
5. Что такое кинесическая структура невербального поведения?
6. Какие функции в общении выполняют взгляды?
7. Что изучает проксемика?
8. Можно ли по голосу определить характер человека?
9. Что можно сказать о человеке по его походке?

Учебные задания

Задание 1. Выразите два противоположных состояния (например, гнев и спокойствие, печаль и радость, усталость и бодрость):

- а) используя только мимику;
- б) используя только жесты;
- в) используя мимику и жесты.

Задание 2. Сделайте по возможности видеозапись интервью между участниками вашей группы, при этом постарайтесь выступить в роли как интервьюера, так и интервьюируемого. При анализе видеозаписи отмечайте мимику и жесты, которые наиболее эффективно подчеркивают смысл ваших слов.

Задание 3. Послушайте и посмотрите выступления двух-трех ведущих прямого эфира на радио и телевидении. Оцените их речь с точки зрения использования интонаций (на радио), жестикуляции, мимики и других форм невербальной экспрессии (на телевидении). Обратите внимание на то, как влияют на восприятие содержания сообщения такие детали, как цвет и стиль одежды, украшения, косметика, прическа.

Дополнительная литература:

Горелов И. Н. Невербальные компоненты коммуникации. – М.: Наука, 1980.

Кроль Л. М., Михайлова Е. Л. Человек-оркестр: микроструктура общения. – М.: Независимая фирма «Класс», 1993.

Лабунская В. А. Невербальное поведение (социально-перцептивный подход). – Ростов-н/Д, 1986.

Леонтьев А. А. Психология общения. – М.: Смысл, 1997 (глава II, §5).

Морозов В. П. Искусство и наука общения: невербальная коммуникация. – М.: ИП РАН, Центр «Искусство и наука», 1998.

Ниренберг Г., Калеро Г. Читать человека, как книгу. – М., 1990.

Пиз А. Язык жестов. – Воронеж, 1992. Психология и психоанализ характера. Хрестоматия по психологии и типологии характеров. – Самара: Изд. Дом «БАХРАХ», 1997.

Социальная психология личности в вопросах и ответах: Учеб. пособие. – М.: Гардарика, 1999 (разд. VIII).

Фаст Дж. Язык тела. – М.: Вече, Персей, АСТ, 1995.

Глава 5. Слушать и слышать

5.1. Цели и факторы эффективного слушания

«Услышь меня, хорошая, услышь меня, красивая» – эти слова М. Исаковского могли бы послужить эпиграфом к данной главе, которая посвящена еще одному ключевому элементу процесса межличностной коммуникации – поведению слушателя.

«Слушать» и «слышать» – не одно и то же. Большинство людей рождаются способными *слушать*, то есть осуществлять естественный физиологический процесс, не требующий сознательных усилий. *Слышать* означает стремиться понять и запомнить услышанное; этот процесс требует наличия сложного комплекса умений, которым человек овладевает на протяжении всей своей жизни*.

* В английском языке для обозначения соответствующих действий служат разнокоренные глаголы «to hear» и «to listen». Однако, следуя буквальной логике изложения, нам пришлось бы прибегнуть к таким обозначениям, как «слышатель» и «слышание», противоречащим нормам русского языка. В рамках данного издания мы договорились использовать термины «эффективное слушание», приравнивающееся по значению к «слышанию», а также «слушатель» и «слушание» применительно к процессу восприятия устной информации. – *Прим. ред.*

Если наличие слуха как одного из базовых органов чувств – необходимое условие для успешной адаптации организма во внешней среде, то развитая способность слышать – условие социальной адаптации человека, возможность устанавливать и поддерживать межличностные отношения, а следовательно, важнейшее коммуникативное качество личности.

означает стремиться понять и запомнить услышанное, что предполагает наличие сложного комплекса умений, которым человек овладевает на протяжении всей своей жизни.

Известно множество анекдотических примеров, связанных с тем, как люди слушают друг друга. Так, одна женщина привела свою дочь на прием к отоларингологу, будучи убежденной в том, что у ребенка серьезные проблемы со слухом. Врач внимательно осмотрел оба уха и сообщил обеспокоенной матери: «Со слухом у нее все нормально. Она просто отключается от вас».

Слышание (эффективное слушание) предполагает наличие сложного комплекса умений, овладение которым требует от индивида активности и сознательных усилий. Это процесс, в ходе которого человек отбирает из всех внешних звуков те, что отвечают его потребностям и интересам. Во многом этот процесс аналогичен чтению газеты. Какой-то материал мы читаем более внимательно, какой-то бегло просматриваем, а в каких-то случаях смотрим лишь на заголовок или на фамилию автора, чтобы решить, стоит ли читать эту статью. Отбор устной информации происходит сходным образом: что-то мы слушаем поверхностно, что-то – с напряженным вниманием.

Исследования показывают, что в среднем время нашего общения с другими распределяется следующим образом: примерно 42-53 % времени мы слушаем других, 16-32 % – говорим сами, 15-17 % – читаем, 9-14 % – пишем. В силу того, что слушание других занимает такой большой объем времени, этот процесс можно считать значимой формой межличностной коммуникации.

Хорошими слушателями не рождаются, однако ими можно стать. Что такое компетентный слушатель? Какие бывают слушатели? Какие факторы влияют на человека в процессе слушания? Этим вопросам посвящена данная глава.

5.1.1. Факторы эффективного слушания

Попробуйте оценить точность восприятия информации, которую вы слышите. Какой процент адресованных вам сообщений доходит до вас?

Цифра, которую вы назовете, будет показателем того, насколько хорошим слушателем вы считаете себя сами. А какова реальность?

Припомните ситуации, в которых возникали осложнения из-за того, что вы прослушали что-то важное, пропустили выгодное предложение или сделали поспешные выводы. Как часто вы отключаетесь от того, что вам говорят?

Ответить на подобные вопросы непросто, в частности потому, что мы редко отдаем себе отчет в действиях и навыках, связанных со слушанием.

Большинство людей оценивают точность своего слушания на 70-80 %, Однако целый ряд исследований показал, что в действительности эффективность слушания у большинства людей составляет 25 %, то есть 75 % услышанных сообщений утрачивается. Представим себе, что 75 % письменного текста содержит ошибки – неправильно написанные слова, неправильную пунктуацию. Можно ли успешно использовать подобный текст в социальной коммуникации? Для предотвращения нежелательных последствий неграмотности общество предпринимает определенные действия (в том числе в рамках школьного и вузовского образования, а также благодаря существованию такой профессии, как «редактор»). К сожалению, для повышения эффективности восприятия услышанного людьми предпринимается значительно меньше усилий.

Последствия, к которым может привести неточное восприятие или искажение информации во время слушания, наглядно показывает всем известная игра «глухой телефон»: при передаче сообщения от одного человека к другому (социальная цепочка включает несколько человек) смысл исходного послания может стать прямо противоположным.

То, что происходит с содержанием сообщения в процессе передачи его от человека к человеку, можно схематично изобразить следующим образом (рис. 5.1):



Рис. 5.1. Процесс искажения информации при ее передаче

В соответствии с базовой моделью коммуникации (см. главу 3 «Речь в межличностном общении») «жизнь» сообщения включает по крайней мере четыре стадии:

1. сообщение, которое намерен сделать отправитель (его мысли);
2. сообщение, каким оно высказано (его реальное кодирование говорящим);
3. то, как оно интерпретировано (декодировано слушателем);
4. то, каким оно окончательно сохранилось в памяти слушателя.

Как видно на рисунке, при переходе сообщения от одной стадии к другой неизбежно имеет место потеря информации. Стремление слушателя сделать сообщение осмысленным заставляет его добавлять что-то к услышанному или, напротив, что-то устранять. Как следствие – переданное сообщение может вовсе не соответствовать исходному.

Почему мы, слушая, зачастую не слышим других? Можно выделить следующие факторы, обуславливающие это явление:

- Объем речи, который обрушивается на нас ежедневно, не позволяет одинаково внимательно воспринимать все устные сообщения. По некоторым данным, до $\frac{1}{3}$ времени нашего бодрствования, то есть 5 часов в день, а то и больше, мы слушаем учителей, коллег, друзей, членов семьи, посторонних прохожих. Если добавить к этому время, проведенное у радио или телевидения, то становится совершенно очевидно, что невозможно на протяжении столь длительного времени постоянно поддерживать внимание в напряжении.
- Мы часто погружены в собственные заботы, которые имеют для нас большую важность, чем сообщения других людей. Трудно сосредоточить внимание на собеседнике, если вам предстоит срочно сдать работу или вы все еще находитесь под впечатлением вчерашней встречи с друзьями.
- Внимательно слушать трудно еще и в силу физиологических причин: мы думаем быстрее, чем говорим. Известно, что обычный человек способен воспринимать до 500 слов в минуту, в то время как средняя скорость устной речи – от 125 до 150 слов в минуту. В результате образуется своего рода «свободное время», которое слушатель заполняет обдумыванием своих проблем, мечтами, планами либо начинает перебивать и подгонять говорящего.

Существует даже типология «плохих слушателей».

«Псевдослушатель»: человек, притворяющийся, что он слушает. Он смотрит на говорящего, кивает головой в знак согласия или несогласия, произносит звуки и реплики типа «да-да», «хм-м», «угу», показывая этим вроде бы внимание, в то время как перед нами в действительности «глухой». Причины такого поведения могут быть самыми разными – погруженность в собственные заботы, скука и т. д., однако результат один – процесс «слышания» не состоялся.

«Самовлюбленный слушатель»: человек, который хочет, чтобы слушали только его, и не имеет ни времени, ни желания слушать другого.

«Слушатель-сочинитель»: человек, который никогда не дослушивает собеседника до конца и, чтобы восполнить пропущенное или непонятное, придумывает события или реакции в соответствии с собственной логикой или собственным опытом. Поэтому, когда он говорит «все понятно», это не означает, что он понял именно своего собеседника.

«Слушатель-пчела»: человек, который слушает только то, что интересно и важно для него самого. Все остальное он пропускает мимо ушей, считая неважным или неправильным.

«Слушатель-жалю»: человек, который только и ждет, чтобы собеседник допустил ошибку или оговорку, чтобы сказать ему об этом и говорить только об этом.

Для некоторых людей описанное поведение – типичный стиль общения. Вместе с тем в определенной ситуации любой из нас может оказаться «плохим слушателем» в силу описанных выше причин. Устранить эти факторы невозможно, но контролировать их действие необходимо. Многие рекомендации специалистов, направленные на повышение эффективности слушания, обращают внимание именно на совершенствование навыков концентрации внимания, эмоционального самоконтроля, работы с информацией.

5.1.2. Цели слушания

Управление собственным вниманием – навык, который необходимо постоянно совершенствовать. Один из способов концентрации внимания в условиях большого объема информационных сообщений – умение точно определить, какого рода информация требуется в данной конкретной ситуации. Установлено, что эффективность процесса слушания возрастает, если слушателю удастся сформулировать цели получения информации, то есть ответить на вопрос: «для чего я слушаю это?». По мнению специалистов в области социальной коммуникации, целями процесса выслушивания могут быть *понимание, запоминание, анализ и оценка* содержания информации, а также *доверительные отношения с собеседниками*.

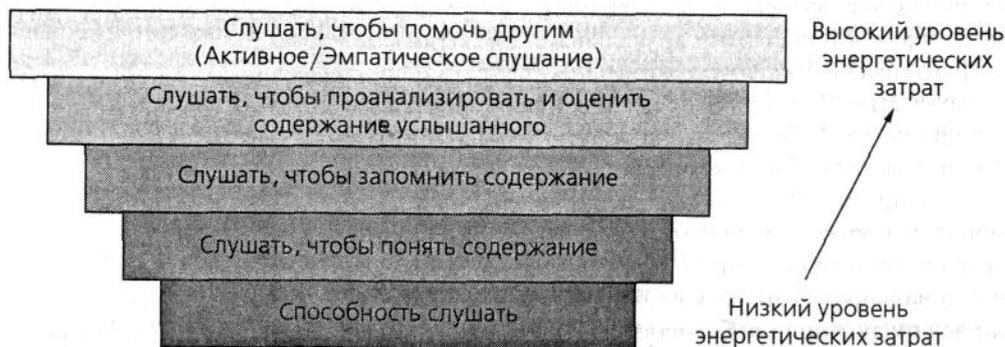


Рис. 5.2. Шкала энергетических затрат в ходе процесса слушания.
(Из: *Gamble, T. K. & Gamble, M.* McGraw-Hill, Inc. 1990, p. 146.)

Ниже приведена схема получения информации в процессе слушания. На ней выделены четыре уровня и соответствующие энергетические затраты, которые на каждом из них требуются от слушателя (рис. 5.2).

Как мы видим, выделенные уровни соответствуют целям, которые ставит перед собой слушатель в конкретной ситуации. Иначе говоря, поставить цель – значит определить, какой уровень слушания адекватен данной ситуации.

Например, если вам предстоит получить указания, как работать со взрывчатым веществом, вы будете слушать, чтобы понять и запомнить инструкции. Если вам предстоит приобрести компьютер для вашей организации, то вы будете стремиться не только понять и запомнить услышанную информацию, но также проанализировать и оценить ее. Если кто-то из ваших знакомых потерял близкого человека, вряд ли целью слушания в этой ситуации будет запоминание и оценка информации: от вас потребуется эмоциональное понимание состояния собеседника (т. н. эмпатическое слушание). Учитывая огромное разнообразие ситуаций, в которых мы оказываемся, нужно быть готовыми постоянно переходить с одного уровня слушания на другой.

Очень часто проблема плохого слушателя связана с его неспособностью определить уровень, который соответствовал бы данной ситуации. Например, во время лекции многие студенты просто слушают, в то время как для успешной сдачи экзамена им необходимо слышать, чтобы понять, сохранить, проанализировать и оценить содержание сказанного лектором. Типичные последствия такого поведения – категоричные заявления типа: «Я присутствовал на лекции и не слышал, чтобы вы об этом говорили».

Поставленная цель требует от слушателя владения определенными навыками работы с информацией.

Так, цель «*слышать, чтобы понять*» предполагает поиск ключевых слов и фраз, в обобщенном виде формулирующих основные проблемы обсуждаемого вопроса.

Цель «*лучше запомнить информацию*» предполагает владение различными мнемоническими техниками, наиболее известные из которых – ведение записей, повторение, перефразирование услышанного, визуализация (то есть ассоциация имен, мест, цифр с конкретными визуальными образами).

Цель «*анализ и оценка содержания*» требует умения распознавать ошибки в аргументах и утверждениях отправителя информации, способности различать факты и оценки (см. гл. 3 «Речь в межличностном общении»).

Один из эффективных способов, помогающих человеку сосредоточиться, – управление эмоциями. Чувства ненависти, страха, счастья или горя, вообще сильные эмоциональные переживания могут

послужить причиной того, что наша способность слышать другого понизится. Как уже отмечалось в главе 3, человек может особенно эмоционально реагировать на те или иные слова или фразы. У одного сильные эмоции возникают при слове «налоги», у другого – при слове «теща». Подобная реакция обусловлена биографическим опытом человека, теми или иными жизненными травмами. Осознав, какие именно слова, фразы и темы вызывают у нас сильные эмоции, мы получаем в свое распоряжение средства самоконтроля: возможность либо вовремя закрыть волнующую тему, либо отдать себе отчет в том, что в данный момент мы становимся невнимательными слушателями.

Таким образом, способность слышать другого как условие успешной межличностной коммуникации требует постоянной тренировки и совершенствования, чему, безусловно, способствует знание факторов, влияющих на этот процесс.

5.2. Обратная связь в межличностном общении

5.2.1. Понятие обратной связи

Рассматривая речь в межличностном взаимодействии, мы обращали внимание на то, что слушающий способен влиять на речевое поведение говорящего именно в силу того, что он находится рядом и его реакция очевидна. Эта реакция есть не что иное, как (в терминах теории информации) проявление обратной связи.

Обратная связь – это вербальные и невербальные сообщения, которые человек намеренно или ненамеренно посылает в ответ на сообщения другого.

Обратная связь

вербальные и невербальные сообщения, которые человек намеренно или ненамеренно посылает в ответ на сообщения другого.

Оценочная обратная связь

сообщение своего мнения, своего отношения к тому, о чем идет речь.

В межличностном общении мы постоянно предоставляем друг другу обратную связь, хотим мы этого или нет. Все, что мы делаем или не делаем в отношении других или во взаимодействии с ними, можно рассматривать как обратную связь. Скажем, юноша написал девушке несколько десятков писем и ни на одно не получил ответа – обратной связью в этом случае служит отсутствие действия. Мы смеемся над рассказанным анекдотом, когда нам действительно смешно или когда хотим сделать приятное рассказчику – это примеры спонтанной и обдуманной обратной связи. Любовь, выраженная взглядом или поэтическим посланием, – примеры невербальной и вербальной обратной связи. Если наши слова или действия вызывают у другого нежелательную для нас реакцию, и мы спешим сопроводить их фразой: «Вы меня неправильно поняли...» или «Я вовсе не это имел в виду», – таким образом мы пытаемся проконтролировать обратную связь.

Действия человека, в которых обнаруживается его способность слышать, именно в силу их «реактивного» (то есть реагирующего на стимул) характера создают саму возможность обратной связи, а все рассмотренные выше факторы, улучшающие эту способность или препятствующие ей, непосредственно влияют на содержание обратной связи.

5.2.2. Виды обратной связи

Среди видов обратной связи выделяют оценочную и безоценочную обратную связь.

Оценочная обратная связь – сообщение своего мнения, своего отношения к тому, о чем идет речь.

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ЗАРУБЕЖНЫХ ПСИХОЛОГОВ

В своей монографии «Обратная связь в межличностном общении» О. В. Соловьева приводит обзор исследований, выполненных как зарубежными, так и отечественными учеными.

Так, в частности, группа американских исследователей во главе с А. Джэкобсом выявила явление, получившее название «скачок достоверности». Суть его заключается в том, что положительная обратная связь всегда оценивается как более достоверная, чем отрицательная. Что касается

оптимальной последовательности предъявления обратной связи, то ряд данных, полученных в экспериментах, показывает, что отрицательная обратная связь оценивается как более достоверная и желательная, когда дается после положительной обратной связи, а не предшествует ей.

Упомянутая группа исследователей проводит эксперименты в соответствии с «долгосрочной» программой, изучая зависимость принятия обратной связи от трех переменных: 1) знак обратной связи («+» или «-»); 2) последовательность ее предъявления – сначала «+», потом «-», или наоборот; 3) форма обратной связи: а) поведенческая («Мне кажется, ты ведешь себя слишком властно»), б) эмоциональная («Ты мне нравишься»; «Я зол на тебя»), в) эмоционально-поведенческая («Ты ведешь себя властно, и это меня злит»).

Один из способов повышения достоверности обратной связи, выявленный в эксперименте, получил название «усиливающий эффект». Его суть заключается в том, что эмоциональная «прибавка» к поведенческой основе увеличивает достоверность обратной связи по сравнению с чисто поведенческой обратной связью, если они обе положительны. Та же эмоциональная прибавка уменьшает достоверность обратной связи, если они обе отрицательны. Иными словами, «подкрепление» положительного поведенческого наблюдения («Ты внимателен») позитивной эмоциональной реакцией («Ты мне нравишься») повышает достоверность замечания по поводу поведения, в то время как присоединение к отрицательному высказыванию о поведении («Ты невнимателен») негативной эмоциональной реакции («Ты мне неприятен») снижает доверие к замечанию по поводу поведения: это замечание может быть расценено как необъективное, вызванное отрицательным отношением. А. Джэкобс считает, что использование «усиливающего эффекта» представляет собой мощный рычаг для изменения достоверности обратной связи.

(См.: Соловьева О. В. Обратная связь в межличностном общении. – М., 1992.)

Оценки могут быть положительными («здорово это у тебя получается») или отрицательными («ну что за чушь ты несешь»). Позитивная оценочная обратная связь выполняет функцию поддержки «Я-концепции» нашего партнера и сложившихся с ним межличностных отношений.

Негативная оценочная обратная связь выполняет корректирующую функцию, направленную на устранение нежелательного поведения, изменение или модификацию наших отношений.

Структура оценочной обратной связи предполагает использование оборотов, которые указывают на то, что речь идет о собственном мнении человека: «мне кажется», «я думаю», «на мой взгляд». Если такие обороты отсутствуют, а оценка высказана вполне определенно и открыто, то высказывание приобретает статичный характер, часто воспринимается как грубость или хамство и вызывает у собеседника психологическую защиту. Из-за этого отношения становятся напряженными или даже разрушаются их. Сравним высказывания:

«Мне кажется, это не так» и «Какая глупость!»;

«По-моему, ты была чересчур резкой» и «Ну ты и грубиянка»;

«Думаю, ты слишком зависишь от нее» и «Тряпка».

Позитивная оценочная обратная связь

сообщения, выполняющие функцию поддержки «Я-концепции» партнера и сложившихся с ним межличностных отношений.

Нерефлексивное слушание

умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями; полезно в тех случаях, когда собеседник хочет обсудить наиболее болезненные вопросы, проявляет глубокие чувства (например, гнев или горе) или просто говорит о том, что требует минимального ответа.

Безоценочная обратная связь – вид обратной связи, который не содержит нашего отношения к обсуждаемому вопросу. Мы используем ее, когда хотим больше узнать о чувствах человека или помочь ему сформулировать мысли по конкретному поводу, при этом прямо не вмешиваясь в действия собеседника.

Эти цели достигаются посредством таких приемов, как уточнение, перефразирование, прояснение, отражение чувств (или эмпатия). Данные процедуры легли в основу выделения стилей слушания, описанию которых будет посвящен следующий параграф. В завершение разговора о видах обратной связи познакомимся с некоторыми результатами научных исследований в области изучения обратной

5.3. Стили слушания

Исходным для анализа стилей слушания является утверждение, что умение слышать – это активный процесс, требующий определенных навыков. Важнейшие из них – приемы нерефлексивного, рефлексивного (активного) и эмпатического слушания.

5.3.1. Нерефлексивное слушание

Нерефлексивное слушание состоит в умении внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями.

Пассивное внешне поведение в действительности требует большого напряжения, физического и психологического внимания. Как правило, неререфлексивное слушание полезно тогда, когда собеседник хочет обсудить наиболее важные вопросы, проявляет такие глубокие чувства, как гнев или горе, или просто говорит о том, что требует минимального ответа. По форме неререфлексивное слушание представляет собой использование кратких реплик типа «Да?», «Продолжайте, продолжайте. Это интересно», «Понимаю», «Приятно это слышать», «Можно ли поподробнее?» и т. п., или невербальных жестов поддержки (например, утвердительный наклон головы).

5.3.2. Рефлексивное слушание

Рефлексивное (или активное) слушание – это обратная связь с говорящим, используемая для контроля точности восприятия услышанного. В отличие от неререфлексивного слушания здесь слушающий более активно использует словесную форму для подтверждения понимания сообщения.

Основными видами рефлексивных ответов являются выяснение, перефразирование и резюмирование.

Выяснение – это безоценочная техника, при использовании которой мы просим людей о дополнительной информации, руководствуясь либо деловыми интересами, либо целью «разговорить» человека или продемонстрировать готовность и желание выслушать его.

Инструментами выяснения являются вопросы типа «Не повторите ли еще раз», «Уточните, что вы имеете в виду», «Вы что-то еще хотели сказать?» и т. п.

Например, приятель обращается к вам с репликой: «Настроение – хуже некуда. В нашей группе все сдали математику лучше, чем я». Если вы хотите использовать технику выяснения, то можно сказать: «Почему это так тебя расстроило?» или «Как ты думаешь, чем это вызвано?». Отвечая на вопрос, поставленный таким образом, собеседник может подумать над тем, что случилось, и, как следствие, ослабить эмоциональное переживание. Ваша реакция типа «Ну и что, нашел из-за чего переживать» или «Этого и следовало ожидать», скорее всего, вызовет у него ощущение, что вы его не понимаете, и спровоцирует чувство защиты.

Перефразирование состоит в передаче говорящему его же сообщения, но словами слушающего. Его целью является проверка точности услышанного.

Перефразирование может начинаться словами: «Как я понял вас...», «По вашему мнению...», «Другими словами, вы считаете...» При этом важно выбирать только существенные, главные моменты сообщения, смысл и идеи, а не чувства собеседника.

Примеры:

1) – Боюсь, меня не возьмут на соревнования в этом году.

– Думаешь, ты недостаточно подготовлен?

2) – Я им ужасно завидую.

– Ревнуешь их к ребятам из той группы?

Перефразирование дает возможность говорящему увидеть, что его слушают и понимают, а если понимают неправильно, то внести соответствующие коррективы в сообщение.

Рефлексивное (активное) слушание

обратная связь с говорящим, при которой слушающий более активно использует словесную форму для подтверждения понимания сообщения.

Резюмирование

подытоживание основных идей и чувств говорящего, позволяющее соединить фрагменты разговора в смысловое единство.

Резюмирование – это подытоживание основных идей и чувств говорящего. Резюмирующие высказывания помогают соединить фрагменты разговора в смысловое единство. Типичными фразами могут быть следующие: «Ваши основными идеями, как я понял, являются...», «Если подытожить сказанное вами, то...» и т. п.

5.3.3. Эмпатическое слушание

Эмпатическое слушание – особый вид поведения слушающего. Его популяризировал известный американский психотерапевт Карл Роджерс, который был уверен, что, слушая, можно помочь индивиду понять его собственную ситуацию и проблемы. Как определенная процедура, эмпатическое слушание предполагает понимание чувств, переживаемых другим человеком, и ответное выражение своего понимания этих чувств. Для этого применяются все рассмотренные выше приемы рефлексивного слушания – уточнение, перефразирование, резюмирование. Вот почему по форме эмпатическое высказывание очень близко к любому виду рефлексивного слушания (например: «Я скоро заканчиваю свою работу. – Ты заканчиваешь завтра? – Ну, не так скоро. Думаю, в течение недели»).

В то же время эмпатическое слушание отличается от рефлексивного своими целями или намерениями. Если цель активного, рефлексивного слушания – осознать как можно точнее сообщение говорящего, значение его идей или понять переживаемые чувства, то цель эмпатического слушания – уловить эмоциональную окраску этих идей и их значение для другого человека, понять, что означает высказанное сообщение и какие чувства при этом испытывает собеседник.

Эмпатическое слушание – более интимный вид общения, чем активное слушание; оно противоположно критическому восприятию (кстати, поэтому очень трудно письменно воспроизвести эмпатические высказывания).

В структуре эмпатического высказывания исключены речевые обороты, в которых содержатся оценка, требование, совет, снижение значимости проблемы или желание управлять поведением собеседника – например, следующие:

«Вы должны сделать...»

«Вам следует...»

«Вы не правы...»

«У вас странный взгляд на вещи...»

«Вы совершили большую ошибку...»

«Не беспокойтесь об этом...»

«Разве это проблема?...»

«Твоя проблема напоминает мне о...»

Эмпатическое высказывание опирается на безоценочную обратную связь. При этом важно вводить фразы, допускающие коррекцию сказанного (например, «Если я не ошибаюсь», «Возможно», «Вероятно», «Это так?» и т. п.). Также имеет значение последовательность сообщений. Психотерапевт М. Розенберг предлагал включать в структуру эмпатического высказывания следующие блоки:

Что другой человек:

1. наблюдает: «Когда ты видишь (слышишь)...»;

2. чувствует: «Ты, наверное, чувствуешь...?»;

3. в чем нуждается: «Потому что для тебя важно...?»;

4. хочет сейчас попросить: «И ты хотел бы, чтобы...?».

Эмпатическое слушание

безоценочная обратная связь, цель которой – оказать собеседнику поддержку, дать понять, что проблема, которая его беспокоит, и слушателем воспринимается как важная.

Пример: *«Мне показалось, что когда ты пришел к другу и увидел, что он не один, ты был раздосадован, так как тебе очень нужно было выговориться».*

Эмпатическое выслушивание – путь реагирования, который позволяет другим найти решения своих проблем, даже если вы сами не знаете этих решений. Эмпатически слушающие не судят других, они осмысливают проблему, рассматривают ее, часто своими словами утверждают собственные впечатления о том, что происходит с говорящим. Они также постоянно проверяют, насколько точно их впечатления соответствуют состоянию отправителя. В этом виде слушания исходным условием является принятие чувств партнера и доверие к тому, что он сможет найти решение проблемы. Поэтому не нужно навязывать ему свои идеи, пока он сам не попросит об этом.

Эмпатическое слушание уместно отнюдь не во всех ситуациях, когда человек обращается за помощью. Иногда ему нужна просто информация, а не работа с его чувствами. Не следует использовать приемы эмпатического слушания и в том случае, если у вас нет действительного желания помочь человеку, а также если вы «в цейтноте» (этот вид слушания требует времени).

Таким образом, для того, чтобы стать компетентным слушателем, а следовательно, и компетентным коммуникатором, человек должен владеть разнообразными видами обратной связи, стилями слушания и умело использовать их в соответствующих обстоятельствах.

Выводы

1. Способность слушать является физиологически естественной, ее реализация не требует сознательных усилий от человека. Слышать означает стремиться понять и запомнить услышанное, что предполагает наличие сложного комплекса умений, которым человек овладевает на протяжении всей своей жизни.
2. Среди факторов, препятствующих эффективному слышанию, можно выделить: а) огромный объем речевой информации, который обрушивается на нас ежедневно, не позволяя одинаково внимательно воспринимать все устные сообщения; б) погруженность в собственные заботы, которые имеют для нас большую важность, чем сообщения других людей; в) физиологические причины – мы думаем быстрее, чем говорим.
3. Для повышения эффективности слушания необходимо совершенствовать навыки концентрации внимания, эмоционального самоконтроля, работы с информацией. Один из способов концентрации внимания в условиях большого объема информационных сообщений – умение точно определить, какого рода информация требуется в данной конкретной ситуации.
4. Способность слышать создает саму возможность обратной связи в межличностной коммуникации. Благодаря обратной связи (оценочной или безоценочной) мы можем поддерживать или корректировать впечатления других о нас и наших установках.
5. Выделяют нерефлексивный, рефлексивный (активный) и эмпатический стили слушания, в основе которых лежит использование определенных речевых приемов. Эффективное применение различных стилей слушания способствует сохранению и развитию межличностных отношений.

Основные понятия

Способность слышать

Обратная связь

Оценочная обратная связь

Безоценочная обратная связь

Позитивная оценочная обратная связь

Негативная оценочная обратная связь

Нерефлексивное слушание

Рефлексивное (или активное) слушание

Выяснение

Перефразирование

Резюмирование

Эмпатическое слушание

Вопросы для самопроверки

1. Чем отличается способность слушать от способности слышать?
2. Почему при передаче информации от одного человека к другому происходит ее искажение?
3. Какие цели в разных ситуациях может преследовать слушатель?
4. Что должен уметь слушатель, если его цель – анализ и оценка содержания информации?
5. Что такое «обратная связь в межличностной коммуникации»?
6. Какую функцию выполняет оценочная негативная обратная связь?
7. Как осуществляется безоценочная обратная связь?
8. Дайте определение нерефлексивного стиля слушания.
9. В чем отличие активного рефлексивного стиля слушания от эмпатического?
10. Какие речевые обороты не используются людьми, слушающими эмпатически? Почему?

Учебные задания

Задание 1. Выберите партнера. Каждый должен нарисовать на карточке или на листе бумаги три фигуры, состоящие из нескольких прямых пересекающихся линий. Не показывайте рисунки друг другу. Цель упражнения – устно проинструктировать партнера так, чтобы он смог воспроизвести ваши рисунки. При передаче инструкции необходимо выполнить три условия:

а) Когда вы объясняете свой первый рисунок, вы должны отвернуться от партнера и никак не комментировать его усилия. Ему, в свою очередь, также не разрешается разговаривать и смотреть на вас на этой фазе эксперимента. Это – ситуация, когда обратная связь отсутствует.

б) Когда вы описываете второй рисунок, вы можете повернуться и наблюдать за работой партнера. Вы можете комментировать то, что он рисует, но ему так и не разрешается ни говорить, ни смотреть на вас. Это – ограниченная обратная связь.

в) Наконец, говоря о третьем рисунке, вы можете взаимодействовать открыто: смотреть и комментировать усилия партнера, он может смотреть на вас, задавать вопросы для контроля за точностью своей работы. Это – свободная обратная связь.

Если время позволяет, обменяйтесь ролями.

1. При каком условии копирование происходит быстрее? Почему?
2. При каком условии копирование оказывается более точным? Почему?
3. При каком условии вы чувствовали себя более уверенно в роли отправителя сообщения? Получателя? Почему?
4. При каком условии вы чувствовали себя менее уверенно как отправитель? Получатель? Почему?
5. Можно ли обнаружить параллели между этим упражнением и ситуациями в повседневной жизни?

Задание 2. Выберите себе партнера. Расскажите о каком-то событии, произошедшем с вами и оставившем у вас сильное впечатление (5-7 предложений). После того как рассказ закончен, ваш партнер должен сообщить, как он понял эту историю, начиная пересказ фразой «Как я услышал...». Важно, чтобы на этом этапе тот, кто пересказывает, не вносил никаких добавлений, суждений или интерпретаций. Он должен понять, а не анализировать или оценивать. В то же время он должен пересказывать своим языком, а не просто повторять рассказ слово в слово.

На следующем этапе рассказчик оценивает, насколько точен пересказ. Если обнаружили какие-то искажения, он повторяет историю, и слушатель должен еще раз передать, как теперь он понял сообщение.

Достигнув максимально возможного понимания рассказанной истории, партнеры меняются местами.

После того как оба партнера несколько раз проделали работу, необходимо обсудить следующие вопросы:

1. Оказавшись в роли слушателя, насколько точно с первого раза вы сумели понять содержание прозвучавшего рассказа?
2. Оказавшись в роли рассказчика, что вы чувствовали, когда ваш партнер пытался понять вас?
3. Что для вас было наиболее и наименее сложно, когда требовалось понять рассказ своего партнера?
4. Сравните полученные ощущения при выполнении задания с вашим повседневным опытом общения.

Задание 3. Какие чувства вы могли бы услышать в приведенных ниже высказываниях?

Образец:

Высказывание	Чувства, которые, возможно, переживает при этом человек
«Ты совсем перестала замечать меня. Я что-то не так сделал?»	озадаченность, унижение, обида, отверженность, ревность, зависимость

а) «Какое чудесное платье! Где ты его достала?»

б) У меня завтра доклад, послезавтра экзамен, каждую ночь репетиции, а сегодня днем еще собрание устроили. Не знаю, смогу ли я вообще сегодня поехать. И так – весь месяц».

в) «Я уверена, что она получит оценки лучше, чем я. Конечно, она – единственный ребенок, у нее мама и бабушка постоянно за ней ухаживают. Ей только и остается, что заниматься. А я работаю, и все должна дома сама делать».

г) «Не могу понять, почему они не пишут. Раньше не бывало, чтобы так долго не было ответа. Теперь даже не знаю, как связаться с ними».

д) «Благодарю за отличный вечер. Обед – фантастический, музыка – тоже. Давайте встретимся еще».

е) «Ну как мне рассказать ему, что я чувствую на самом деле? Он, возможно, рассердится, и мы начнем ругаться. Он подумает, что я не люблю его, если скажу о своих переживаниях».

Дополнительная литература

Атватер И. Я вас слушаю... – М.: Экономика, 1988.

Винокур Т. Г. Говорящий и слушающий. Варианты речевого поведения. – М.: Наука, 1993.

Леонтьев А. А. Психология общения. – М.: Смысл, 1997.

Соловьева О. В. Обратная связь в межличностном общении. – М., 1992.

РАЗДЕЛ III. МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Нередко мы слышим или сами используем фразы типа «не нужно на меня давить», «я загнал его в угол», «она привязала его к своей юбке». Эти и подобные им метафорические обороты описывают вполне определенные модели поведения, которые в социальной психологии составляют содержание проблемы межличностного взаимодействия. Их анализ составит предмет данного раздела, основными вопросами которого являются: структура межличностного взаимодействия, его виды, стратегии и тактики, фактор личного влияния.

Глава 6. Структура межличностного взаимодействия

Как мы уже знаем, термины «межличностное общение», «межличностная коммуникация» и «межличностное взаимодействие» близки по смыслу, однако указывают на различные аспекты изучаемой темы. В словосочетании «межличностное взаимодействие» семантика составляющих его слов привлекает внимание, во-первых, к действиям, которые предпринимают индивиды в отношении друг друга, – на первый план выводятся действующие лица, а инструментально-технологическая сторона общения выступает предметом анализа. Во-вторых, поскольку речь идет о действиях каждой из сторон в ответ на предложение другой, то интерес представляет то, как люди соотносят свои цели и организуют их достижение, т. е. как достигается *взаимность* между участниками общения.

Очевидно, что для того, чтобы выбрать нужную манеру поведения и форму обращения с другим человеком, необходимо сориентироваться в ситуации, понять контекст, в котором происходит взаимодействие. Определение ситуации является важнейшим структурообразующим моментом межличностного взаимодействия. Этому вопросу посвящен первый параграф данной главы.

Межличностное взаимодействие

инструментально-технологическая сторона общения; взаимные действия участников общения,

направленные на соотнесение целей каждой из сторон и организацию их достижения в процессе общения.

Определив ситуацию, люди начинают выстраивать позиции, позволяющие им достичь своих целей в заданных обстоятельствах. Соотношение позиций, пристройка к позициям друг друга или «проверка их на прочность» – еще один важный структурный аспект межличностного взаимодействия, который может быть проанализирован в пространственных терминах. Можно утверждать, что условием межличностного взаимодействия является формирование пространства такого взаимодействия. Как это происходит, будет рассмотрено во втором параграфе данной главы.



Рис. 6.1. Выбор нужной формы обращения

Уровни взаимодействия предполагают соответствующие процедуры (или механизмы) его реализации, иначе говоря, владение «сценариями» поведения в определенной ситуации. Какова их природа и чем они отличаются друг от друга – этим вопросам посвящен третий параграф данной главы.

6.1. Контексты межличностного взаимодействия

Если мы хотим понять смысл и содержание взаимодействия между людьми, нам требуется знание контекста происходящего. Рассмотреть поведение человека в определенном контексте означает поместить его в такие рамки, в которых оно приобретает более или менее однозначный смысл. Отсутствие таких рамок сбивает человека с толку, не позволяет ему сориентироваться в ситуации. Между людьми нередко возникают диалоги следующего рода:

«Ну наконец-то вы появились. – А что, собственно, произошло?» или
«Как вам такое могло прийти в голову?! – А что вы имеете в виду?» и т. п.

Подобные примеры иллюстрируют поиск одним из собеседников контекста, который позволил бы ему выбрать линию последующего поведения.

Обращение к контексту выполняет по меньшей мере две задачи в межличностном взаимодействии. Для наблюдателя – это условие объяснения того, что происходит между людьми, почему именно так, а не иначе общаются индивиды; для действующего лица – это возможность формирования собственного отношения к происходящему, выбора способов поведения, адекватных определенной ситуации, то есть возможность соотнесения действия и ситуации.

Социально-ролевой уровень общения

уровень общения, на котором от человека ожидается выполнение определенной ролевой функции, демонстрация знания норм социальной среды, подтверждение себя, своего статуса; общение, как правило, носит анонимный характер.

Как удастся совершенно разным людям понять друг друга, найти общий язык, договориться, согласовать свои цели и действия? По мнению специалистов в области человеческого общения, такая

возможность возникает только в том случае, если люди обладают значительным объемом информации, сходной как по происхождению и содержанию, так и по структуре. К информации такого рода следует отнести, в частности, умение выделять стандартные, или типичные, социальные ситуации – такие как деловые переговоры, празднование дня рождения, любовное свидание, свадьба, разговоры в очередях, отдых в кругу семьи и многие другие. Представляя собой часть информационного багажа нормального человека, такое знание используется в качестве контекстуальных рамок, применение которых участниками взаимодействия становится предпосылкой взаимопонимания между ними.

В теории межличностного общения известно несколько классификаций стандартных социальных ситуаций. Рассмотрим две из них.

Деловой уровень общения

уровень общения, на котором людей объединяют интересы дела, совместная деятельность, поиск средств повышения эффективности сотрудничества; общение является психологически отстраненным, доминирует Я-Вы контакт.

Интимно-личный уровень общения

уровень, на котором основной целью общения является удовлетворение потребности в понимании, сочувствии, переживании; от партнеров ожидают психологическая близость, эмпатия, доверительность.

В зависимости от степени личностной вовлеченности в преобразование отношений можно условно выделить три уровня общения: социально-ролевой (или кратковременное социально-ситуационное общение), деловой и интимно-личный.

На социально-ролевом уровне контакты ограничиваются ситуативной необходимостью: на улице, в транспорте, в магазине, на приеме в официальном учреждении. Основной принцип взаимоотношений на этом уровне – знание и реализация норм и требований социальной среды участниками взаимодействия.

На деловом уровне людей объединяют интересы дела и совместная деятельность, направленная на достижение общих целей. Основной принцип деловых взаимоотношений – рациональность, поиск средств повышения эффективности сотрудничества.

Интимно-личный уровень характеризуется особой психологической близостью, сопереживанием, проникновением во внутренний мир других людей, прежде всего близких. Основной принцип такого общения – эмпатия. Еще одна классификация видов межличностного взаимодействия принадлежит известному американскому психологу Эрику Берну. В ее основе лежит то, что Берн назвал потребностью в структурировании времени, объяснив это следующим образом: «Хорошо известна проблема, часто встречающаяся у подростков после первой встречи: „Ну и о чем мы потом с ней (с ним) будем говорить?“ Этот вопрос возникает нередко и у взрослых людей. Достаточно вспомнить труднопереносимую ситуацию, когда вдруг возникает пауза в общении и появляется период времени, незаполненный разговором, причем никто из присутствующих не в состоянии придумать ни одного уместного замечания, чтобы не дать разговору замереть. Люди постоянно озабочены тем, как структурировать свое время. <...> Одна из функций жизни в обществе состоит в том, чтобы оказывать друг другу взаимопомощь и в этом вопросе» (Берн, 1988, с. И).

Выделенные Берном способы структурирования времени представляют собой по существу способы организации межличностного взаимодействия. Он предлагает рассматривать шесть форм социального поведения – четыре основные и два пограничных случая.

1) На одном полюсе пограничный случай – *замкнутость*, когда явная коммуникация между людьми отсутствует. Человек физически присутствует, но психологически – вне контакта, он будто бы окутан собственными мыслями. Это бывает в самых различных ситуациях, например, в купе железнодорожного поезда, в больничной палате, даже во время вечеринки. Такое поведение может быть воспринято с пониманием и не вызовет проблем, если только оно не превращается в привычку.

2) *Ритуалы* – привычные, повторяющиеся действия, не несущие смысловой нагрузки. Они могут носить неформальный характер (приветствия, прощания, благодарности) или быть официальными (дипломатический этикет). Цель этого типа общения – возможность провести время совместно, но не сближаясь.

3) *Времяпровождения* – полуритуальные разговоры о проблемах и событиях, известных всем. Они не так стилизованы и не так предсказуемы, как ритуалы, но обладают некоторой повторяемостью. Примерами могут служить вечеринка, где участники недостаточно хорошо знакомы друг с другом, или

разговоры во время ожидания какого-нибудь официального собрания. Времяпрепровождение всегда социально запрограммировано: говорить в это время можно лишь в определенном стиле и только на допустимые темы (например, светский разговор или женский разговор). Основная цель этого типа общения – структурирование времени не только ради поддержания приятельских отношений, но и отчасти социальный отбор, когда человек ищет новые полезные знакомства и связи.

4) *Совместная деятельность* – взаимодействие между людьми на работе, целью которого прежде всего является эффективное выполнение поставленной задачи.

5) *Игры* – наиболее сложный тип общения, так как в играх каждая сторона неосознанно старается достичь превосходства над другой и получить вознаграждение. Основная отличительная особенность игр – скрытая мотивация их участников. По мнению Э. Берна, важные социальные контакты чаще всего протекают как игры, а сами игры составляют весьма значительную часть человеческого общения. Объяснение этому Берн видит в следующем.

Повседневная жизнь предоставляет очень мало возможностей для человеческой близости. Кроме того, многие формы близости для большинства людей психологически неприемлемы, требуют осмотрительности. Западная культура в основном не поощряет искренности (кроме как в интимной обстановке), так как ее могут использовать с дурным умыслом. В свою очередь, повторяющиеся времяпрепровождения в конце концов приедаются.

Чтобы избавиться себя от скуки времяпрепровождения, одновременно не подвергаясь опасностям, сопутствующим близости, большинство людей в качестве компромиссного решения обращаются к играм. В этом состоит социальное значение игр. Чаще всего люди выбирают себе друзей, партнеров, близких людей из числа тех, кто играет в те же игры, что и они. Поэтому в данном социальном окружении каждый его представитель приобретает такую манеру поведения, которая покажется совершенно чуждой членам другого социального круга. И наоборот, любой член какого-либо социального окружения, который начинает играть в новые игры, будет скорее всего изгнан из привычного общества. В этом состоит личностное значение игр. Наконец, многие игры совершенно необходимы некоторым людям для поддержания душевного здоровья. У таких людей психическое равновесие столь неустойчиво, а жизненные позиции столь шатки, что стоит лишить их возможности играть, как они впадут в безысходное отчаяние. Подобные ситуации можно часто наблюдать в супружеских парах, когда улучшение психического состояния одного из супругов влечет за собой быстрое ухудшение состояния другого супруга, для которого игры были важнейшим средством поддержания собственного психического равновесия.

6) За игрой следует второй пограничный случай, замыкающий ряд форм межличностных взаимодействий, – *близость*. Двустороннюю близость можно определить как свободное от игр общение, предполагающее теплое заинтересованное отношение между людьми, исключающее извлечение выгоды. Человеческая близость, которая по сути есть и должна быть самой совершенной формой человеческих взаимоотношений, приносит такое ни с чем не сравнимое удовольствие, что даже люди с неустойчивым равновесием могут вполне безопасно и даже с радостью отказаться от игр, если им посчастливилось найти партнера для таких взаимоотношений.

Времяпрепровождения и игры – это суррогат истинной близости. Их можно рассматривать скорее как предварительные соглашения, чем как союзы. Именно поэтому их можно характеризовать как острые формы взаимоотношений. Настоящая близость начинается тогда, когда социальные схемы, скрытые мотивы и ограничения отходят на задний план. Только она может полностью удовлетворить сенсорный голод и потребность в признании. Прототипом такой близости является акт любовных, интимных отношений.

Сравнивая приведенные классификации, легко заметить принципиальное сходство в описании целей и структуры различных видов межличностного поведения. В последующих главах мы более подробно рассмотрим взаимодействие между людьми на каждом из названных уровней. Здесь отметим, что структура любой социальной ситуации включает в качестве необходимых следующие элементы:

1) роли участников взаимодействия, то есть набор предписаний, касающийся того, как человек должен вести себя, если он занял фиксированную позицию среди людей, относительно которой уже сложились нормативные представления;

2) набор и порядок действий (или сценарные последовательности);

3) правила и нормы, регулирующие взаимодействие и характер отношений участников социальной ситуации.

Таким образом, характеристики конкретной ситуации, в которой протекает общение данных людей,

накладывают значительные ограничения на их поведение, чувства и даже желания. Вместе с тем снижение степени их свободы является условием установления и поддержания межличностного контакта, делает возможным в перспективе межличностное общение.

6.2. Пространство межличностного взаимодействия

Развитие процесса межличностного взаимодействия после того, как его участники определили тип социальной ситуации, удобно описывать в терминах пространства, используя такие слова, как «позиция» (положение, расположение), «верх», «низ», «близкий», «далекий», «расстояние», «дистанция», «граница» и т. д. Обращение к пространственным метафорам – не просто использование устоявшихся в повседневной речи оборотов, но эффективный способ структурного анализа человеческих отношений. Инструментом такого анализа и является активно разрабатываемое в последнее время в социальной теории понятие «социального пространства». Можно указать две методологически важные проблемы, поставленные исследователями социального пространства.

Во-первых, заостряется внимание на вопросе отношения между физическим и социальным пространством. Социальное пространство – это не физическое пространство, однако оно стремится реализоваться в нем более или менее полно и точно. То пространство, в котором мы обитаем и которое мы познаем, является социально обозначенным и сконструированным. Иллюстрацию этого легко найти в районе, где живут очень состоятельные люди: здесь величина земельного участка возле дома, высота и архитектура дома, число комнат и т. д., и т. п., есть не что иное, как пространственные характеристики социального положения жителей этого района. То же можно наблюдать и в отношении человеческого тела. Движения, позы и положения (вспомните, как держат себя начальник и подчиненный, хозяин и гость, победитель и побежденный и т. д.) указывают на социальный статус и ролевые позиции людей. «Неощутимое занесение в тело структур социального порядка» – так называет этот эффект французский социолог Пьер Бурдьё (Бурдьё, 1993). Таким образом, физическое пространство (включая человеческое тело) оказывается социальной конструкцией и проекцией социального пространства.

Во-вторых, анализ социального пространства – это анализ структуры социальных взаимодействий, их упорядочения и динамики. Определить положение человека в социальном пространстве означает определить его отношение к другим людям и социальным явлениям, взятым за такие «точки отсчета». При знакомстве, представляясь, каждый из нас обычно сообщает определенные сведения о себе, называя свое имя, род занятий, профессиональную группу, семейное положение, иногда политические предпочтения и принадлежность к той или иной религиозной конфессии. Например: «Разрешите представиться – Иванова Елена, аспирантка кафедры общей психологии психологического факультета Санкт-Петербургского университета, 28 лет, имею высшее философское и психологическое образование, замужем, детей нет». Совокупность названных групп и положений внутри каждой из них составляет своеобразную систему координат, позволяющую определить социальное положение любого индивида (по аналогии с системой координат, используемой для определения геометрического положения объекта в геометрическом пространстве).

Анализ межличностного пространства как одного из проявлений пространства социального по существу есть исследование тех же самых проблем.

Определив ситуацию, участники взаимодействия начинают выстраивать позиции, позволяющие им достичь своих целей в заданных обстоятельствах. Под этим углом зрения межличностное взаимодействие есть не что иное, как конструирование, формирование межличностного пространства, то есть организация всех элементов взаимодействия в определенном порядке. Оно предполагает:

- выбор позиции по отношению к другому, пристройку к позициям друг друга, «проверку их на прочность»;
- четкое определение пространственных и временных границ ситуации взаимодействия, за пределами которых выбранная позиция становится неуместной;
- оформление занятой позиции посредством использования вербальных и невербальных средств коммуникации.

Пространственное структурирование взаимодействия сопровождается символическим обозначением этой структуры, что проявляется как в символическом «языке тела» (мимике, взглядах, жестах и т. д.), имеющей глубокие филогенетические корни, так и в способах персонализации пространства (о чем подробно говорилось в предыдущем разделе книги) (рис. 6.2).

Межличностное пространство

организация всех элементов межличностного взаимодействия в определенном порядке, предполагающая: 1) выбор позиции в отношении к другому, пристройку к позициям друг друга; 2) четкое определение пространственных и временных границ ситуации взаимодействия, за пределами которых выбранная позиция становится неуместной; 3) оформление занятой позиции посредством вербальных и невербальных средств коммуникации.

Можно обозначить вертикальные и горизонтальные пространственные характеристики межличностного взаимодействия. Вертикальная составляющая находит свое выражение в представлениях о взаимном расположении партнеров по общению. Возможные позиции в общении могут быть обозначены следующим образом: пристройка к партнеру сверху, пристройка к нему наравне, пристройка снизу, отстраненная от партнера позиция.

Тот, кто стремится доминировать, занимает или стремится занять позицию сверху. Символическое представление о связи вертикали с силой партнера имеет социальное происхождение. Однако в этой зависимости нетрудно отыскать модели поведения, присущие всем социальным животным: преимущество всегда у того, кто находится выше, – хороший обзор, выгодная позиция для нападения, большая безопасность. И наоборот – потерпевшее поражение животное, как правило, ложится и обнажает или делает уязвимыми различные части своего тела.

Пристройка сверху может выглядеть как поучения, осуждения, советы, порицание, замечания, обращения на «ты», «сын», высокомерные или покровительствующие интонации, похлопывание по плечу, подача руки ладонью вниз, взгляды сверху вниз и многое другое.

Позиция подчиненной стороны предполагает свои стереотипы в поведении. Оказавшись в ней, человек демонстрирует зависимость, требует защиты, лишен инициативы, власти. Пристройка снизу проявляется как просьба, извинение, поиск самооправдания, виноватые или заискивающие интонации, наклоны корпуса, опускание головы и другие формы демонстрации зависимости и подчинения (рис. 6.3).

Позиция равенства сторон также предполагает соответствующие вербальные и невербальные формы поведения: спокойный взгляд в глаза собеседнику, открытое выражение чувств и желаний, обоснованное высказывание и готовность выслушать критические замечания в свой адрес с последующим их обсуждением и т. д.

Способность к смене психологических позиций в зависимости от возникшей ситуации и поставленной задачи, репертуар позиций, которыми владеет человек, – это, по мнению специалистов в области межличностной коммуникации, один из существенных показателей компетентного, зрелого общения.

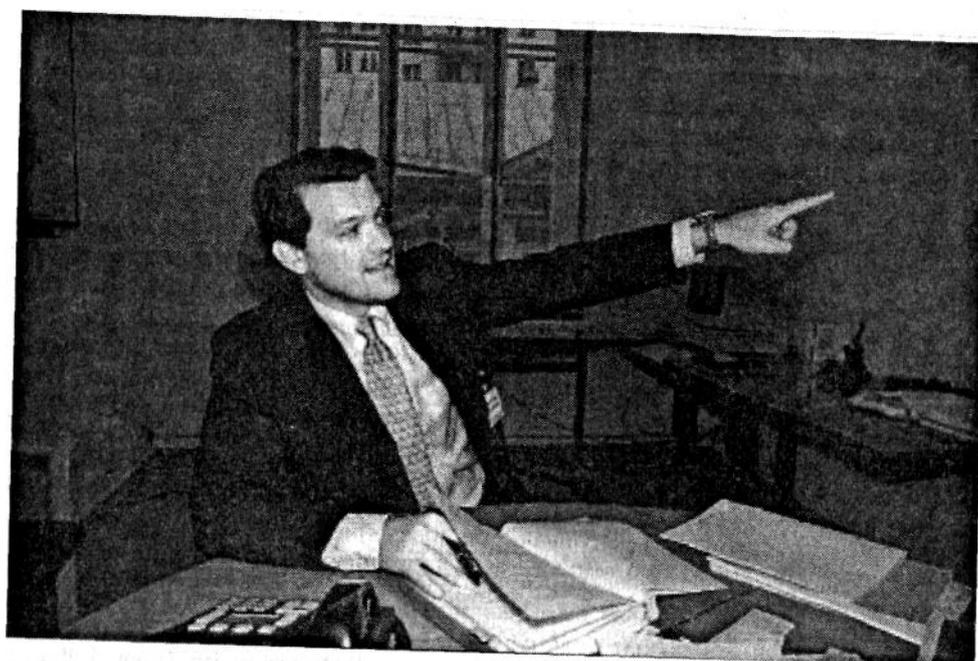


Рис. 6.2. Пространственная жестикуляция

Горизонтальная составляющая межличностного взаимодействия находит свое выражение в использовании (или в отказе от использования) межличностных преград, стоящих на пути сближения людей, что предопределяет ту или иную межличностную дистанцию. Такими преградами могут быть внешние физические барьеры как эквиваленты психологических преград: стол, стул, скрещенные на груди руки, нога на ногу, паузы, остановки, перевод разговора на другие темы. Преградой может оказаться «закрытость» той или иной стороны личности для другого человека (например, в проявлении эмоций, нравственных или религиозных ценностных ориентации, эрудиции и т. д.), что также создает определенную дистанцию между людьми. По мнению социальных психологов, полное отсутствие межличностной дистанции (то есть интимной, личной зоны) ненормально. Вопрос состоит в том, оптимальна ли существующая дистанция для достижения целей конкретного межличностного взаимодействия.



Рис. 6.3. Позиция подчинения

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ЗАРУБЕЖНЫХ ПСИХОЛОГОВ

Американский социолог и социальный психолог Эрвин Гофман (1922-1982) – представитель так называемого драматургического подхода в микросоциологии – рассматривал пространственно-временные отношения как фундамент производства и воспроизводства социальной жизни. Его интересовало то, что он называл «ситуациями», или «встречами», проходящими во времени и пространстве. Поскольку социальные контакты, социальные «встречи» всегда доступны наблюдению, обозримы для участников, постольку изучение социального пространства, по мнению Гофмана, есть изучение телесного поведения. Для того чтобы произвести нужное впечатление, человек должен позаботиться о собственном внешнем виде – костюме, гриме и «маске», манере поведения, «декорациях» (обустроить место встречи), то есть заняться «конструированием» собственного тела. Например, если вы хотите произвести впечатление строгого, точно знающего свои цели, ценящего свое время человека, то этому может способствовать продуманное оформление места встречи (кабинета): расстановка стола и стульев, выбранный стиль речи, прическа и т. д. Межличностное взаимодействие, согласно этому подходу, может быть рассмотрено как переговоры о пространстве: выстраивая свое поведение как род сценической игры, индивиды договариваются о том, кто какую территорию занимает, кто, куда и как часто может передвигаться и т. д.

(См.: *Goffman E. The Presentation of Self in Everyday Life. – Harmondsworth, Penguin, 1959.*)

К пространственным характеристикам межличностного взаимодействия можно отнести и способы выделения и обозначения индивидом территории, которую он считает «своей». Это может быть физическая территория: кабинет, рабочий стол, пяточок под ногами в переполненном автобусе. На эмоциональном уровне это право на собственное настроение, собственное отношение к чему-либо или к кому-либо; на ролевом уровне – право на выбор профессии, рода занятий, индивидуальный способ выполнения своей работы.

Именно потому, что ситуация межличностного взаимодействия представляет собой совместную деятельность двух партнеров по общению, заведомо социально и психологически непохожих друг на друга, но при этом зависимых в осуществлении своих намерений друг от друга, она является изначально рассогласованной и психологически напряженной. Одним из путей повышения устойчивости формирующейся межличностной связи является борьба за то, чтобы навязать другому партнеру свои намерения – такова предпосылка установок на принуждение, психологическое подавление, манипуляцию. Другим путем повышения устойчивости межличностной связи – более трудным с точки зрения душевных затрат – является установка на сотрудничество, при которой требуется отыскать способы продуктивного сопряжения намерений обоих партнеров.

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПСИХОЛОГОВ

Е. Л. Доценко (1998) предложил для обозначения процесса согласования характеристик (измерений) взаимодействия использовать термин из компьютерного лексикона – «форматирование». Форматирование общения – это выработка схемы (шаблона), задающей параметры нашего контакта, контуры отношений, сценарии взаимодействия. Процедуры, которые предположительно составляют процесс форматирования, таковы:

- поиск соответствующего данной ситуации контекстного содержания, шаблонов, схем, сценариев, ритуалов, способов и средств их исполнения;
- пробное использование этого содержания в готовом виде, без всяких изменений;
- отбор тех находок, которые подходят, успешно работают;
- выбраковка неподходящих заготовок;
- подгонка части заготовок под особенности партнера, под характер и свойства его контекстных привнесений;
- выработка совместных приемов, способов и параметров (правил) взаимодействия;
- ограничение достаточным количеством форм, в которые отливается то или иное содержание;
- уточнение собственных намерений (переструктурирование своей психологической ситуации), если потребуется;
- изменение условий взаимодействия, если есть возможность;
- интенсивное использование тех форм, которые лучше всего работают.

В результате форматирования, по мнению исследователя, создается уникальная конфигурация совместного семантического пространства взаимодействия: виды используемых пристроек, особенности установившейся дистанции, территориальное разделение, мозаика видов контакта, степень его глубины и, соответственно, вовлекаемые в общение внутриспсихические структуры, используемые последовательности обмена действиями, скорость чередования ходов, общий эмоциональный тон, темп продвижения к намеченным целям, основной используемый язык, границы его варьирования за счет введения сленга или профессиональных жаргонов, репертуар допустимых жестов и многое другое, что составляет многомерную ткань человеческого общения.

Каждую новую встречу мы начинаем не с пустого места, а с того момента, которым завершилась предыдущая встреча. Вся история наших взаимодействий латентно присутствует в каждый момент нашего актуального взаимодействия. Это обстоятельство позволяет утверждать, что между нами существует совместное смысловое поле. Его-то мы и форматируем в каждый момент взаимодействия. Другими словами, мы как бы договариваемся между собой о том, какие контексты будут актуализированы и привлечены к данной ситуации общения, создаем собственный уникальный микромир, в котором можно уединиться и поговорить на своем уникальном языке о том, что интересно нам обоим. В той степени, в которой этот мир оказывается обособлен, мы чувствуем свое единение.

Таким образом, пространство, создаваемое в процессе межличностного взаимодействия благодаря сходному определению ситуации его участниками, согласованию их намерений, приспособлению к позициям друг друга, организации совместной деятельности, оказывается фактором, воздействующим на успешность/неуспешность конкретного взаимодействия, его характер и перспективы.

6.3. Сценарии и механизмы взаимодействия

Для каждой ситуации существуют свои правила участия в них и способы понимания действий партнера.

Сценарии – это стандартные последовательности действий в тех или иных привычных ситуациях. Большинство социальных действий, в которые мы вовлечены, имеют форму запланированных последовательностей, в которых все отрегулировано и предсказуемо – как в сценарии фильма. Вне зависимости от того, кто именно вовлечен в данную ситуацию, последовательность действий, которые всем следует совершать, и то, в какой момент это следует делать, хорошо известна. Например, сценарий социальной ситуации «на приеме у врача» предполагает жалобы больного, расспросы со стороны врача, процедуры, выполняемые медсестрой, выписывание врачом рецептов и устные рекомендации больному о действиях, способствующих выздоровлению. Сценарий ситуации «случайная встреча с приятелем» также предполагает определенную последовательность действий: удивление, расспросы, обсуждение нескольких тем, представляющих общий интерес, передача приветов, прощание.

Итак, сценарии как бы фиксируют модели опыта и потому выступают своеобразными гидами для поведения человека в разнообразных ситуациях. Если ситуация знакома, знание сценария помогает автоматически совершать последовательные действия. Если ситуация незнакома – отсутствие сценария затрудняет адекватное поведение. В межличностном взаимодействии знание типичных сценариев способствует взаимопониманию между участниками, и напротив, отсутствие таких сходных сценариев может привести к конфликту.

Взаимодействие является тем фундаментальным процессом, который скрепляет партнеров в диадную общность. Основные *механизмы*, обеспечивающие формирование межличностного пространства взаимодействия, – взаимопонимание, координация и согласование.

Сценарии взаимодействия

стандартные последовательности действий в тех или иных привычных ситуациях.

Если учитывать в качестве относительно самостоятельных такие сферы общения, как когнитивная (ее содержание составляют в первую очередь знания – сведения партнеров друг о друге); инструментальная (включающая умения и навыки, которыми владеют партнеры, используемые ими стратегии и стили осуществления деятельности) и мотивационно-потребностная, то взаимопонимание в большей степени связано с когнитивными процессами, координация – с инструментальными, а согласование – с мотивационно-потребностными.

Основная функция *взаимопонимания* – формирование общего смыслового поля участников взаимодействия, позволяющего объединить интересы сторон, выработать сходное видение задач в данной конкретной ситуации. Для этого участники взаимодействия должны быть достаточно осведомлены друг о друге – о социальном статусе, ролевых позициях, групповой принадлежности, привычках, взглядах на мир, об отношении к тем или иным жизненным событиям. Способами достижения такого знания выступают уточнения, переспросы, повторы, перефразирования, обсуждения и споры по различным жизненным проблемам.

Координация – поиск таких средств общения, которые в наилучшей степени соответствуют намерениям и возможностям партнеров. Результатом координации является совместимость в действиях, согласованность в операциях.

Согласование – механизм взаимодействия, касающийся в основном мотивационно-потребностной стороны общения. Его результатом является относительное согласие в целях, смыслах, намерениях, что задает основной тон межличностным отношениям, определяет их эмоциональную окраску.

Взаимопонимание

механизм межличностного взаимодействия, связанный в первую очередь с когнитивными процессами и обеспечивающий формирование общего смыслового поля участниками взаимодействия, объединение интересов сторон, выработку сходного видения задач в конкретной ситуации.

Координация

механизм межличностного взаимодействия, связанный с инструментальными процессами, с поиском средств общения, которые в наилучшей степени соответствуют намерениям и возможностям партнеров. Результатом координации является совместимость в действиях, согласованность в операциях.

Взятые в совокупности взаимопонимание, координация и согласование составляют процесс, в ходе которого партнеры обретают свой предмет общения, на основе которого и строят отношения. Главное здесь то, что каждый из них вкладывает силы в совместный поиск, и эта совместная активность порождает новое содержание.

Для каждого уровня общения стратегически наиболее значимым является определенный уровень взаимопонимания, координации и согласования, оценки ситуации и правил поведения каждого участника. Умение понять ситуацию, привести выражение своих эмоций и поведение в соответствие с ней, а также в соответствие с поведением других людей – необходимое условие совместной жизнедеятельности. Подчинение своего поведения разумным канонам ситуации – первый шаг на пути к взаимопониманию. Насколько человек умен, малознакомые люди оценивают в первую очередь по умению правильно себя вести в соответствующей ситуации.

Скажем, на социально-ролевом уровне значение имеет не искреннее выражение человеком того, что он действительно чувствует, и не искреннее принятие чувств, выражаемых другими, а правильное, с точки зрения окружающих, поведение в конкретной ситуации. Это – внешний поведенческий уровень понимания. Целесообразность такого понимания обусловлена тем, что социально-ролевое общение ситуативно. Искренние чувства его участников могут быть вызваны обстоятельствами, имеющими слабое отношение к данной ситуации. Например, преподаватель, принимающий экзамен, гораздо лучше воспринимает ответ, если студент демонстрирует энергично-деловое настроение, а не естественное для него в этот момент чувство тревожности, неуверенности или страха.

Согласование

механизм взаимодействия, касающийся в основном мотивационно-потребностной стороны общения, направленный на достижение относительного согласия в целях, смыслах, намерениях партнеров по общению.

Если на деловом уровне общения роль эмоциональных проявлений минимальна, то на социально-ролевом и личностном она приобретает решающее значение.

На социально-ролевом уровне более значимыми являются демонстрируемые эмоции, а на интимно-личностном – ведущую роль играет способность партнера принимать в расчет истинные чувства и состояния. Соответственно, находясь с собеседником в психологически близких отношениях, необходимо учитывать скрываемые чувства, а при социально-ролевых контактах в первую очередь реагировать на демонстрируемые эмоции. В случае, когда интимно-личностные отношения становятся для человека обременительными, он переходит на язык социально-ролевого или делового общения: подчеркнуто реагирует только на демонстрируемые формы настроения, «не замечая» плохо скрываемых слез или игривых намеков, проявляет завидное «простодушие». При осознаваемой оценке уровня отношений в конечном счете устанавливается определенная согласованность относительно уровня общения.

Таким образом, межличностное взаимодействие представляет собой постоянный процесс «отлаживания» соответствия между интересами каждого из его участников и интересами формирующейся общности. В ходе данного процесса создается пространство взаимодействия, имеющее вертикальные (пристройка, доминирование, подчинение), горизонтальные (межличностная дистанция), территориальные и временные измерения. Это пространство в свою очередь определяет характер психологического контакта между партнерами.

Выводы

1. Понятие «межличностное взаимодействие» указывает, во-первых, на действия, которые предпринимают индивиды в отношении друг друга, а во-вторых, на то, как люди соотносят свои цели и организуют их достижение, т. е. как достигается *взаимность* между участниками общения.
2. В зависимости от степени личностной вовлеченности в преобразование отношений выделяют три уровня общения: социально-ролевой (или кратковременное социально-ситуационное общение), деловой и интимно-личностный. Э. Берн предложил рассматривать шесть способов структурирования времени, представляющие собой способы организации межличностного взаимодействия: уход от общения; ритуалы; времяпрепровождение; совместную деятельность; игры; близость.
3. Структура любой социальной ситуации включает в качестве необходимых следующие элементы: 1) роли участников взаимодействия, то есть набор предписаний, касающийся того, как человек должен вести себя, если он занял фиксированную позицию среди людей, относительно которой уже сложились нормативные представления; 2) набор и порядок действий (или сценарные последовательности); 3) правила и нормы, регулирующие взаимодействие и характер отношений участников социальной ситуации. Характеристики конкретной ситуации, в которой протекает общение данных людей, накладывают значительные ограничения на их поведение, чувства и даже желания. Вместе с тем снижение степени их свободы является условием установления и поддержания межличностного контакта, делает возможным в перспективе межличностное общение.
4. Межличностное взаимодействие может быть рассмотрено как процесс конструирования, формирования межличностного пространства. Оно предполагает: 1) выбор позиции в отношении к другому, пристройку к позициям друг друга, «проверку их на прочность»; 2) четкое определение пространственных и временных границ ситуации взаимодействия, за пределами которых выбранная позиция становится неуместной; 3) оформление занятой позиции посредством использования вербальных и невербальных средств коммуникации.
5. К основным механизмам, обеспечивающим формирование межличностного пространства, относятся взаимопонимание, координация и согласование намерений и интересов сторон. Для каждого уровня общения стратегически наиболее значимым является определенный уровень взаимопонимания, координации и согласования, оценки ситуации и правил поведения каждого участника. Умение понять ситуацию, привести выражение своих эмоций и поведение в соответствие с ней, а также в соответствие с поведением других людей – необходимое условие совместной жизнедеятельности.

Основные понятия

Межличностное взаимодействие
Межличностное пространство
Деловой уровень общения
Интимно-личностный уровень общения
Социально-ролевой уровень общения
Сценарии взаимодействия
Взаимопонимание
Координация
Согласование

Вопросы для самопроверки

1. Чем отличается понятие «межличностное взаимодействие» от понятия «межличностное общение»?
2. Назовите уровни взаимодействия, выделяемые в зависимости от целей, поставленных его участниками, и степени личностной вовлеченности.
3. Какие дополнительные виды взаимодействий называет Э. Берн в своей классификации способов структурирования времени?
4. Дайте характеристику пространственным составляющим межличностного взаимодействия.
5. Приведите примеры «пристройки сверху» в социальных ситуациях.
6. В чем находит свое выражение горизонтальная составляющая межличностного взаимодействия?
7. Перечислите последовательность обязательных действий в таких социальных сценариях, как

- «поездка за город», «получение стипендии», «посещение больного друга».
8. С какими социальными сценариями вам приходится чаще всего иметь дело в настоящий момент?
 9. Какие процедуры обеспечивают взаимопонимание, координацию и согласование в межличностном взаимодействии?
 10. Каковы особенности эмоциональных проявлений на социально-ролевом, деловом и интимно-личностном уровнях межличностного взаимодействия?

Учебные задания

Задание 1. Прочтите отрывок из рассказа А. П. Чехова «Толстый и тонкий». Проанализируйте взаимодействие между героями с точки зрения:

- а) уровней межличностного взаимодействия;
- б) позиций, выбранных героями, и пристройки к позициям друг друга;
- в) используемых вербальных и невербальных средств оформления занятой позиции.

«—Порфирий! — воскликнул толстый, увидев тонкого. — Ты ли это? Голубчик мой! Сколько зим, сколько лет!

— Батюшки! — изумился тонкий. — Миша! Друг детства! Откуда ты взялся? Приятели троекратно облобызались и устремили друг на друга глаза, полные слез.

Оба были приятно ошеломлены.

— Милый мой! — начал тонкий после лобызания. — Вот не ожидал! Вот сюрприз! Ну, да погляди же на меня хорошенько. Такой же красавец, как и был! Такой же душонок и щеголь! Ах, ты, господи! Ну, что же ты? Богат? Женат? Я уже женат, как видишь... Это вот моя жена, Луиза, урожденная Ванценбах... лютеранка... А это мой сын, Нафанаил, ученик III класса. Это, Нафаня, друг моего детства! В гимназии вместе учились!

Нафанаил немного подумал и снял шапку.

— В гимназии вместе учились! — продолжал тонкий. — Помнишь, как тебя дразнили? Тебя дразнили Геростратом за то, что ты казенную книжку папироской прожег, а меня Эфиальтом за то, что я ябедничать любил. Хо-хо... Детьми были! Не бойся, Нафаня! Подойди к нему поближе... А это моя жена, урожденная Ванценбах... лютеранка.

Нафанаил немного подумал и спрятался за спину отца.

— Ну, как живешь, друг? — спросил толстый, восторженно глядя на друга. — Служишь где? Дослужился?

— Служу, милый мой! Коллежским ассессором уже второй год и Станислава имею. Жалованье плохое... ну, да бог с ним! Жена уроки музыки дает, я портсигары приватно из дерева делаю. Отличные портсигары! По рублю за штуку продаю. Если кто берет десять штук и более, тому, понимаешь, уступка. Пробавляемся кое-как. Служил, знаешь, в департаменте, а теперь сюда перевели столоначальником по тому же ведомству... Здесь буду служить. Ну, а ты как? Небось, уже статский? А?

— Нет, милый мой, поднимай повыше, — сказал толстый. — Я у же до тайного дослужился... Две звезды имею.

Тонкий вдруг побледнел, окаменел, но скоро лицо его искривилось во все стороны широчайшей улыбкой; казалось, что от лица и глаз его посыпались искры. Сам он съежился, сгорбился, сузился... Его чемоданы, узлы и картонки съежились, поморщились... Длинный подбородок жены стал еще длиннее; Нафанаил вытянулся во фронт и застегнул все пуговицы своего мундира...

— Я, ваше превосходительство... Очень приятно-с! Друг, можно сказать, детства и вдруг вышли в такие вельможис-с! Хи-хи-с.

— Ну, полно! — поморщился толстый. — Для чего этот тон? Мы с тобой друзья детства — и к чему тут это чинопочитание!

— Помилуйте... Что вы-с... — захихикал тонкий, еще более съеживаясь. — Милостивое внимание вашего превосходительства... вроде как бы живительной влаги... Это вот, ваше превосходительство, сын мой Нафанаил... жена Луиза, лютеранка, некоторым образом...

Толстый хотел было возразить что-то, но на лице у тонкого было написано столько благоговения, сладости и почтительной кислоты, что тайного советника стошнило. Он отвернулся от тонкого и подал ему на прощанье руку.

Тонкий пожал три пальца, поклонился всем туловищем и захихикал, как китаец: «хи-хи-хи». Жена улынулась. Нафанаил шаркнул ножкой и уронил фуражку. Все трое были приятно ошеломлены».
(Чехов А. П. Собрание сочинений: в 12 томах, т. 1. – М.: Правда, 1950.)

Задание 2. В каком из перечисленных ниже видов взаимодействия, в соответствии с концепцией Э. Берна, стороны осознанно или неосознанно стремятся достичь превосходства друг над другом:

- а) уход;
- б) ритуалы;
- в) времяпрепровождение;
- г) совместная деятельность;
- д) игры;
- е) близость.

Задание 3. Если целью общения является подтверждение человеком его статуса, выполнение ожидаемых от него функций, то имеет место (*выберите правильный ответ*):

- а) социально-ролевой уровень общения;
- б) деловой уровень общения;
- в) интимно-личностный уровень общения.

Дополнительная литература

Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком. - М.: Изд-во МГУ, 1982.

Головаха Е. И., Панина Н. В. Психология человеческого взаимопонимания. - Киев: Изд-во политической литературы Украины, 1989.

Доценко Е. Л. Межличностное общение: семантика и механизмы. - Тюмень, 1998.

Петровская Л. А. Развитие компетентного общения как одно из направлений оказания психологической помощи // Введение в практическую социальную психологию. - М.: Наука, 1994.

Глава 7. Ритуальное поведение в межличностном взаимодействии

«Вот тут-то и появился Лис.

– Здравствуйте, – сказал он.

– Здравствуйте, – вежливо ответил Маленький принц и оглянулся, но никого не увидел.

– Я здесь, – послышался голос. – Под яблоней...

– Кто ты? – спросил Маленький принц. – Какой ты красивый!

– Я – Лис, – сказал Лис...» (А. Сент-Экзюпери, «Маленький принц»)

* * *

«Ну, теперь прощай! – Он дал поцеловать сыну свою руку и обнял его. – Помни одно, князь Андрей: коли тебя убьют, мне, старику, больно будет... – Он неожиданно замолчал и вдруг крикливым голосом продолжал: – А коли узнаю, что ты повел себя не как сын Николая Болконского, мне будет... стыдно! – взвизгнул он.

– Этого вы могли бы не говорить мне, батюшка, – улыбаясь сказал сын...

Они молча стояли друг против друга. Быстрые глаза старика прямо были устремлены в глаза сына. Что-то дрогнуло в нижней части лица старого князя.

– Простились... ступай! – вдруг сказал он. – Ступай! – закричал он сердитым и громким голосом, отворяя дверь кабинета» (Л. Н. Толстой, «Война и мир»).

* * *

«Начнем с того, что пес в своем уме. Согласна?»

– Допустим, – согласилась Алиса.

– Дальше, – сказал Кот. – Пес ворчит, когда сердится, а когда доволен, виляет хвостом. Ну, а я ворчу, когда я доволен, и виляю хвостом, когда сержусь. Следовательно, я не в своем уме.

– По-моему, вы не ворчите, а мурлыкаете, – возразила Алиса. – Во всяком случае, я это так называю» (Л. Кэрролл, «Алиса в Стране Чудес»).

* * *

«Хорошо, – сказал я хладнокровно, – если не хочешь дать полтину, то вынь ему что-нибудь из моего платья. Он одет слишком легко. Дай ему мой заячий тулуп».

– Помилуй, батюшка Петр Андреич! – сказал Савельич. – Зачем ему твой заячий тулуп? Он его пропьет, собака, в первом кабаке.

<...>

Однако заячий тулуп явился. Мужичок тут же стал его примеривать. <...> Бродяга был чрезвычайно доволен моим подарком. Он проводил меня до кибитки и сказал с низким поклоном: «Спасибо, ваше благородие! Награди вас господь за вашу добродетель. Век не забуду ваших милостей» (А. С. Пушкин, «Капитанская дочка»).

В этих сценах из известных художественных произведений описывается то, что можно назвать ритуалами в межличностном общении. Приветствия и прощания, комплименты и благодарности, вопросы о здоровье и обмен подарками – в выборе всех этих привычных и, казалось бы, само собой разумеющихся форм поведения мы вовсе не свободны. Нас настойчиво обучают им в детстве (вспомните ставшее идиоматическим словосочетание «волшебное слово») и на протяжении всей последующей жизни достаточно строго контролируют, следуем ли мы им.

Что скрывается за вниманием общества к подобным моделям поведения? Каковы функции социальных ритуалов вообще и межличностных ритуалов, в частности?

7.1. Социальный ритуал

В обыденном сознании понятие «ритуал» чаще всего связывается с религиозным поведением. Вместе с тем все исследователи ритуалов отмечают ряд характеристик ритуального поведения, которые не имеют религиозной или магической окраски, но являются для него обязательными. К их числу относятся:

- упорядоченность действий в ритуале, их стандартизированный набор, стереотипность;
- символический характер ритуальных действий, выражающих в стилизованной явной форме определенные ценности или проблемы группы или индивида;
- устойчивость во времени, повторяемость, воспроизводимость: слова и действия, составляющие ритуал, определены очень точно и мало изменяются, если вообще изменяются, от одного случая совершения ритуала к другому;
- жесткие санкции в случае отклонения участников от правил поведения;
- неутилитарность, отсутствие материально фиксируемого результата, непосредственной целесообразности в ритуале, его отличие от «рациональной», практической активности.

Определение социального ритуала, учитывающее перечисленные выше черты, звучит следующим образом. *Социальный ритуал* – это исторически сложившаяся форма неинстинктивного, предсказуемого, социально санкционированного, упорядоченного символического поведения, в котором способ и порядок исполнения действий строго канонизированы и не поддаются рациональному объяснению в терминах средств и целей.

Социальный ритуал

исторически сложившаяся форма неинстинктивного, предсказуемого, социально санкционированного, упорядоченного символического поведения, в котором способ и порядок исполнения действий строго канонизированы и не поддаются рациональному объяснению в терминах средств и целей.

В приведенном определении отчетливо отражено значение ритуального поведения для человеческого общества – именно посредством регулярных, повторяющихся, четко обозначенных, имеющих устойчивую последовательность действий люди создают саму возможность совместного коллективного существования, прогнозируемости социальных событий, а следовательно, задают условия для социального выживания и безопасности.

7.1.1. Функции социальных ритуалов

Практически все исследователи выделяют следующие функции социальных ритуалов:

- коммуникативная функция;
- функция мировоззренческая (формирование системы культурных символов);

- функция социализации (социальное воспитание, трансляция опыта, социальных и трудовых навыков от поколения к поколению);
- функция социального контроля;
- функция укрепления сплоченности группы;
- функция регулирования психической стабильности, создания уверенности в трудных и кризисных ситуациях (в период кризиса следование ритуалам может снимать ощущение тревоги и неблагополучия, тем самым вызывая у людей положительные эмоции).

Одно из важнейших следствий ритуала (как религиозного, так и бытового) – психотерапевтическая компенсация, которая заключается в осуществлении общения, объединении людей, преодолении одиночества, тревожности, разлада с собой, отчужденности, обособленности и дает человеку чувство принадлежности к группе – социальной, половозрастной, этнической, профессиональной.

Итак, ритуал превращает сложные переживания индивида в согласованную систему символов, предлагает ему образ простого и упорядоченного мира.

7.1.2. *Формы ритуального поведения*

Интересно отметить, что такие близкие по содержанию к ритуалу формы поведения, как обычай, обряд, этикет, церемониал, также представляющие собой устойчивые формы человеческих взаимодействий, различаются как в обыденном, так и в теоретическом сознании (на что указывает само наличие в языке соответствующих понятий). Этот факт еще раз подтверждает разработанность в социальном восприятии и, соответственно, культурную значимость упорядоченных форм социальной жизни.

По мнению специалистов, *церемония* – более детализированная последовательность действий, включающая в себя некоторое число ритуалов. Кроме того, церемония всегда имеет социальный характер, ее не может проводить один человек, тогда как ритуалы бывают как коллективные, так и индивидуальные. *Этикет*, в отличие от социального ритуала, не связан с верой в глубинный ценностный смысл совершаемых действий или вовлеченность в них сверхъестественных сил. *Обычай* обладает утилитарно-практическими чертами, которых нет в ритуале.

Уже в начале XX в. немецкий социолог Г. Зиммель пришел к выводу, что большая часть повседневной жизни человека состоит из действий ритуального характера, мало связанных или вовсе не связанных с подлинными волнениями и заботами (Зиммель, 1996). Он предложил рассматривать ритуал как формальную процедуру, как несоответствие внешнего поведения индивида и его внутреннего мира. Так, светское общение целиком ритуалистично: его правила требуют от участников не касаться реальных жизненных проблем: семейных осложнений, финансовых затруднений, болезней и т. п. Такое общение – продукт сознательного соглашения игнорировать реальные ценности жизни, выходящие за пределы самой формы общения. Тактичный человек не вставит в разговор реплику о собственной личной проблеме, даже если она для него в тысячу раз важнее темы беседы. По Зиммелю, феномен такта и есть феномен ритуализации повседневности.

Подобное понимание ритуала привело к тому, что в общественном сознании ритуальное поведение воспринимается с определенным негативным оттенком – как неискреннее, поверхностное.

Идеи Г. Зиммеля перекликаются со взглядами Э. Берна, по мнению которого многие формальные ритуалы перестали соответствовать принципу целесообразности и эффективности и превратились в символ лояльности. Ритуалы предлагают безопасный, вселяющий уверенность и часто приятный способ структурирования времени. Если включить в анализ психологической и коммуникативной природы ритуала введенный Берном концепт «эго-состояний»: (Родитель – Взрослый – Ребенок), то форма ритуала определяется Родительской традицией. С психологической точки зрения, ритуалы представляют собой попытку избавиться от чувства вины и получить вознаграждение путем соответствия Родительским требованиям.

Описание и характеристика Берном такой полуритуальной формы взаимодействия, как *времяпрепровождение* (см. гл. «Структура межличностного взаимодействия»), отчетливо обнажают социальную и психологическую природу ритуала.

Стереотипность ритуалов означает, что порядок и результат последовательности взаимодействий известен заранее, если, конечно, не случается что-то непредвиденное. Какая-то конкретная вечеринка (как типичная форма времяпрепровождения) практически ничем, кроме имен присутствующих на ней людей, не отличается от десятка подобных вечеринок, хотя для различных групп типичен разный набор

времяпрепровождений.

Времяпрепровождения можно классифицировать многими способами – например, по таким социальным признакам, как пол, возраст, семейное положение, национальная принадлежность, культурный уровень, благосостояние участников. Темы «спорт» и «автомобили» относятся к «мужским разговорам». К «женским разговорам» относятся темы «покупки», «кухня», «гардероб». Подростки часто играют в «ухаживание». Наиболее распространенная игра для людей среднего возраста – «доходы и расходы» или вариации светской болтовни на темы «как это делается», «почем?», «а вы бывали когда-нибудь в...?», «вы знакомы с (таким-то)?», «а что стало с...?». Специфическая особенность времяпрепровождений – они взаимно исключают друг друга. Например, «мужской разговор» и «женский разговор» никогда не смешиваются.

Если на вечеринке кто-то из компании хочет перейти от беседующих в одном углу в другую группу, то он либо должен присоединиться к новому времяпрепровождению, либо суметь переключить эту группу на новую тему. Хорошая хозяйка обычно владеет ситуацией. В случае необходимости она объявит «программу»: «Мы тут играем в... Хотите принять участие?» Или: «Познакомьтесь, мистер Н - писатель. Он с удовольствием сыграет в ...» Великолепный пример компетентной в таких полуритуальных взаимодействиях хозяйки – Анна Павловна Шерер из романа Л. Н. Толстого «Война и мир».

Времяпрепровождения не только создают структуру времени и обеспечивают участникам взаимно приемлемые «поглаживания», но и выполняют функцию социального отбора. К концу вечеринки каждый игрок выбирает себе несколько человек, с которыми ему захочется познакомиться поближе, отбросив других участников, независимо от того, насколько интересными или привлекательными они были в течение вечера. Времяпрепровождения формируют основу для знакомства и могут привести к дружбе. Тем самым этот вид взаимодействия, по мнению Э. Берна, способствует подтверждению ролей, избранных человеком, и укреплению его жизненной позиции.

Таким образом, в социальной теории получает все большее признание мнение о том, что ритуальные действия пронизывают любое социальное поведение, представляя собой его символический, коммуникативный аспект. Этим обеспечивается самостоятельность проблемы места ритуальных элементов в межличностном взаимодействии.

7.2. Межличностные ритуалы

В повседневном общении ритуалы выполняют, как правило, те же функции (стабилизации отношений, социального контроля, передачи опыта и т. д.), что и в иных видах социального взаимодействия. Однако в отличие от религиозных ритуалов они в значительно меньшей степени стандартизированы и почти не подвергаются рационализации (то есть специальному осмыслению в сознании их участников).

Степень ритуализации реальных жизненных взаимодействий может быть различной. В первой главе данного раздела мы говорили о том, что в качестве самостоятельного вида выделяют так называемый социально-ролевой уровень межличностного взаимодействия (или, в терминологии Э. Берна, - ритуалы и времяпрепровождения). Поведение людей на этом уровне можно назвать собственно ритуальным, в то время как в структуре делового или интимно-личностного общения имеют место лишь отдельные ритуальные моменты (или этапы).

Межличностные ритуалы

обмен принятыми в обществе фразами и жестами, уместными в данной ситуации; стереотипные модели поведения, выполняющие функции стабилизации отношений, социального контроля, передачи опыта.

Напомним, что основная цель взаимодействия на социально-ролевом уровне – подтверждение его участниками знания норм и требований социальной среды. Очевидно, что достижение этой цели возможно только посредством использования определенных стереотипных моделей поведения, которые, собственно, и представляют собой ритуальное поведение: обмен принятыми в обществе фразами и жестами, уместными в данной ситуации. Такое общение, осуществляемое ради самого процесса поддержания контакта, называют *фатическим* (дословный перевод – глупое, бессодержательное; см. также гл. «Речь в межличностном общении»). При этом большая часть

вербальных и невербальных ритуальных жестов принимается и воспроизводится неосознанно, используются типичные для данной среды жесты, выражающие то или иное отношение к собеседнику. Это способ выражения своего расположения. Употребление стилевых оборотов, характерных для какой-либо группы людей, свидетельствует о желании человека продемонстрировать свою причастность к этой группе. Чем шире арсенал приемов фатического общения – слов, жестов, мимики (а он, как правило, увеличивается с повышением уровня воспитанности и культуры, а также опыта общения с разными людьми), тем более автоматическими и непринужденными они становятся, тем легче человек устанавливает контакты с незнакомыми людьми, безболезненнее входит в новый коллектив.

Если собеседник, в искренности которого вы сомневаетесь, не ленится найти и выразить принятые в данной ситуации слова и жесты, то это можно расценивать как своеобразные знаки внимания, свидетельствующие о том, что партнер, по крайней мере, не хочет открытой конфронтации. При этом люди далеко не всегда рассчитывают на искренние чувства. На социально-ролевом уровне решающая роль придается именно демонстрируемой эмоции. Несмотря на всеобщее морально-этическое порицание лицемерия, окружающие ревностно относятся к тому, чтобы каждый демонстрировал чувства, соответствующие месту, времени и происходящим событиям. Подобный формальный прием бывает нелишним даже при самых близких отношениях.

Еще большее значение формальные приемы ролевого общения имеют при выполнении профессиональных функций, особенно тогда, когда профессия обязывает к непосредственным контактам с людьми. Однако в социально-ролевых контактах значение формального согласия относительно норм и правил поведения становится решающим.

Таким образом, *успешность* ритуального взаимодействия зависит в основном от трех факторов:

- 1) знание норм и правил поведения, характерных для ситуации общения;
- 2) умение подчинять свое поведение этим правилам (часто вопреки непосредственным эмоциям и ощущениям), не смущаясь некоторой неискренностью своих проявлений;
- 3) умение помочь другому прийти к взаимному согласию, если поведение партнера в чем-то не соответствует сложившемуся стереотипу о «должном поведении».

Если человек не соблюдает рамки приличия, возведенные в ранг нормы тем или иным обществом или социальной группой, то окружающие делают вывод, что он либо не знаком с ними («чужак»), либо сознательно не считается с установленными нормами (противопоставляет себя другим), либо находится в состоянии сильного душевного волнения и требует к себе особого отношения.

Э. Берн также подчеркивал, что основным критерием ритуальных или полуритуальных способов общения является их социальная приемлемость, то есть то, что принято называть хорошими манерами. Во всем мире родители учат детей произносить приветствия при встрече, соблюдать ритуалы еды, ухаживаний, траура, вести разговоры на определенные темы, поддерживая необходимый уровень критичности и доброжелательности. Некоторые приемы имеют сугубо локальное значение, другие универсальны. Например, стиль поведения за столом во время еды или обычаи осведомляться о здоровье жены могут поощряться или запрещаться местными традициями. Неформальный ритуал (например, прощание) в разных местностях может отличаться рядом деталей, однако в основе своей он неизменен. Формальные ритуалы (например, католическая литургия) характеризуются гораздо меньшей свободой. Как правило, именно формальные ритуалы во время встреч предшествуют полуритуальным беседам на определенные темы или времяпровождению.

Рассмотрим подробнее основные функции ритуалов в межличностном взаимодействии.

ТЕОРИИ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ИССЛЕДОВАТЕЛЕЙ

Российский социолог Л. Г. Ионин, исследуя повседневное поведение людей, специально рассматривает проблему того, как люди интерпретируют происходящее, если оно не укладывается в привычные рамки. Столкнувшись с каким-нибудь из ряда вон выходящим событием, люди стремятся прежде всего «нормализовать» ситуацию, ввести ее в рамки повседневности, и лишь после этого приступают к исследованию нарушившего ход нормальной жизни фактора. Л. Г. Ионин показывает, как в романе «Мастер и Маргарита» М. Булгаков моделирует подобное поведение людей.

Главный экспериментатор романа – Воланд, постоянно нарушающий логику повседневности. В качестве «испытуемых» у Булгакова оказываются люди различного социального положения, образования, интеллектуальных возможностей: писатели, служащие, врачи, ученые, сыщики, кухарки, буфетчики, управдомы и др. И все они демонстрируют одни и те же структуры в своих интерпретациях

дьявольских воздействий: если происходящее настолько невероятно, что не соотнобразуется с нормальным течением жизни, персонажи романа пытаются объяснить его как галлюцинацию, провал в памяти или глупое совпадение, иными словами – истолковать вопиющий, но невозможный в повседневной жизни факт как несуществующий.

Такие объяснения можно назвать первым шагом или первым уровнем интерпретации, предпринимаемой в качестве одной из предохранительных мер в деле «социальной защиты» повседневности. Эта интерпретация совершается «в языке», остается «внутри» языка и не требует практических действий со стороны интерпретаторов. Если же «объясненные» факты слишком настойчиво заявляют о себе, оказываются «слишком реальными», приходится интерпретировать их как указание на нечто иное, отличное от повседневности, на какую-то иную смысловую сферу.

В романе Булгакова представлено несколько вариантов такого рода интерпретаций: козни нечистой силы, преступная деятельность, душевная болезнь. Это три области значений, к которым обращаются люди в обыденной жизни, когда возникает настоятельная потребность понять, объяснить, сделать приемлемым что-то абсолютно непонятное, неприемлемое сточки зрения повседневности, обычной жизни.

(См. *Ионин Л. Г. Социология культуры. – М.: Логос, 1996.*)

7.2.1. Ритуалы как способ обозначения границ взаимодействия

Одна из функций ритуалов – *обозначение границ взаимодействия*, создание определенной ситуационной рамки, позволяющей участникам ориентироваться в целях и способах взаимодействия.

Приветствия и прощания – знаки начала и завершения встречи, указание на то, какой сценарий социальной ситуации должен быть запущен, какой характер люди намерены придать своим отношениям. Представьте, что при встрече ваш приятель не поздоровался с вами, или читающий лекцию преподаватель, не подводя итогов, не прощаясь, вдруг уходит из аудитории. В каждом из этих случаев нарушен закон ясного определения границ социальной ситуации, в результате чего участники взаимодействия перестают ориентироваться в ситуации и ищут объяснения подобному поведению.

7.2.2. Ритуалы как формы поддержки или взаимного принятия

Выполнение ритуальных элементов становится знаком стабильности социальных отношений, с одной стороны («все идет как прежде, значит, все в порядке»), и личностной и групповой идентификации, с другой («со мной здороваются, со мной разговаривают, значит, я нужен, я – свой»).

Анализ этой функции межличностных ритуалов проводит Э. Берн в своей книге «Игры, в которые играют люди» (Берн, 1988). Используя термин «поглаживание» для обозначения любого акта, предполагающего признание присутствия другого человека, он рассмотрел, каким образом приветствия предоставляют или не предоставляют психологическое признание другому в момент встречи. Автор приводит следующие примеры:

1) А: *Привет! (Доброе утро!)*

Б.: *Привет ! (Доброе утро!)*

2) А: *Тепло сегодня, правда? (Как поживаете?)*

Б: *Да. Хотя, по-моему, скоро пойдет дождь. (Прекрасно, а Вы?)*

3) А: *Ну, счастливо. (Все в порядке.)*

Б: *До встречи.*

4) А: *Пока!*

Анализируя этот обмен репликами, Берн отмечает, что, на первый взгляд, он не несет никакой информации. Даже если собеседникам есть что сообщить друг другу, они мудро воздерживаются от этого. Чтобы А мог рассказать о том, как он поживает, ему понадобилось бы минут пятнадцать, но у Б – видимо, случайного знакомого – нет времени и желания его слушать. В то же время такую серию транзакций (взаимодействий) справедливо назвать ритуалом из восьми «поглаживаний». Если бы А и Б спешили, они вполне могли бы удовлетвориться двумя «поглаживаниями»: «Привет! – Привет!». Если бы они были старомодными восточными монархами, то, прежде чем перейти к делу, им пришлось бы исполнить ритуал из двухсот «поглаживаний». В нашей ситуации, говоря языком транзакционного

анализа, А и Б слегка улучшили самочувствие друг другу, и каждый из них благодарен другому за это.

Этот ритуал с обеих сторон основан на тщательном интуитивном расчете. На этом уровне знакомства оба собеседника чувствуют, что должны друг другу при каждой встрече примерно четыре «поглаживания», и при этом не чаще раза в день. Если они вскоре встретятся снова (например, через полчаса) и ничего нового за это время не возникнет, они просто пройдут, не заметив друг друга или слегка кивнув головой.

Интересен и случай, когда вместо лаконичного обмена приветственными репликами кто-то из партнеров увеличивает их число. Например, В и Г обычно следуют ритуалу из двух «поглаживаний». Но вот однажды вместо того, чтобы, обменявшись стандартными приветствиями, пройти мимо, В останавливается и спрашивает: «Как дела?». Происходит следующий диалог:

1) В: Привет!

Г: Привет!

2) В: Как дела?

Г: (озадачен): Прекрасно. А у вас?

3) В: Великолепно. Тепло сегодня, правда?

Г: Да. (осторожно) Хотя, похоже, будет дождь.

4) В: Приятно было повидать вас.

5) Г: И мне. Извините, я должен успеть в библиотеку до закрытия. Всего хорошего.

6) В: Всего хорошего.

Торопливо уходя прочь, Г ломает голову: «Что это с ним вдруг случилось?» В терминах транзакционного анализа подразумевается следующее: «Он мне должен всего одно „поглаживание“. Почему он вдруг выдал пять?»

И еще один пример.

Д говорит: «Привет!» – а Е, не отвечая, проходит мимо. «Что с ним произошло? – думает Д, то есть: «Я „погладил" его, а он мне „поглаживания" не вернул». Если Е продолжает вести себя подобным же образом и с другими знакомыми, то это наверняка вызовет осуждающие разговоры в его окружении.

Сходную функцию выполняют ритуалы прощания, благодарностей и т. д. Поддерживающую функцию ритуалов взаимодействия анализировал другой американский ученый Эрвин Гофман (Goffman, 1967; результаты его исследований см. также в гл. «Структура межличностного взаимодействия»).

Ритуалы избегания

предписываемые ограничения поведения, предназначенные для поддержания социальной дистанции между индивидами посредством указания на то, чего не следует делать по отношению к партнеру, чтобы не ущемить его свободу и индивидуальность.

Рассматривая ритуалистический по своей природе феномен *уважительного* поведения, функция которого – выразить уважение и признательность одного человека другому, Гофман различает два вида поведения, каждый из которых ориентируется на соответствующий тип ритуала: ритуал избегания и ритуал презентации.

Ритуалы избегания – это предписываемые ограничения поведения, предназначенные для поддержания социальной дистанции между индивидами. Они ограничивают степень вовлеченности индивидов в социальное отношение, помогают сохранять некоторый уровень формальности и определенную степень индивидуальной автономии для его участников. К примеру, проявлением доброжелательного отношения к вашим знакомым будет традиционный вопрос об их делах, самочувствии. Однако он прозвучит кощунственно, если вам известно о смертельной болезни собеседника или о каких-то трагических обстоятельствах в его жизни. Ритуалы избегания требуют хранить молчание по поводу смущающих или дискредитирующих эпизодов, а также молчание о сохранении молчания.

Ритуалы презентации

предписываемые модели уважительного поведения, служащие цели поощрения и активизации взаимодействия посредством выказывания знаков уважения.

Ритуалы презентации – это тоже предписываемые модели уважительного поведения, но они служат цели поощрения и активизации взаимодействия.

Если ритуалы избегания предписывают, чего не следует делать по отношению к партнеру, чтобы не ущемить его свободу и индивидуальность, то ритуалы презентации предписывают способы вовлечения партнера во взаимодействие путем выказывания знаков уважения. Такими знаками являются приветствия, приглашения, комплименты, небольшие услуги. Ритуалы презентации – это позитивные ресурсы для оказания уважения индивиду, необходимые для поддержания доверия в повседневной жизни.

7.2.3. Ритуалы как форма защитного поведения

Ритуалы могут выступать как *форма защитного поведения*, способ управления конфликтным взаимодействием, способ регулирования общения в случае несоответствия в определении ситуации или в ожиданиях между партнерами.

Подробный анализ этой функции можно найти в работах Э. Гофмана. Участвуя во взаимодействии, люди берут на себя обязательства по его поддержанию в соответствии с определенными договоренностями. Предполагается, что каждый из них, поступаясь собственными непосредственными чувствами и реакциями, будет придерживаться того видения ситуации, которое хотя бы на время окажется приемлемым для остальных. Это демонстрируемое единодушие облегчается тем, что каждый из присутствующих, как правило, скрывает свои истинные желания за заявлениями, в которых утверждаются общепризнанные ценности.

Неверное, несоответствующее предположениям присутствующих определение ситуации ведет к дезорганизации нашего внешнего «Я» и к замешательству, которое, по мнению Гофмана, является основным препятствием для взаимодействия. Замешательство проявляется в утрате человеком столь необходимых для нормального общения самообладания, хладнокровия и апломба – качеств, свидетельствующих о способности поддерживать состояние целостности и собранности при контактах с другими людьми. Человек теряет спокойствие, уравновешенность, ощущение своей тождественности, а система взаимодействия в целом приобретает эластичность, заставляя ее участников искать новые пути и способы приспособления к ней. Важную роль в поисковой деятельности играют разнообразные меры «защитного характера», как направленные на сохранение своего собственного определения ситуации, так и поддерживающие то определение ситуации, которое было выработано остальными участниками взаимодействия.

Эти меры во многом носят ритуальный характер. Гофман относит к ним процесс избегания, процесс уточнения и агрессивность.

Процесс избегания предполагает устранение от контактов с людьми, общение с которыми таит для нас скрытую или непосредственную опасность. К нему же относятся те реакции на происходящее, которые свидетельствуют о «несерьезном» отношении человека, которому угрожает «потеря лица», к сложившимся обстоятельствам. В число этих реакций входят, например, попытки отделаться шуткой или сделать вид, что выпад не замечен или не понят.

Если избежать неприятной ситуации невозможно, то участник взаимодействия прибегает к корректирующим мерам по пересмотру сложившегося ритуала в данной ситуации, или *процессу уточнения*. Примерами могут служить подчеркнутая вежливость с «обидчиком», сохранение при общении с ним внешней доброжелательности, обмен визитами и подарками. Эти корректирующие меры служат сигналами того, что поведение участника взаимодействия неправомерно, «провинившемуся» предоставляется возможность исправиться, восстановить нарушенное равновесие.

Наконец, если предполагаемый ход развития событий нарушен умышленно, а угроза лицам, участвующим во взаимодействии, является намеренной и сознательной, используются *агрессивные ритуалы*. Это происходит в тех случаях, когда обидчик, убедившись в готовности присутствующих дать ему шанс на исправление и принять его извинения, начинает чувствовать свою безнаказанность и действовать исключительно в собственных интересах, демонстрируя «циничную разнузданность»: уколы и насмешки, высокомерие и пренебрежение.

Интерес представляет еще одно условие церемониальной деятельности, на которое обратил внимание Гофман. Это – наша манера держаться, то есть использование определенного набора средств, с помощью которых люди соответствующим внешним образом преподносят себя друг другу. Эта сторона ритуального поведения, которая, как правило, находит свое выражение через осанку, платье,

обхождение с людьми, свидетельствует о наличии ряда желаемых или нежелаемых качеств. В современном ему американском обществе Гофман выделял такие черты внешнего церемониального облика человека, как осмотрительность, скромность в собственных притязаниях, спортивность, свободное владение речью и своим телом, контроль над своими эмоциями, аппетитами, желаниями, способность сохранить самообладание, даже испытывая внешнее давление и т. п. Наше внешнее «Я», если оно исправно участвует в ритуальных церемониях, стремится соответствовать расхожим в обществе представлениями, что также может рассматриваться как проявление защитной функции ритуального поведения.

Таким образом, ритуальные взаимодействия, оставаясь формальными правилами, делают социальный мир безопасным, «ткнут» социальную ткань доверия людей друг к другу. Без них наше повседневное существование становится угрожающим.

7.3. Культурные особенности ритуального поведения в общении

Говоря о межкультурных особенностях поведения людей, следует иметь в виду представителей не только различных национально-этнических групп, но и любых иных групп, для которых характерны своя система ценностей, норм и правил поведения. В социологии такие группы называют субкультурой. Будучи одной из важнейших составляющих контекста общения, культура неизбежно определяет способы межличностного воздействия. Ритуализованные формы – обязательное условие взаимодействия, без которого оно утрачивает свою социальную и психологическую устойчивость. В то же время содержание ритуалов отличается от группы к группе в зависимости от социального положения, возраста, национальности, пола и др. составляющих ее людей. Представители разных групп и социальных кругов здороваются и прощаются по-разному, по-разному делают комплименты и благодарят друг друга. Если своеобразный обряд приветствия у профессиональных моряков напоминает, скорее, оригинальные «ужимки и прыжки», которые непосвященный наблюдатель сочтет смешным, то стандартное пожатие руки сегодня никого не смутит. Однако в XV-XVI веках рукопожатие было исключено из правил светского этикета: чтобы поприветствовать при встрече друг друга, мужчины должны были ответить друг другу быстрыми кивками головы, дамы целовались, мужчина целовал даме руку, на что она отвечала реверансом. Таким образом, культурный контекст обуславливает ритуальное поведение в общении и находит в нем свое отражение.

То, как человек пользуется ритуалом приветствия для разграничения на «своих» и «чужих», давая другой стороне понять ее место в данной ситуации, можно увидеть в различных художественных произведениях.

Например, сцена приветствия из романа И. С. Тургенева «Отцы и дети»:

«Павел Петрович вынул из кармана панталон свою... руку... и подал ее племяннику. Совершив предварительно европейское «shake hands», он три раза, по-русски, поцеловался с ним... и проговорил «Добро пожаловать».

Николай Петрович представил его Базарову: Павел Петрович слегка наклонил свой гибкий стан и слегка улыбнулся, но руки не подал и даже положил ее обратно в карман».

Не менее выразительно демонстрирует социальный статус героев сцена из «Собачьего сердца» М. Булгакова:

«- Здравия желаю, Филипп Филиппович!

– Здравствуй, Федор.

<...>

С лестницы вниз:

– Писем мне, Федор, не было?

Снизу на лестницу почтительно:

– Никак нет, Филипп Филиппович (интимно вполголоса вдогонку), – а в третью квартиру жилтоварищей вселили.

Важный песий благодетель круто обернулся на ступеньке и, перегнувшись через перила, в ужасе спросил:

– Ну-у?

Глаза его округлились, и усы встали дыбом».

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПСИХОЛОГОВ

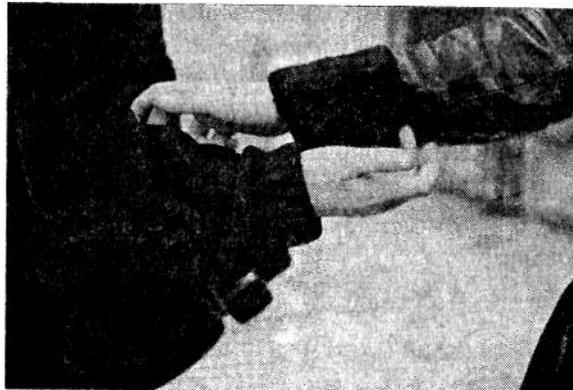
В курсовой работе по межличностному общению, выполненной студентками Санкт-Петербургского государственного электротехнического университета (Я. Аршинова, О. Богачева, М. Козлова, под рук. Н. В. Казариновой, 1999г), изучались особенности ритуала приветствия в разных возрастных группах. Полученные результаты можно обобщить следующим образом.

Приветственные жесты дошколят не отличаются разнообразием, представляют собой повторение тех жестов, которым их обучили родители, – не очень уверенное помахивание рукой, сжимание пальчиков в кулачок и разжимание их в открытую ладонку, сопровождаемые улыбкой.

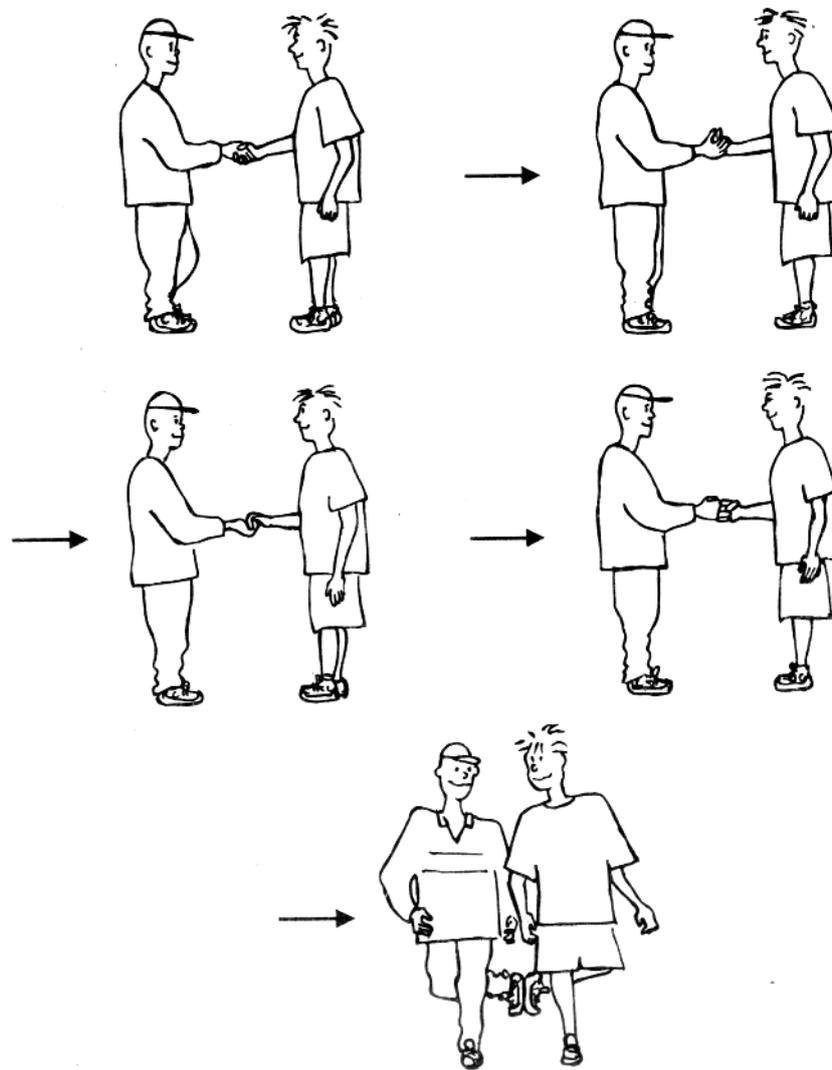
Школьники уже стараются быть оригинальными, придумывают своеобразный словарь жестов. Так, во время исследования шестиклассницы демонстрировали серию специальных хлопков руками, которые ребята в их школе применяют как символическое «здравствуй». Первый хлопок, производимый на уровне выше головы, используется и для того, чтобы поздравить друг друга с чем-то хорошим, например, сказать «молодец» или «получилось». Еще один вариант школьных приветствий – хлопанье друг друга по ладошкам сверху вниз.

Студенты демонстрируют наиболее разнообразный набор жестов приветствий, включая как варианты стандартных, принятых в данной культуре (рукопожатия, помахивания рукой, поцелуи, объятия, небольшие поклоны и т. д.), так и игровые, «жаргонные» жесты, понятные только в своем кругу. Приведем примеры последних так, как они были описаны их исполнителями.

1. Представьте, что вы показываете, как ходит человек, изобразив это на руке друга – от кончиков его пальцев до локтя. Это довольно быстрое движение. Смысл этого жеста, помимо приветствия, еще и в том, что обменявшиеся таким жестом люди сообщают друг другу информацию о своих передвижениях: либо они сами куда-то спешат, либо предлагают куда-то с ними пойти.



2. Жест (сугубо мужской), включающий пять «шагов». Шаг первый – обычное, но довольно сильное рукопожатие – начало ритуала, сообщающее о дружеских отношениях между партнерами, а также о физической силе обоих и готовности постоять за себя. Шаг второй – пальцы правых рук партнеров сцеплены в замок, при этом большие пальцы подняты вверх. «Замок» означает крепкую дружбу, поднятые вверх большие пальцы – знак того, что они самые лучшие друзья на свете. Шаг третий – еще раз замок, указывающий на то, что их отношения никто не сможет разрушить. Шаг четвертый – мини-борьба «на кулачках», что означает: лучше ссориться понарошку во время приветствия, чем всерьез. Шаг пятый – шуточное примирение: один правой, а другой левой подошвой касаются друг друга.



Приветственные жесты взрослых людей, в сравнении со студенческими, значительно менее разнообразны по форме и в большей степени ориентированы на явное или неявное указание собственного социального статуса или на соперничество (кто сильнее – физически или психологически).

В любом этнографическом исследовании приводятся слова и ритуальные действия, сопровождающие встречу и расставание случайных собеседников. Существуют также традиционные речевые способы поддержания беседы, если содержание ее не представляет для слушателей особого интереса. Важнейшим элементом такой помощи является умение слушать собеседника, то есть манера и приемы поведения, помогающие говорящему высказаться, выразить свое понимание и отношение к происходящему. Мы уже отмечали, что успешность ритуального взаимодействия зависит от того, насколько его участники владеют способами кодирования и декодирования как вербальных, так и невербальных сообщений, одинаково воспринимаемых в данной культуре. В невербальной коммуникации наибольшей культурной типизации (и соответственно ритуализации) подвергаются мимика и жесты. Это можно объяснить следующим образом. Мимика сообщает прежде всего об эмоциональной реакции человека на происходящее. На формирование мимического выражения эмоций оказывают влияние три фактора: 1) врожденные мимические схемы, соответствующие определенным эмоциональным состояниям; 2) приобретенные, заученные, социализированные способы проявления чувств, подлежащие произвольному контролю; 3) индивидуальные экспрессивные особенности, свойственные только данному человеку. Тем самым необходимо различать общепринятую, конвенциональную мимику как признанный способ выражения эмоций и спонтанное, произвольное проявление эмоций.

Необходимость в приобретенных, заученных способах проявления чувств связана с социальной природой человека. Все, что касается отношений между людьми, как правило, предполагает четкие

нормы, обязательные для всех членов данной культуры. Это создает возможность намеренного выражения эмоций, а также контроля над этим выражением. В результате экспрессивные движения приобретают характер специфического «языка», при помощи которого люди раскрывают друг другу свои позиции и отношения, сообщают о своих переживаниях. Но в силу этого эмоции, направленные на окружающих (гнев, любовь, заинтересованность, презрение и др.), характеризуются более значительными межкультурными различиями, чем так называемые эгоцентрические эмоции (страх, печаль), являющиеся реакцией на то, что произошло с человеком. Впрочем, последние также могут иметь социальное значение: например, кто-то хочет показать, что опечален несчастьем другого человека или что кого-то боится. Однако подобное проявление является все же вторичной функцией данных эмоций. Большинство людей усваивает общепринятые в данной культуре формы выражения эмоций без особых затруднений. Жестикуляция, в свою очередь, в значительно большей степени по сравнению с другими видами невербальной коммуникации привязана к речи: жесты могут иллюстрировать речь, делать ее более выразительной, даже заменять речевые высказывания. В последнем случае становится актуальной необходимость сходного прочтения жестов разными людьми, чем и предопределяется наличие в данной культуре (или субкультуре) разработанных схем восприятия используемой жестикуляции.

Мы уже знаем, что невербальная коммуникация осуществляется посредством как жестового поведения людей (мимики, жестов, позы, взглядов, интонаций и др. способов передачи информации определенного рода), так и использования материальных предметов, имеющих символическое значение для участников взаимодействия (см. гл. «Невербальная коммуникация»). Различие между непосредственными и опосредованными способами невербальной коммуникации связано с человеческой потребностью проявлять экспрессивность не только в ситуациях общения лицом к лицу (в этом случае вполне достаточно использовать различные «телесные» знаки), но и за пределами непосредственного общения. Тогда экспрессию можно объективировать с помощью каких-либо материальных предметов: послать огромный букет цветов в знак любви и восторга, облить ворота дегтем в знак социального унижения, поставить сумку на соседний стул в знак нежелательности соседства и т. д. Мы постоянно окружены объектами, которые обозначают субъективные намерения наших партнеров, хотя иногда толкование этих «посланий» вызывает определенные трудности. Особенно серьезные проблемы возникают в случае, если перед нами «послание» предков или представителей другой культуры. Однако сам факт, что эти трудности можно преодолеть, реконструировав по предмету или наблюдаемой форме социального поведения субъективные намерения людей, живших в другое время или живущих в других обществах, является доказательством огромной силы человеческого разума.

Выводы

1. Ритуал – это исторически сложившаяся форма неинстинктивного, предсказуемого, социально санкционированного, упорядоченного символического поведения, в котором способ и порядок исполнения действий строго канонизированы и не поддаются рациональному объяснению в терминах средств и целей.
2. К основным функциям социального ритуала можно отнести: коммуникативную функцию; мировоззренческую функцию (формирование системы культурных символов); функцию социализации; функцию социального контроля; функцию укрепления сплоченности группы; функцию регулирования психической стабильности, создания уверенности в трудных и кризисных ситуациях.
3. Повседневная жизнь пронизана ритуалами межличностного взаимодействия. Их значение состоит в том, что они 1) выступают способом обозначения границ взаимодействия, создают определенную ситуационную рамку, позволяющую участникам ориентироваться в целях и способах взаимодействия; 2) являются формами социальной поддержки или взаимного принятия; 3) предлагают способы управления конфликтным взаимодействием, регулирования общения в случае несоответствия определений ситуации или ожиданий партнеров.
4. В межкультурном и межгрупповом взаимодействии ритуализованные формы наполнены содержанием, которое отличается от группы к группе в зависимости от социального положения, возраста, национальности, пола составляющих ее людей. Так в ритуальном поведении в общении проявляется культурный контекст, указывая как наблюдателю, так и участнику взаимодействия на предлагаемые сценарии межличностного поведения в конкретной ситуации.

Основные понятия

Социальный ритуал
Межличностные ритуалы
Ритуалы избегания
Ритуалы презентации

Вопросы для самопроверки

1. Возможна ли социальная жизнь без ритуалов?
2. В чем отличие между религиозным и межличностным ритуалами?
3. Назовите цель взаимодействия между людьми на социально-ролевом уровне.
4. Э. Берн разделяет собственно ритуалы и ритуальное времяпрепровождение. Что общего и в чем разница между этими способами структурирования времени?
5. Перечислите основные функции межличностных ритуалов.
6. Что такое «ритуалы избегания» и «ритуалы презентации» по Э. Гоффману?
7. Согласны ли вы с тем, что манеру держаться можно рассматривать как ритуальное поведение?
8. Чем, на ваш взгляд, отличаются способы выражения благодарности: а) между мужчинами; б) между женщинами; в) между мужчинами и женщинами?
9. Является ли поздравительная открытка с днем рождения ритуальным жестом? Почему?
10. Как объясняется то, что в социальном взаимодействии наибольшей культурной типизации (и соответственно, ритуализации) подвергаются мимика и жесты?

Учебные задания

Задание 1. Прочитайте приведенную в начале данной главы сцену из романа Л. Н. Толстого «Война и мир». Какую функцию выполняет ритуал прощания князя Андрея Болконского с отцом?

Задание 2. Сравните мужские и женские комплименты. Насколько, на ваш взгляд, принципиально отличие между ними?

Задание 3. Какие ритуальные формы выхода из неловкой ситуации вы можете предложить, если ваш гость допустил бестактность в отношении присутствующего здесь же близкого вам человека?

Дополнительная литература

Кравченко Е. И. Э. Гоффман. Социология лицедейства. – М., 1997.

Культурология. XX век: Словарь. – СПб.: Университетская книга, 1997.

Психология: Учебник. – М: Проспект, 1999. – Глава 12.

Глава 8. Межличностное взаимодействие в деловом общении и игре

Совместная деятельность всегда связана с решением определенной задачи, с наличием у ее участников единой цели. Эти задачи могут быть поставлены самими участниками взаимодействия (например, муж и жена решили сделать ремонт в своей квартире, или мать и дочь готовят праздничный обед), а могут задаваться более широким контекстом – производственным, политическим, культурным и т. д. (например, бригада должна завершить работу к определенному сроку; футбольная команда должна сохранить место в высшей лиге; группа поддержки кандидата в депутаты должна обеспечить ему определенный процент голосов на выборах). Структура совместной деятельности – осуществляется она семейной парой или производственной бригадой – включает ряд обязательных элементов. К ним относятся:

1. единая цель;
2. общность мотивов, побуждающая индивидов к совместной деятельности;
3. взаимосвязанность участников;
4. наличие единого пространства и времени выполнения индивидуальных действий;
5. разделение единого процесса деятельности на отдельные функции и их распределение между участниками;

6. координация индивидуальных действий, необходимость управления ими;

Если первые четыре признака в определенной степени свойственны и ритуальному взаимодействию, то последние два характеризуют именно совместную деятельность, придавая межличностному общению на этом уровне особый характер.

Какое влияние на межличностное взаимодействие оказывают объединение людей для достижения единых целей, их совместная активность, жесткие рамки организации, в которые они помещены? Как происходит непосредственное взаимодействие между людьми в деловой среде и в игровом пространстве, и в чем заключается его специфика? Эти вопросы рассматриваются в данной главе.

8.1. Деловое общение как межличностное взаимодействие

В отличие от личностно-ориентированного общения, предметом которого выступает характер отношений между его участниками, цель делового взаимодействия лежит за пределами процесса общения. Это такое взаимодействие людей, которое подчинено решению конкретной задачи (производственной, научной, коммерческой и т. д.), стоящей перед организацией (фирмой, предприятием), что накладывает определенные рамки на поведение людей.

Выделим следующие ключевые характеристики организационной структуры, которые определяют специфику делового взаимодействия.

1. Достаточно жесткая регламентация целей и мотивов общения, способов осуществления контактов между сотрудниками. За каждым работником в организации нормативно закрепляется стандарт поведения в виде устойчивой структуры формальных прав и обязанностей, которой необходимо следовать. Ожидается, что обмен сведениями между сотрудниками носит не личный характер, но подчинен прежде всего совместному решению служебной задачи. В результате деловое общение оказывается в значительной степени формализованным, отстраненным, «холодным».

2. Иерархичность построения организации, в соответствии с которой между подразделениями и сотрудниками закрепляются отношения подчинения, зависимости, неравенства; это, безусловно, оказывает серьезное влияние на характер межличностного взаимодействия. Одним из следствий этой особенности организационной структуры становится проблема эффективности обратной связи, передачи точной и по возможности полной информации по звеньям иерархической пирамиды.

Деловое взаимодействие

такое взаимодействие людей, которое подчинено решению конкретной задачи (производственной, научной, коммерческой и т. д.), стоящей перед организацией (фирмой, предприятием), что накладывает определенные рамки на поведение людей.

Замечено, что эффективность распространения деловой информации «по горизонтали» (то есть между отделами, подразделениями или сотрудниками одного уровня), как правило, очень высока. Люди, работающие на одном и том же уровне, понимают друг друга «с полуслова», им не требуется детальное и подробное объяснение существа задачи. Эффективность же вертикальной коммуникации (то есть вверх и вниз по иерархическим уровням) значительно ниже. По некоторым данным, лишь 20-25 % информации, исходящей от высшего управленческого звена, доходит непосредственно до конкретных исполнителей и правильно ими понимается. Отчасти это связано с наличием в любом иерархически организованном управлении звеньев-посредников на пути прохождения информации от источника (говорящего) к адресату. В роли посредников выступают линейные руководители, секретари, ассистенты, канцелярские работники и др. При передаче с одного уровня на другой (как вниз, так и вверх) устные сообщения могут быть сокращены, отредактированы, искажены прежде, чем они дойдут до получателя (эффект «испорченного телефона»). Другой причиной, вызывающей низкую эффективность вертикальной коммуникации, может быть распространенное среди некоторых руководителей убеждение, что подчиненным вовсе не обязательно знать о положении дел на предприятии в целом, что они должны выполнять поставленные перед ними задачи, осуществлять принятые решения и не задавать лишних вопросов. Однако, чтобы действовать осмысленно, человек должен не только иметь представление о выполняемой им конкретной операции, но видеть и более широкий контекст, в который она вписана. Если конкретные исполнители лишены сведений такого рода, они начинают искать ответы самостоятельно, при этом искажая и домысливая имеющуюся информацию. Стремление учесть эти особенности служебно-деловой коммуникации проявляется, с

одной стороны, в требовании письменно фиксировать распоряжения, решения и приказы, а с другой – в признании обратной связи важнейшим средством повышения эффективности в организации деловых бесед.

3. Мотивация труда как необходимое условие эффективной деятельности организации или предприятия. Необходимость в особых усилиях по стимулированию труда может быть отчасти объяснена объективной противоречивостью поведения и самоощущения человека в организации: в деловом общении он выступает одновременно как конкретная целостная личность и как представитель организации, то есть носитель определенных профессионально-ролевых функций. В случае, если личностные потребности не удовлетворяются в процессе деятельности в организации, или собственные идеи и стиль поведения человека не совпадают с групповыми нормами, может возникнуть внутриличностный конфликт, снизиться интерес к выполняемой работе. Конфликты такого рода часто оказываются темой обсуждения между сотрудниками, а иногда и причиной проблемных бесед между руководителем и подчиненным. Наряду с такими способами мотивации труда персонала, как различные виды морального и материального поощрения, продвижение по службе, повышение квалификации за счет организации и др., огромное мотивационное воздействие могут оказывать беседы руководителя с подчиненными, то есть непосредственное взаимодействие в деловой обстановке. Критические оценки, форма постановки задач, ответы руководителя на вопросы либо помогают сотрудникам ориентироваться в своей деятельности, побуждают их работать успешнее и прибыльнее, либо препятствуют этому.

8.1.1. Особенности межличностного взаимодействия в деловой среде

Выделенные принципы жизнедеятельности любой организации предопределяют особенности межличностного взаимодействия в деловой среде и требования, которые предъявляются к нему. Эти требования могут быть сформулированы в виде следующих правил:

- четко определяйте цели своего сообщения;
- делайте сообщение понятным и доступным для восприятия разными группами работников: находите конкретные иллюстрации общих понятий, развивайте общую идею, используя яркие примеры;
- делайте сообщения по возможности краткими и сжатыми, отказывайтесь от излишней информации, привлекайте внимание партнеров лишь к тем проблемам, которые касаются их непосредственно;
- в разговоре с сотрудниками следуйте правилам активного слушания, демонстрируйте собеседникам сигналы вашего понимания и готовности к совместным действиям.

Таким образом, в деловой сфере от людей ожидается сознательное управление ходом межличностного взаимодействия, сведение к минимуму элемента случайности; актуальной становится задача оценки эффективности взаимодействия.

В зависимости от сферы деятельности меняется интенсивность деловых межличностных контактов. Сравним, к примеру, виды деятельности, выполнение которых не требует непосредственного пребывания человека в группе (программист, дизайнер, художник, смотритель в музее и т. д.), и виды деятельности, для которых группа или коллектив является базовым условием (управленческая деятельность, командные виды спорта, бригада строителей и т. д.). Очевидно, что во второй группе видов деятельности знание норм, правил, процедур межличностного взаимодействия оказывает большее влияние на эффективность работы людей.

8.1.2. Формы межличностного взаимодействия в деловой среде

Формы межличностного взаимодействия в деловой среде, в которых его специфика проявляется особенно наглядно, – деловые беседы и деловые совещания.

В теории управления *деловая беседа* рассматривается как вид делового общения, специально организованный предметный разговор, служащий для решения управленческих задач. Он всегда имеет конкретный предмет и происходит, как правило, между представителями одной организации.

Деловая беседа – это разговор преимущественно между двумя собеседниками, следовательно, ее участники могут и должны принимать во внимание особенности личности, мотивов, речевого поведения друг друга. Тем самым общение приобретает межличностный характер и предполагает

разнообразные способы речевого и неречевого воздействия собеседников друг на друга.

Выделяют следующие *цели* проведения деловой беседы:

– стремление одного собеседника оказать определенное влияние на другого, вызвать у другого человека или группы желание действовать с целью изменения существующей деловой ситуации или деловых отношений;

– анализ руководителем мнений и высказываний сотрудников для выработки соответствующих решений.

Деловая беседа благодаря эффекту обратной связи, который наиболее ярко проявляется именно в непосредственном межличностном взаимодействии, позволяет руководителю быстро реагировать на высказывания собеседника в соответствии с конкретной ситуацией, то есть с учетом цели, предмета и интересов партнеров, повышает его компетентность благодаря учету, критической проверке и оценке мнений, предложений, идей, возражений и критических замечаний, высказанных в беседе.

При проведении деловых бесед сформулированные выше *требования к межличностной коммуникации в деловой среде* приобретают следующую форму:

- сознательная настройка на уровень своего собеседника, учет содержания выполняемых им задач, его полномочий и сферы ответственности, жизненного и трудового опыта, интересов, особенностей его мышления и речи;
- рациональная организация процесса беседы, то есть по возможности краткое и точное изложение собеседниками содержания информации по обсуждаемому вопросу (пространное изложение и избыточная информация осложняют усвоение самого существенного);
- простота, образность, четкость языка как условие доходчивости информации, следовательно, ориентации на собеседника.

Существуют различные классификации деловых бесед. В зависимости от целей и методов ведения разговора принято выделять в качестве самостоятельных видов: собеседование при приеме на работу, собеседование при увольнении с работы, проблемные и дисциплинарные беседы.

Беседа при приеме на работу носит характер интервью, основная цель которого – оценить деловые качества поступающего на работу. Форма вопросов может варьироваться, но их содержание направлено на получение информации, которую можно сгруппировать по следующим блокам: 1) что представляет собой человек, обратившийся за работой; 2) почему он ищет работу; 3) каковы его сильные и слабые стороны; 4) каковы его взгляды на эффективное руководство (иначе говоря, его представления о хорошем начальнике); 5) на какую зарплату он рассчитывает.

Беседа при увольнении с работы имеет две разновидности: 1) беседа, связанная с незапланированным, добровольным уходом сотрудника и 2) беседа в ситуации, когда работника приходится увольнять или сокращать.

В первом случае в ходе беседы необходимо выявить истинные мотивы увольнения: вызвано оно неудовлетворенностью производственным процессом, невниманием или обидой, либо имеют место иные причины. Необходимость в собеседовании при этом обусловлена заботой руководителя об улучшении управленческой деятельности на различных уровнях производства. В такой беседе полезно задавать вопросы, связанные с содержанием, объемом, условиями выполнения работником производственных заданий, выяснением его оценки таких заданий и условий их выполнения. Интересно бывает узнать, что не нравилось и что нравилось сотруднику в его работе. Люди, которые покидают организацию по собственному желанию, как правило, искренни в своих замечаниях и пожеланиях и делятся информацией, которая может улучшить положение тех, кто остается.

Деловая беседа

специально организованный предметный разговор, служащий цели решения управленческих задач и происходящий, как правило, между представителями одной и той же организации.

Иначе протекают беседы с работником, которого приходится увольнять. Процедура увольнения по решению руководства крайне трудна для всех, кто принимает в ней участие. В специальной литературе она получила название «прощального разговора»; осуществление этой процедуры основано на знании специфики такого разговора и техники его проведения. Так, прощальный разговор никогда не назначается перед выходными днями или праздниками; не следует его проводить непосредственно на рабочем месте увольняемого или в помещении, где работает большое количество народа; разговор не должен продолжаться более 20 минут, так как работник, переживающий неприятное известие, не в

состоянии внимательно слушать и обдумывать различные подробности, которые излагает ему руководитель. Если руководителю предстоит упрекать работника в нарушении дисциплины или говорить о других нарушениях, то он должен быть точным и корректным в изложении фактов и не давать увольняемому оснований сомневаться в справедливости высказанных упреков. В зарубежной практике рекомендуется проявить гуманность по отношению к увольняемому – например, предложить ему список свободных рабочих мест на другом предприятии или нечто вроде «реабилитационной программы», в которой предусмотрено сохранение уверенности в собственных силах, поддержание авторитета увольняемого в глазах окружающих и домашних.

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПСИХОЛОГОВ

Исследования педагогического общения, проводимые отечественными психологами, привлекли внимание к оценочной деятельности учителя, к проблеме педагогической оценки как к одной из ключевых в межличностном взаимодействии учителя и учащихся.

Оценивание является одним из существенных компонентов в деятельности учителя. Продуктом оценивания выступают как отметка в журнале и дневнике ученика, так и развернутая оценка ответа, поступка, других проявлений деятельности ученика, предоставляемая учителем.

До сих пор не утратила актуальности работа Б. Г. Ананьева «Психология педагогической оценки» (Ананьев, 1935). В ней автор ввел понятие парциальной оценки, относящейся к определенному частному знанию или навыку ученика, выделил ее функции и показал, что эта оценка оказывает, наряду с непосредственным действием в процессе обучения, определенное последствие, влияя на изменение отношений между школьниками внутри классного коллектива, между педагогами и школьниками, а также на формирование самооценки школьников, их интересов.

Б. Г. Ананьев подчеркивал особую значимость для учеников положительной оценки учителя, устойчивую потребность в ней. Обратная связь, адресуемая учителем ученику, не должна сводиться к фиксации и обсуждению его ошибок, промахов, недостатков. Однако наблюдения показывают, что именно такой тип обратной связи нередко является преобладающим в общении учителя с учеником. Взрослые в большей степени склонны порицать детей, чем хвалить их.

В структуре парциальных оценок, выделенных Ананьевым, перечисляются семь типов отрицательных оценок (замечание, отрицание, порицание, сарказм, упрек, угроза, нотация) и лишь три типа положительных оценок (согласие, одобрение, ободрение), что свидетельствует о меньшей дифференцированности последних. Он также отмечал, что педагогическая оценка, оказывая воздействие на личность ученика, характеризует одновременно и личность учителя.

А. А. Леонтьев в работе «Педагогическое общение» (Леонтьев, 1979) отметил связь между ростом общего педагогического мастерства учителя и стилем его педагогического общения: количество единиц воспитательных воздействий уменьшается, разнообразие их репертуара увеличивается. Организующие воздействия начинают преобладать над дисциплинирующими, положительные оценки над отрицательными, прямые воспитательные воздействия все чаще заменяются косвенными.

Необходимость совершенствования оценочной деятельности осознается и самими педагогами. В частности, грузинский педагог Ш. А. Амонашвили предложил заменить систему выставления оценок в журнал и дневник развернутой содержательной оценкой ответов и работ школьников, причем субъектом оценивания в этом случае выступает не учитель, а коллектив. Им разработаны приемы направленного формирования коллективной оценочной деятельности учащихся, основанные на выработке эталона оценивания. Тип обучения на безотметочной основе, по мнению педагога, повышает интерес школьников к учебе, их активность на уроках, способствует повышению успеваемости и формированию адекватной самооценки.

Интересное исследование было проведено А. А. Бодалевым и Л. И. Криволап (Бодалев, Криволап, 1973). В ситуации полевого эксперимента изучались особенности воздействия оценок субъектом деятельности других людей на характер отношения этих людей к нему. Испытуемые – учащиеся 8-х классов – по просьбе экспериментатора (хорошо знакомого им педагога) выполняли привычные учебные задания (решали задачи, писали диктант, отвечали на вопросы по истории, воспроизводили по образцу физкультурные упражнения). Результаты их работы над каждым заданием комментировал вслух ранее незнакомый подросткам человек («оценщик»): одним его представляли как учителя, другим – как врача, третьим – как родителя одного из учеников, четвертым – как хозяйственного работника. Этот человек давал оценки деятельности учеников по четырем следующим схемам: 1) только

положительные оценки; 2) только отрицательные; 3) отрицательные оценки постепенно сменялись положительными; 4) сначала давались положительные, а потом отрицательные оценки. Затем испытуемые отвечали на вопросы о своем отношении к «оценщику» (по шкале от «очень симпатичен» до «очень несимпатичен»). Выяснилось, что наиболее высока симпатия к оценивающему в третьем случае, а наименее симпатичным он казался в четвертом случае. По мнению исследователей, этим был подтвержден факт, что на уровень симпатии в гораздо большей степени влияют изменения в оценках, которые один человек дает другому, чем их стабильность. Уровень симпатии в эксперименте зависел также от статусно-ролевых характеристик «оценщика» и оттого, происходило оценивание только на глазах экспериментатора или при этом присутствовали еще и сверстники.

Необходимость в *проблемных и дисциплинарных беседах* бывает вызвана либо сбоем в деятельности сотрудника, потребностью дать критическую оценку его работе, либо фактами нарушения дисциплины. В процессе подготовки проблемной беседы важно ответить заранее на вопросы о смысле, цели, результатах, средствах и методах решения проблемы. Основная линия руководителя при подготовке к проблемной беседе сводится к тому, чтобы подчиненный принял позицию руководства. При этом существуют некоторые правила, позволяющие избежать «разноса» и провести беседу с конструктивными результатами. Для этого следует:

1. Получить необходимые сведения о сотруднике и его работе.
2. Построить беседу, соблюдая следующую очередность в сообщении информации:
 - сообщение, содержащее положительную информацию о деятельности сотрудника;
 - сообщение критического характера;
 - сообщение похвально-поучительного характера.
3. Быть конкретным и избегать неясностей (например, оборотов типа: «вы сделали не то, что нужно»; «вы не выполнили задания» и т. п.).
4. Критиковать выполнение задания, а не личность.

Эти правила помогают создать положительный эмоциональный фон, который позволит провести неприятную часть разговора конструктивно, не вызывая ненужной враждебности со стороны сотрудника, не заставляя его занимать оборонительную позицию.

При проведении проблемной беседы важно выяснить, не является ли возникшая проблема средством привлечения внимания. Например, провинившийся работник скрывает свое недовольство, вызванное какой-либо причиной, и не хочет или не может открыто сказать об этом. Не вызваны ли нарушения личными затруднениями (семейным конфликтом, болезнью близких и т. п.)? Не связана ли проблема с недостатком квалификации, помощи, обучения? Не нуждается ли работник в расширении самостоятельности? Может быть, дело в том, что он не принимает стиль руководства? Ответы на эти вопросы позволяют принять решение о возможных организационных мерах по преодолению возникшей ситуации.

В случае проступка, когда беседа предполагает сообщение о мерах дисциплинарного характера (например, выговор), решение о наказании следует выражать просто, четко, делая акцент на понимании и правильной оценке случившегося (например: «Выговора вам не избежать. Понимаю, что это наказание радости вам не прибавит, но каковы бы ни были ваши другие заслуги, иначе поступить не могу»).

Напомним, критика со стороны руководителя оказывает значительный мотивационный эффект. Умение делать замечания, показывающие, что и как следует изменить в работе, одновременно с этим отмечая, что данный сотрудник уже сейчас делает хорошо, – показатель высокой коммуникативной компетентности руководителя.

Готовясь к предстоящей беседе, важно избежать двух крайностей: с одной стороны, излишней уверенности в своем умении сразу, без подготовки и продумывания деталей, провести эффективный разговор; с другой – своеобразной перестраховки, стремления пунктуально продумать все этапы будущей встречи, учесть малейшие детали собственного поведения и поведения своего собеседника, вплоть до использования пауз и жестов. В первом случае инициатива может перейти к партнеру, во втором – малейшее отклонение от плана вызовет растерянность и неуверенность. Полезнее обдумать и спрогнозировать основные линии поведения в деловой беседе.

Основная задача начала беседы – установить контакт с собеседником, создать атмосферу взаимопонимания, пробудить интерес к разговору. В литературе приводится ряд приемов, использование которых особенно эффективно в начале беседы:

- метод снятия напряженности, то есть использование теплых слов, личного обращения, комплиментов, шуток для установления более тесного контакта с собеседником;
- метод «зацепки», то есть использование какого-либо события, сравнения, личного впечатления, анекдота или необычного вопроса для образного представления сути проблемы, обсуждению которой будет посвящена беседа;
- метод стимулирования игры воображения, то есть постановка множества вопросов по ряду проблем, которые должны рассматриваться в беседе;
- метод «прямого подхода», то есть непосредственный переход к делу без какого-либо обсуждения – краткое сообщение о причинах, по которым назначена беседа, и быстрый переход к конкретному вопросу.

От первых фраз каждого участника встречи зависит их дальнейшее отношение к предмету разговора и друг к другу.

Основная часть беседы нацелена на сбор и оценку информации по обсуждаемой проблеме, выявление мотивов и целей собеседника, передачу запланированной информации. Успешному проведению этой фазы способствует владение техникой постановки вопросов, методами активного слушания и восприятия сведений и фактов.

Откровенной, конструктивно-критической атмосфере деловой беседы противоречат:

- бестактное обрывание на полуслове;
- неоправданное лишение собеседника возможности высказать свое мнение;
- навязывание мнения ведущего беседу;
- игнорирование или высмеивание аргументов собеседника;
- грубая реакция на высказывание партнерами противоположных точек зрения;
- подтасовка фактов;
- необоснованные подозрения, голословные утверждения, окрики за критику;
- давление на собеседника голосом, манерами.

В деловой беседе для того, чтобы лучше услышать собеседника, понять и принять к сведению смысл сказанного, следует приглушаться к следующим советам психологов.

Совет 1. К информации, получаемой от людей, которые по каким-то причинам нам неприятны, мы относимся, как правило, со значительной долей предубеждения. Поэтому, если с человеком вас связывают интересы дела, постарайтесь трезво оценить, что вас раздражает – информация, которую вы от него услышали, или сам человек (его внешний вид, особенности характера, нравственные качества).

Совет 2. Воспринимая информацию, следует иметь в виду, что принципиально новые идеи, не укладывающиеся в уже действующие логические схемы или представления, вызывают определенный эмоциональный протест. Поэтому не отвергайте их с ходу. Необходимо время, чтобы продумать новую информацию, подобрать логические аргументы для ее опровержения или подтверждения. Не противоречьте сразу, из-за этого вы можете не услышать аргументов собеседника в пользу высказываемого соображения – а они могут оказаться достаточно вескими.

Совет 3. Практически не поддаются убеждению люди, испытывающие чувство бесполезности, одиночества, отчужденности, агрессивные и тревожные, плохо переносящие трудные ситуации.

8.1.3. Деловое совещание

Если деловая беседа делает наглядной опосредованность межличностного взаимодействия в организации статусным, функциональным положением человека, то деловое совещание позволяет указать на еще один важнейший фактор делового взаимодействия, а именно на фактор группы.

Совместная деятельность – это групповая деятельность. Для нормального функционирования группы имеет значение оптимальное согласование личных и групповых устремлений. Нельзя требовать от человека полного отказа от своих индивидуальных желаний, но в тех случаях, когда встает вопрос о существовании группы как целого, личные устремления должны быть подчинены коллективным требованиям. Установлено, что сугубо индивидуальная стимуляция и ответственность только за себя способствуют возникновению сильной психологической напряженности, агрессивных реакций, деформации внутригрупповых связей, что в итоге ведет к снижению эффективности деятельности. Оптимальное взаимодействие участников группы, их стратегия и тактика совместных действий в большей степени определяют успешность совместной деятельности, чем активность каждого члена

Деловое совещание

форма организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями.

Само существование группы обуславливает возникновение определенной психологической напряженности ее членов, вследствие чего актуализируются индивидуальные механизмы психологической защиты. В группах, существующих продолжительное время, уровень напряженности устанавливается достаточно стабильный. В группах, неоднородных по своему составу, установление стабильного уровня затруднено, что усиливает действие защитных механизмов.

При подготовке и проведении делового совещания следует помнить, что особенности группового поведения (от распределения ролей в группе до группового давления) будут оказывать серьезное влияние на характер межличностного взаимодействия его участников.

В теории управления *деловое совещание* определяется как форма организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями. Это своеобразный форум по выработке ключевых решений и способ координации активности людей и подразделений. Совещание – средство управления, и, как любое средство достижения желаемого результата, оно должно быть использовано надлежащим образом. Неудачное совещание может вызвать материальные и психологические потери в результате принятия неадекватных решений.

Успех совещания зависит от тщательного планирования таких элементов, как цели, состав участников, повестка дня и место проведения. Уже на этапе планирования учет особенностей группового поведения становится важным. Решая вопрос, стоит ли созывать совещание, полезно иметь в виду следующее. Опыт показывает, что при решении проблем группу следует использовать в тех случаях, когда:

- проблема является скорее сложной, чем простой, и невелика вероятность того, что один человек будет обладать всей информацией, необходимой для решения;
- разумно разделить ответственность за решение этой проблемы;
- желателен не один, а несколько вариантов решения проблемы;
- полезна проверка различных взглядов;
- руководитель стремится утвердить демократический стиль управления или хочет заручиться доверием подчиненных;
- членам группы необходимо лучше узнать друг друга.

Взаимодействие в любой организованной группе – процесс направляемый. К деловым совещаниям это относится в полной мере. Эффективность совещаний зависит от руководства ими. На всех этапах совещания необходимо воздействовать на участников таким образом, чтобы они были включены в обсуждение поставленных вопросов и стремились к их решению. Для достижения этой цели руководитель должен осуществить ряд действий, учитывающих особенности группового поведения. В их числе:

- обеспечение начала работы совещания в точно назначенное время, представление участников, объявление повестки дня и изложение предмета и цели совещания;
- четкое и понятное всем присутствующим изложение выдвинутой на обсуждение проблемы, постановка вопросов, выделение основных моментов, способствующих возникновению на совещании творческой дискуссии;
- фиксация всех высказываний, выявляющих трудности и препятствия и указывающих пути их преодоления;
- экономия времени;
- корректное прерывание выступлений, повторяющих уже изложенные факты, а также носящих нерациональный, пространственный, противоречивый и поверхностный характер или лишенных конкретности;
- периодические обобщения уже достигнутого, четкая формулировка задач, которые еще предстоит решить, немедленное выяснение всех недоразумений, возникающих между участниками совещания;
- подведение итогов совещания, определение вытекающих из него задач, указание лиц,

НАУЧНЫЕ ИДЕИ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ИССЛЕДОВАТЕЛЕЙ

Интересное наблюдение действия группового фактора приводится в небольшой, но информативно емкой работе Л. Д. Тюличевой. Анализируя психологию отечественных менеджеров в период смены форм собственности, автор ставит вопрос о причинах стремления к обогащению без прироста общественного богатства, которое демонстрируют руководители очень многих российских предприятий и организаций. Реализация личных экономических интересов стала настолько доминировать в деятельности управленцев, что пришла в резкое противоречие с общественными функциями этой социальной группы – добиваться благополучия подчиненных им организаций. Самонаграждение руководителя благополучной организации оскорбляет чувство справедливости подчиненных, возмущает акционеров, ухудшает психологический климат внутри предприятия, наносит урон его имиджу. Самонаграждение руководителя организации, сворачивающей производство, теряющей потребителей, поставщиков, кадры, – вопиющий факт с точки зрения хозяйственной этики.

Среди причин утверждения в сознании руководителей установки на обогащение любой ценой автор, в частности, выделяет ролевую идентификацию управленцев. Высшие менеджеры представляют собой ролевые модели. Если ты достиг определенных ступеней в служебной иерархии, то изволь соответствовать ожиданиям окружающих, как бы это ни было трудно с психологической точки зрения. Одним из важнейших факторов, определяющих стратегию поведения менеджера, является выбор им референтной группы. Недовольство персонала предприятия потому мало меняет поведение руководителя, что подчиненные не являются для него ни нормативной, ни компаративистской группами соотнесения. Для «номенклатуры» такими группами традиционно являлись представители либо того же уровня служебной иерархии, либо высших, но реально достижимых уровней. Это во многом определяло уровень их притязаний на долю того, что еще недавно называлось общенародной собственностью. Имущественное расслоение группы менеджеров шло невиданными темпами, баснословные состояния особенно удачливых формировались на глазах у всех – все это вместе взятое держало директорский корпус в состоянии постоянной неудовлетворенности своим имущественным положением и темпами его изменения.

(См. *Тюличева Л. Д.* Кризис экономической психологии менеджеров в период смены форм собственности // Гуманитарные науки. – 1998. – № 3~4.)

Организационная среда формирует определенные ожидания и относительно эмоционального поведения людей. В деловых отношениях стороны предпочитают контролировать свои эмоции. Демонстрируемая экспрессия носит подчеркнуто деловой характер, а ту, что проявляется непроизвольно, партнеры стараются не замечать. В целом отношение к эмоциям в деловой среде носит, как правило, объясняющий характер. В деловых контактах люди гораздо снисходительнее к эмоциональным проявлениям друг друга. Резкость слов и жестов, повышенный голос – все это направлено на привлечение внимания к сути сказанного и, как правило, именно так и воспринимается, если в процессе делового разговора собеседники не переходят к выяснению личных отношений.

Разумеется, особенности поведения человека при деловом контакте не остаются вне нашего внимания. Наблюдая их проявление, мы выносим суждения и оценки, касающиеся личности собеседника. Увязывая в единое целое цепь поступков, высказываний, демонстрируемых и сдерживаемых эмоций, мы как-то понимаем и объясняем для себя внутренний мир другого человека: его мотивы, нравственную позицию, способности и возможности. Все это влияет на наше отношение к нему, вызывая симпатию или антипатию. Испытывая взаимный интерес или симпатию, люди часто переходят от делового к дружескому общению, поначалу включая в круг обсуждаемых вопросов темы, выходящие за пределы совместной цели. Потребность в эмоциональных отношениях с другими людьми, желание быть понятым и понять другого делают человека наблюдательным в отношении различных проявлений чувств собеседника.

8.1.4. Проблема совместимости в группе

Еще одной важной темой, имеющей непосредственное отношение к анализу межличностного

взаимодействия в деловой среде, является вопрос о степени взаимосвязанности и взаимозависимости членов коллектива, или целостности коллективного субъекта как условия совместной деятельности.

Эта целостность достигается за счет сближения мнений, оценок, чувств и поступков членов группы, что может привести к сближению их интересов и ценностных ориентации, интеллектуальных и личностных особенностей, а в результате – к уподоблению индивидов друг другу в той или иной степени («муж и жена – одна сатана»). В ходе совместной деятельности образуются специфические механизмы регуляции динамики индивидуальных познавательных процессов, совместные стратегии решения задач, общий для группы стиль деятельности, происходит обмен индивидуальными качествами, расширяется спектр индивидуальных возможностей, развиваются способность, желание и умение соотносить свои цели и действия с целями и действиями других людей. Условия взаимодействия способствуют расширению информационного пространства, дают возможность увидеть большее количество аспектов решаемой задачи и способов ее решения, а итогом взаимодействия является своего рода унификация представлений у участников деятельности.

В социальной психологии используются понятия совместимости и сработанности членов группы.

Совместимость

оптимальное сочетание свойств участников взаимодействия, возможность группы в данном составе взаимодействовать бесконфликтно и согласованно, что создает условия для эффективной совместной деятельности.

Сработанность

согласованность в работе между участниками совместной деятельности.

Совместимость – это прежде всего оптимальное сочетание свойств участников взаимодействия, возможность группы в данном составе взаимодействовать бесконфликтно и согласованно, что создает условия для эффективной совместной деятельности.

Сработанность – это согласованность в работе между участниками совместной деятельности.

Как совместимость, так и сработанность служат для обозначения объективного соответствия свойств взаимодействующих, людей по отношению к целям их взаимодействия. Для *сработанности* ведущим является поведенческий компонент: высокая результативность взаимодействия, удовлетворенность прежде всего успешностью работы и, как следствие, отношениями с партнером, низкие эмоционально-энергетические затраты. Ведущий компонент *совместимости* – эмоциональный: удовлетворенность общением с партнерами, высокие эмоционально-энергетические затраты. Таким образом, совместимость в большей степени выявляет ориентацию на хорошие межличностные отношений, а сработанность – нацеленность на результативность взаимодействия.

К. К. Платонов (Платонов, 1971) выделяет 4 уровня совместимости: *физиологический, психофизиологический, психологический и социально-психологический*. На первых двух совместимость представлена сочетанием особенностей темперамента, динамических характеристик психофизиологических реакций, потребностей, биоритмов, основных психических процессов (ощущение, восприятие, память, мышление, внимание), психофизиологической выносливостью и эмоционально-волевой устойчивостью к работе в экстремальных условиях. Психологический уровень предполагает соответствие характера, мотивов. Социально-психологический уровень основывается на согласовании социальных ролей, интересов, ценностных ориентации, культурного и общеобразовательного уровней развития.

Основным индикатором совместимости являются эмоциональные переживания при взаимодействии, наиболее ярким проявлением которых служит эмпатия как особый способ понимания.

Обнаружено, что в успешных диадах партнеры почти не различаются по степени адекватности самооценок, уровню притязаний, способности к восприятию новой информации, мотивационной направленности, эмоциональной стабильности. В неуспешных парах выявлено сходство в невысокой эмоциональной зрелости, низком уровне самоконтроля, отчетливо выражены различия в самооценке, интеллектуальных способностях.

Установлено, что наиболее значимыми для поддержания благоприятных (по отношению к целям деятельности) межличностных отношений являются следующие индивидуально-психологические свойства: эмоционально-волевые (высокий самоконтроль поведения и эмоций, фрустрационная толерантность), психоэнергетические (работоспособность, активность) и коммуникативные (отсутствие чрезмерной общительности, недоверчивости, подозрительности по отношению к окружающим,

завышенных притязаний и стремления только к личному успеху) (Журавлев, 1993).

Во многих исследованиях показано, что отношения, основанные на общих ценностях и мотивации, больше способствуют эффективности, чем отношения на основе симпатий и антипатий. Гипертрофированное внимание к эмоционально-межличностным связям и их усилению может нанести ущерб формированию системы деловых отношений, особенно в только что организованных, а также в слаборазвитых группах и коллективах.

Влияние межличностных отношений на продуктивность совместной деятельности опосредовано сложностью решаемых задач. При относительно простом задании низкие результаты демонстрировали группы, члены которых имели позитивные взаимоотношения. Это объясняется стремлением поддерживать дружеские отношения и взаимной снисходительностью в ущерб качеству работы. Высокая продуктивность групп с негативными отношениями связывается с критичностью партнеров к предложенным вариантам решения. При усложнении задачи влияние межличностных отношений на успешность работы снижается.

Феномен, противоположный совместимости, – несовместимость людей, когда их потребности не находят удовлетворения во взаимодействии, действия и поведение взаимоисключают друг друга. Этот процесс сопровождается субъективной неудовлетворенностью партнеров и пространственно-временной обособленностью. Психологическая несовместимость – неспособность в критических ситуациях понять друг друга, несинхронность психомоторных реакций, различия во внимании, мышлении и другие врожденные и приобретенные свойства личности, которые препятствуют совместной деятельности.

Таким образом, для межличностного взаимодействия в деловой среде характерны ориентация участников на статусно-ролевые позиции друг друга, принципиальное значение групповой и организационной принадлежности партнеров для осуществления коммуникации, рациональный подход к проблеме совместимости. Межличностные отношения как бы конструируются, регулируются с помощью выработанных норм и процедур и, в свою очередь, существенно влияют на характер делового общения и эффективность выполняемой работы.

8.2. Межличностное взаимодействие в игре

Игровое поведение людей выявляет важные аспекты межличностного взаимодействия, которые находятся в тени или отсутствуют в других видах человеческого общения. При этом игра (наиболее наглядно – групповая) включает в свою структуру все перечисленные в начале главы основные элементы совместной деятельности – цель, объединяющую участников; общность мотивов; взаимосвязанность; особое пространство и время ее проведения; ролевое поведение участников с соответствующим распределением между ними отдельных функций; наконец, управление с целью координации индивидуальных действий игроков. В чем же особенность игровой деятельности в сравнении со всякой иной?

8.2.1. Понятие игры

Рассмотрим следующие известные определения игры.

Человеческая игра по Д. Б. Эльконину – это такая деятельность, в которой воссоздаются социальные отношения между людьми вне условий непосредственно утилитарной деятельности (Эльконин, 1978).

Игра по И. Хейзинге – это свободная деятельность, которая осознается как «невзাপравду» и вне повседневной жизни выполняемое занятие, однако может целиком овладеть играющим, не преследует при этом никакого прямого материального интереса, не ищет пользы, совершается внутри намеренно ограниченного пространства и времени, протекает упорядоченно, по определенным правилам и вызывает к жизни общественные группировки, предпочитающие окружать себя тайной либо подчеркивающие свое отличие от прочего мира всевозможной маскировкой. Игра есть борьба за *что-нибудь* или же представление *чего-нибудь* (Хейзинга, 1992).

Игры – комплекс скрытых транзакций, отличительной особенностью которых является, во-первых, неосознанное стремление каждой из сторон к достижению превосходства над другой и получению вознаграждения и, во-вторых, скрытые мотивы их участников. Во время скрытой транзакции участник чаще всего притворяется, так как создает видимость, что делает что-то одно, а в действительности делает совсем другое (Э. Берн, 1988).

На основе определений, предложенных различными авторами, можно сделать следующие выводы.

Игра – свободная, неутилитарная, упорядоченная деятельность в намеренно ограниченном пространстве и времени, в рамках которой воссоздаются социальные отношения между людьми.

Приведенные определения позволяют выделить ряд аспектов игрового поведения, важных для понимания особенностей межличностного взаимодействия в игре.

Во-первых, игровая деятельность определяется через противопоставление неигровой, для чего используются следующие семантические оппозиции: необходимое – свободное; естественное – искусственное; серьезное – несерьезное.

Игра отмечается как свободная, искусственная, несерьезная; соответственно, неигровая деятельность – как необходимая, естественная, серьезная. Пересечение границ данных оппозиций означает переход игровой деятельности в неигровую и обратно.

Игра

свободная, неутилитарная, упорядоченная деятельность в намеренно ограниченном пространстве и времени, в рамках которой воссоздаются социальные отношения между людьми.

Во-вторых, в качестве важнейшей структурной характеристики игры отмечается ее замкнутость, закрытость. Это означает, что нормативные рамки игры, цели, мотивы и интересы играющих ничем, кроме самой игры, не определяются. В своих пределах игра самодостаточна, выход за эти пределы прекращает игру. Именно эта особенность проявляется как неутилитарность: игра не решает каких бы то ни было проблем внешнего по отношению к ней мира, она создает и решает только свои собственные игровые проблемы, конструирует свою собственную игровую реальность.

В-третьих, замкнутый характер игровой структуры предполагает четкое следование правилам игры, исполнение игроками предписанных ролевых функций, что составляет содержание игровой деятельности. Причем предписанность ролевого поведения в игре является значительно более жесткой, чем ролевого поведения в обществе.

В-четвертых, можно выделить как минимум два типа игровой деятельности – «целевую» и «ролевою» (то, что И. Хейзинга сформулировал как «борьба за что-нибудь» или «представление чего-нибудь»). К первому типу можно отнести все игры, ориентированные на достижение успеха, победы над соперником или обстоятельствами. Игры второго типа – те, в которых происходит исполнение ролей, использование масок различной природы, реализация заранее заданного текста.

Наконец, еще одна характеристика игры связана с таким ее свойством, как рефлексивность, удвоение реальности. Человек знает, что он играет. В процессе игры участники одновременно включены в два рода деятельности: деятельность по поводу игры и собственно игровую; они играют и «понарошку», и всерьез. Игрок должен владеть этим двуплановым поведением, иначе игра будет разрушена.

Какой же опыт межличностного взаимодействия приобретают люди в играх?

8.2.2 Значение игр для опыта человеческого общения

Такие характеристики игры, как свободный характер и рефлексивность, делают ее школой произвольного контроля.

На парадоксальное соединение свободы и контроля указал еще Д. Б. Эльконин в своем исследовании психологии детской игры (Эльконин, 1978). Он отмечал, что ребенок в игре выполняет одновременно как бы две функции: с одной стороны, играет свою роль, а с другой – контролирует свое поведение. В результате благодаря игре происходит существенная перестройка поведения ребенка – оно становится произвольным. Произвольное поведение – это поведение, которое осуществляется в соответствии с образцом (неважно, дан этот образец в форме действий другого человека или в форме уже выделившегося правила) и одновременно контролируется путем сопоставления с этим образцом как эталоном. Подобное поведение можно определить как ролевое. Оно является сложноорганизованным. В нем есть образец, ориентирующий поведение и выступающий эталоном для контроля, есть выполнение действий, определяемых образцом и предполагающих сравнение с образцом. Именно роль и связанные с ней действия представляют собой основную, далее неразложимую единицу развитой формы игры. В ней в нерасторжимом единстве представлены аффективно-мотивационная и операционно-техническая стороны деятельности.

При выполнении роли развивается способность к рефлексии. В детской игре функция контроля еще очень слаба и часто требует поддержки со стороны участников игры. Но значение игры заключается в

том, что эта функция здесь рождается. Именно поэтому игру можно считать школой произвольного контроля.

Искусственный характер игры делает ее важнейшим способом освоения ситуаций, возможных в будущем. Освоение такого рода предполагает, что человек следует шаблонам, определенным сценариям поведения в пока еще новых условиях, превращая окружающую среду в привычную, понятную, стереотипную; благодаря этому становится возможной его переадаптация. Имитационные игры взрослых людей (деловые игры, игры в ходе социально-психологических тренингов), актуальность которых и была вызвана необходимостью поиска методов обработки новых для человека моделей поведения в незнакомых условиях, предполагают моделирование ситуаций и отработку поведенческих навыков индивида, правил поведения в них.

НАУЧНЫЕ ИДЕИ ЗАРУБЕЖНЫХ ИССЛЕДОВАТЕЛЕЙ

Американский психолог П. Вацлавик в книге «Как стать несчастным без посторонней помощи» попытался применить некоторые положения математической теории игр к анализу человеческих отношений.

В теории игр проводится фундаментальное различие между двумя основными типами игр – игрой с нулевой суммой и игрой с ненулевой суммой. При *игре с нулевой суммой* проигрыш одного обязательно означает выигрыш кого-то другого из участников. Иными словами, сумма всех выигрышей всегда равняется нулю. На этом принципе строится любое простое пари, заключаемое двумя партнерами, – все, что проигрывает один, выигрывает другой. Конечно, на свете существуют и куда более сложные варианты игр с нулевой суммой, но этот основополагающий принцип всегда остается неизменным.

Игра с ненулевой суммой, в отличие от рассмотренной выше, характеризуется тем, что выигрыши и проигрыши не уравнивают друг друга. Это означает, что сумма всех выигрышей и проигрышей может быть как выше нуля, так и ниже нуля; так что в этом виде игр оба партнера (а если в ней участвуют более двух игроков, то и все без исключения партнеры) могут оказаться либо в выигрыше, либо в проигрыше. Возможно, на первый взгляд, такая ситуация может показаться нереальной или даже парадоксальной, однако тут же приходят на ум и вполне наглядные примеры – скажем, забастовка. Ведь, как правило, во время забастовки в проигрыше оказываются обе стороны – и администрация, и сами рабочие. Причем даже в том случае, если в результате переговоров той или другой стороне удастся добиться материализации каких-то выгод или преимуществ, все равно общая сумма выигрышей и проигрышей вовсе не обязательно равняется нулю, а может составлять и отрицательную величину. К какому типу игр следует отнести человеческие контакты, различные формы общения людей друг с другом? Чтобы ответить на этот вопрос, необходимо выяснить, правомерно ли рассматривать «выигрыши» одного из партнеров как результат равных по величине «проигрышей» другого.

Если победа обозначает абсолютную правоту одного и неправоту другого, тогда речь, несомненно, может идти об игре с нулевой суммой. Многие типы человеческих отношений строятся, главным образом, по этому несложному принципу. Почему же нам бывает так трудно осознать тот факт, что жизнь не ограничивается играми с нулевой суммой, и оба участника могут оказаться в выигрыше?

(См.: Вацлавик П. Как стать несчастным без посторонней помощи / Пер. с англ. О. Захаровой; 2-е изд. – М.: Издательская группа «Прогресс»; «Универс», 1993.)

Условие четкого соблюдения правил как ключевая характеристика игры превращает ее в плацдарм для выработки ритуализованных процедур взаимодействия. Важнейшим следствием этой особенности игры является приобретение своеобразного опыта закрытости партнеров друг от друга. Человеческие игры не предполагают полного взаимопонимания. Оно возможно, но партнеры не ставят перед собой цели его достижения в игре. Так, при игре в шахматы оба партнера знают правила игры, имеют определенную цель, которой не скрывают: выиграть. Мысленно проигрывая ходы партнера, они контролируют друг друга, о чем обоим, кстати, известно. Участникам игры важно понять мысли друг друга, но это не предполагает личностного самораскрытия, более того – самораскрытие может помешать игре. Подобный тип отношений (с частичным взаимопониманием) оптимален для деловой сферы, где смещение рациональных и эмоциональных компонентов может нарушать ход совместной деятельности.

Определенный уровень закрытости партнеров в игре позволил некоторым исследователям (например, Э. Берну) не только по аналогии называть «играми» межличностное взаимодействие, в котором имеет место скрытый мотив, но и предложить классификацию повседневных ситуаций человеческого общения в зависимости от готовности партнеров учитывать интересы друг друга и уровня взаимного самораскрытия.

Так, Э. Гофман (Goffman, 1970) различал следующие повседневные ситуации межличностного взаимодействия: «игра до победы» (или открытый конфликт), «координационные игры» и «игры со смешанными мотивами». Координационные игры указывают на наборы правил, которые люди в целом принимают. Целью этих игр является достижение общего согласия, которое выступает в роли своеобразного вознаграждения игрокам, если их поведение соответствует установленным правилам.

В «игре до победы» основная цель – выигрыш у соперника. Стороны «закрыты» друг для друга, поскольку противоположная сторона может использовать в своих интересах знание стратегических замыслов, имеющих ресурсы, личностных особенностей. Участники «игры до победы» забывают о коммуникации: победа – это ситуация «все-или-ничего». Доверие в такой ситуации равнозначно самоубийству.

Игры со смешанной мотивацией предполагают взаимопонимание между игроками, озабоченность, открытость предложениям, но в то же время и способность контролировать ситуацию. Коммуникация в этой игре занимает центральное место.

Отметим еще одно свойство игр, важное для межличностного взаимодействия. Игры наделяют людей навыком театрального поведения или, иначе говоря, способностью имитировать реальные ситуации на эмоциональном уровне.

Таким образом, подводя итоги, можно сделать следующее заключение: игра актуализирует в межличностном взаимодействии такие стороны, как ролевое поведение, следование правилам, способность скрывать подлинное состояние и мотивы, если их проявление неуместно, а также способность делать выбор в условиях неопределенности.

Выводы

1. Особые рамки на межличностное взаимодействие накладывает структура совместной деятельности.
2. Формы межличностного взаимодействия в деловой среде, в которых его специфика проявляется особенно наглядно, – деловые беседы и деловые совещания, проведение которых должно соответствовать определенным нормам и правилам.
3. Организационная среда формирует определенные ожидания и в отношении эмоционального поведения людей. В деловых отношениях стороны предпочитают контролировать свои эмоции.
4. Игровое поведение людей выявляет важные аспекты межличностного взаимодействия, которые находятся в тени или отсутствуют в других видах человеческого общения. Игра актуализирует в межличностном взаимодействии такие стороны, как ролевое поведение, следование правилам, способность скрывать подлинное состояние и мотивы, если их проявление неуместно, а также способность делать выбор в условиях неопределенности.

Основные понятия

Деловое взаимодействие

Деловая беседа

Деловое совещание

Совместимость

Сработанность

Игра

Вопросы для самопроверки

2. Перечислите основные элементы совместной деятельности людей.
3. Какие особенности организационной структуры в наибольшей степени влияют на поведение людей в рамках организации?
4. Насколько, на ваш взгляд, уместна искренность между партнерами в деловом межличностном

взаимодействии?

5. В чем отличие между деловой беседой и деловым совещанием?
6. Какое влияние оказывает межличностная совместимость на успешность работы?
7. Сформулируйте особенность игровой деятельности в сравнении с неигровой.
8. Какой смысл вкладывает в понятие игры Э. Берн?
9. Приведите примеры игр, в которые играете вы сами.

Учебные задания

Задание 1. Сравните приведенные ниже высказывания, в которых содержится критическая оценка деятельности сотрудника. Оцените их с точки зрения соблюдения правил проведения проблемной беседы.

1) «Я вижу, Сергей, что твоя работа над новой математической игрой для детей движется согласно графику. Это редко случается в нашей фирме. Твои программы отлично сделаны с педагогической точки зрения, мне это подтвердили учителя, которые их уже использовали. Правда, наши конкуренты тоже оживились в последнее время. Может быть, есть смысл внести некоторые изменения в нашу компьютерную графику? Я хотел бы, чтобы ты в ближайшее время обсудил с коллегами возможные действия. Я не сомневаюсь, что у вас возникнут конструктивные предложения».

2) «Ну, что же, Сергей, графика в программе, над которой ты работаешь, не идет ни в какое сравнение с тем, что делают наши конкуренты. Может, тебе это задание не по силам? Или тебе наплевать на успех нашей фирмы?»

Рассмотрите эти высказывания с точки зрения их мотивирующего воздействия на работу сотрудника.

Задание 2. Предложите кому-нибудь из членов группы сделать сообщение, которое содержало бы скрытый мотив. Например, он утверждает, что ему очень интересно работать на данном предприятии; на самом же деле ему требуется производственный стаж для участия в конкурсе на должность специалиста в филиале иностранной фирмы. В процессе беседы с этим человеком постарайтесь определить его скрытый мотив.

Задание 3. Сформулируйте перечисленные ниже темы таким образом, чтобы они побуждали людей к их проблемному обсуждению:

- а) возможность студентам, успешно занимающимся в течение семестра, не сдавать курсовой экзамен;
- б) введение всеобщего платного обучения в высшей школе;
- в) трудности межкультурного общения на совместных предприятиях;
- г) работа городского транспорта.

Дополнительная литература

Выготский Л. С. Лекции по психологии игры // Вопросы психологии. – 1966. – № 6.

Левада Ю. А. Игровые структуры в системах социального действия // Системные исследования: Методологические проблемы. Ежегодник. – 1984.

Мицич П. Как проводить деловые беседы. – М.: Экономика, 1987.

Романов А. А. Грамматика деловых бесед. – Тверь: Б.и., 1995.

Эрнст О. Слово предоставлено Вам (Практические рекомендации по ведению деловых бесед и переговоров): Сокр. пер. с нем. – М.: Экономика, 1988.

Глава 9. Феномен личного влияния

9.1. Понятие личного влияния

В психологической литературе нам чаще встречается определение понятия «влияние», чем определение понятия «личное влияние». Психологическое влияние определяется как «процесс и результат изменения одним субъектом поведения, психики другого субъекта» (Конюхов, 1996, с. 17) или как «воздействие на состояние, мысли, чувства и действия другого человека с помощью исключительно психологических средств, с предоставлением ему права и времени отвечать на это воздействие» (Сидоренко, 1997, с. 125). Личное же влияние понималось еще в начале XX века как «способность действовать на характер другого лица притягивающе или отталкивающе и иметь при этом

успех» (Майнгардт, 1992, с.10). Мы также понимаем под *личным влиянием* определенное свойство индивида, личностное качество, некую сущностную силу человека, а именно его способность воздействовать на другого побуждающим, сдерживающим, успокаивающим либо другим развивающим образом, изменяя при этом не только поведение человека, но и взгляды, мотивы, сознание и даже характер.

Личное влияние

способность воздействовать на другого побуждающим, сдерживающим, успокаивающим либо другим развивающим образом, изменяя при этом не только поведение человека, но и взгляды, мотивы, сознание и даже характер.

При этом главным результатом и высшей целью личного влияния является изменение, происходящее в сознании и душе другого человека, а не выгодные для влияющего изменения в действиях. Акцент на развивающем аспекте влияния сделан нами намеренно, чтобы четче провести грань между личным влиянием, с одной стороны, и давлением и манипулированием, с другой. Использование последних нередко содержит в себе разрушительное начало. Автор «Основ психотехники» Гуго Мюнстерберг отмечал, что основной составляющей феномена личного влияния является обогащение или изменение личности, обладающее постоянством, как бы незначительно оно ни было, и остающееся в распоряжении личности как новая часть его системы знания (Мюнстерберг, 1922, 136 с.). Если целями воздействия влияющего становятся только личный успех, личная выгода и удовлетворение собственных потребностей, то это скорее будет проявлением «личностного» влияния, а не «личного». *Личностное* влияние бывает задействовано практически в каждом акте человеческого общения и взаимодействия в социуме, когда мы удовлетворяем какую-либо из потребностей своей личности: потребность в безопасности, любви, власти, самоуважении. Когда же в действие вступают высшие или духовные потребности – потребность в самоактуализации и мотивация роста, либо потребность в служении другим людям и мотивация помощи, – проявляется способность личного влияния, которая в большей степени связана с сущностью человека, а не с его личностью, роли которой определяет социум. Но как для проявления потребностей в самоактуализации и росте нужны, по А. Маслоу, «хорошие», здоровые условия, так и для проявления способности личного влияния высшего уровня нужна здоровая, зрелая индивидуальность (Цит. по: Хьелл, Зиглер, 1997). Осуществить истинно личное, или «сущностное», влияние может человек, освободившийся от всех «личностных» пристрастий, от философских догм, предрассудков, стереотипов, социальных норм, отказавшийся от чувства значимости, превосходства, самодостаточности, обладающий творческим или расширенным уровнем сознания. Личное влияние – это акт творчества, а творчество совершается не столько во внешнем мире, сколько внутри человека, который стремится к самопознанию и самосовершенствованию.

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПСИХОЛОГОВ

Анализ ответов проведенного среди студентов опроса (В. М. Погольша, 1998) на тему «Что такое личное влияние и с чем оно у вас ассоциируется?» показал, что в обыденном сознании людей личное влияние воспринимается, с одной стороны, как некая данность, харизма, врожденный дар, а с другой – как то, что приобретается: сильный характер, авторитет, ответственность, умудренность опытом, знания. Отмечается, что это процесс воздействия и взаимодействия, у которого есть результат в виде какого-либо изменения. В ответах присутствуют и положительно окрашенные ассоциации, связанные с доверием, добровольностью, взаимностью, и отрицательные, связанные с властью, манипулированием и давлением.

Более ярко эта неоднозначность проявилась при сравнении понятий «значимый» и «влиятельный». По нашему мнению, оба эти понятия имеют непосредственное отношение к феномену личного влияния, затрагивая его различные аспекты. И тот и другой воздействуют на других людей, но один – более явно, с прямым эффектом, а второй – более опосредованно, результат его влияния часто отсрочен во времени. Сравнение понятий «значимый человек» и «влиятельный человек» в представлении студентов наглядно демонстрирует, что существуют два различных аспекта влияния: 1) внутренний, глубоко личный, затрагивающий чувства, установки, мировоззрение и жизненную позицию человека в целом, и 2) внешний, поведенческий, часто ситуативный, не требующий доверительности и взаимопроникновения. Объясняя термин «значимый», мы идем в глубину чувств, затрагивая самое сокровенное, тогда как,

объясняя термин «влиятельный», мы касаемся повседневно важных, но более поверхностных отношений. Ответы испытуемых также показали, что «влиятельный» в большей степени ассоциируется со словами «властный, опытный», а термин «значимый» со словами «близкий, дорогой, любимый». Общее у этих двух слов, по определениям студентов, заключается в следующем: и «значимый», и «влиятельный» являются важными, уважаемыми людьми, с чьим мнением считаются. И тот и другой отличаются равнодушным отношением к другому, способны изменить его мнение, повлиять на принятие решения. Они побуждают к действию, не позволяют оставаться равнодушным. Могут сочетаться в одном лице.

Различия между понятиями «значимый» и «влиятельный»

Значимый человек	Влиятельный человек
<p>1. Более близкие эмоциональные отношения, присутствует «духовная» связь, симпатия. Значим <i>только для меня</i>.</p> <p>2. Его влияние я выбираю сам, добровольно стремлюсь быть рядом. Двусторонний контакт на основе свободы и взаимодоверия. Оставляет право выбора.</p> <p>3. Этот человек дорог и любим, за него беспокоишься, ради него можно пожертвовать всем.</p> <p>4. Полное доверие, не нужно скрывать свои чувства, можно быть самим собой.</p> <p>5. Его присутствие необходимо, без него трудно. Важно ощущать, что он рядом, и важно то, что он вообще есть.</p> <p>6. Дает ощущение собственной полноценности, нужности, значимости.</p> <p>7. Он необязательно самый влиятельный и может ничего не добиться в обществе, в карьере, но быть значимым для меня. Им восхищаешься, общение с ним радует.</p> <p>8. Его влияние является поддержкой для меня, он умеет выслушать, понять, простить, быть верным.</p> <p>9. Ему просто доверяешь, его положительные оценки всегда хочется получать.</p> <p>10. Благодаря ему <i>я сам</i> что-то меняю в своей жизни, в себе.</p> <p>11. Его влияние более бессознательно.</p>	<p>1. Более отдаленные, более «холодные», официальные отношения, меньше эмоциональная близость. Влиятельный не <i>только для меня</i>.</p> <p>2. Необязательно присутствие добровольного стремления и желания быть рядом. Может быть принудительный контакт и давление. Не всегда есть право выбора.</p> <p>3. Необязательно, чтобы он был лично дорог или ты волновался за его судьбу.</p> <p>4. Вызывает настороженность, есть боязнь допустить ошибку.</p> <p>5. Без него можно обойтись.</p> <p>6. По отношению к нему чувствуешь себя более слабым, ощущаешь его превосходство в чем-либо.</p> <p>7. Может обладать статусом, связями, социальным влиянием, быть «высокопоставленным» и использовать это для достижения своих целей. Он многого достиг.</p> <p>8. Воздействует, используя свои умения и навыки, поворачивая ситуацию так, как ему удобно. Может управлять людьми.</p> <p>9. С ним заставляют считаться его знания, жизненный и профессиональный опыт, из которого я могу извлечь выгоду.</p> <p>10. Он помогает мне в неопределенной ситуации, есть зависимость от него.</p> <p>11. Более сознательное влияние.</p>

(См. *Погольша В. М.* Социально-психологический потенциал личного влияния. Дис.... канд. психол. наук. – СПб., 1998.)

Личное влияние осуществляется только тогда, когда оба субъекта взаимодействия проявляют добрую волю к общению, когда один человек передает другому – в открытой, ненасильственной форме – нечто свое, *личное* (знания, жизненный опыт), а другой искренне хочет перенять это, а не взять силой или выманить хитростью. Очевидно, что взаимодействие людей на таком уровне не может происходить в атмосфере суетливости или агрессивности, когда сознание «засорено» сугубо *личностными* потребностями. Оно требует наличия в отношениях хотя бы минимального доверия, самораскрытия и снисхождения к позиции партнера.

«Значимый» другой

человек, с которым существует эмоциональная близость, обеспечивающий удовлетворение потребности в защите, поддержке, подражании, авторитете, дружбе и доверии.

Сложность, многоаспектность способности личного влияния подтверждается также и представлениями обыденного сознания.

Таким образом, личное влияние – это сложный феномен, представляющий собой и личностную способность, и процесс взаимодействия, и результат воздействия, который не всегда очевиден. Он может проявляться на различных уровнях, в зависимости от развитости самосознания человека и его духовности. Его природа многоаспектна и связана с проявлениями различных биосоциальных свойств человека, а его явные и скрытые эффекты сопряжены как с повседневными поверхностными контактами, так и с более глубокими доверительными отношениями.

9.2. Личное влияние, власть и лидерство

9.2.1. Личное влияние и власть

Чтобы лучше понять феномен личного влияния, необходимо определить его сходство и различие с такими близкими понятиями, как «власть» и «лидерство». Поскольку понятие власти крайне разнообразно и запутано и относится к числу наиболее трудных для определения, нам представляется целесообразным сосредоточить внимание на тех концепциях власти, которые более других связывают власть с влиянием. Это прежде всего психологические определения власти с точки зрения субъективистского подхода (в отличие от объективистского или реляционистского системного подхода).*

* Приведенные ниже определения (Т. Гоббс, Р. Даль, П. Бэкрэк и М. Бэрэтц, С. Льюкс) цитируются по: *Ледяев В.* Понятие власти. – Социологический журнал. – 1996. – № 3/4. – С. 109-125.

К их числу относится принадлежащая Т. Гоббсу первая специальная попытка определения власти. Гоббс рассматривал власть как отношения между субъектами, в которых один из них выступает причиной действий или изменения действий. Властные отношения, по его мнению, отражают господство одних людей над другими и являются асимметричными и конфликтными.

Среди наиболее влиятельных выделяется концепция власти Роберта Даля: «А имеет власть над Б настолько, насколько может заставить Б делать что-то, чего Б в ином случае не стал бы делать». Даль считает, что власть – это событийная причинная связь, поэтому нет действия «на дистанции». До тех пор, пока между А и Б нет «соединения», нельзя говорить о существовании властного отношения. Если же потенциал остался нереализованным, то его нельзя считать властью. Как и многие другие бихевиористы, Даль отождествляет власть с влиянием и фокусирует внимание на внешних формах поведения и непосредственно наблюдаемых событиях. Даль также рассматривает власть как асимметричное отношение, подразумевающее конфликт и оппозицию сторон.

Власть

это способность действующего лица производить свою волю вопреки сопротивлению других людей; потенциал влияния.

Определение американских исследователей П. Бэкрэка и М. Бэрэтца как бы углубляет далевский «одномерный» поведенческий подход. Согласно этому определению, власть А над Б существует не только тогда, когда А может заставить Б делать то, чего тот делать не хочет, но также в ситуациях, когда А может заставить Б не делать того, что Б хочет делать. Исследователи рассматривают власть только как один из видов успешного контроля, не относя силу, авторитет, влияние или манипуляцию к власти, и подчеркивают, что власть является главным способом обеспечения непринятия решений. Обязательным условием власти является конфликт интересов или ценностей, так как если у субъекта и объекта общие цели, то действия объекта будут добровольными. В таком случае речь идет скорее об авторитете, нежели о власти.

Определение С. Льюкса несколько шире: «А осуществляет власть над Б, когда А воздействует вопреки интересам Б». Интересы людей Льюкс трактует оригинально, считая, что они не всегда совпадают с субъективными человеческими желаниями и целями. Люди иногда совсем не осознают свои «реальные интересы» или имеют о них ошибочные представления. «Реальные интересы», по Льюксу, – то, что люди выбрали бы в условиях «относительной автономии», то есть в ситуации, где над ними бы не осуществлялась власть. Таким образом, субъект осуществляет власть над объектом не

только когда заставляет объект делать то, чего тот не хочет делать, но и когда формирует его желания. Между субъектом и объектом нет конфликта субъективных желаний и целей, но есть конфликт интересов: объект действует в соответствии со своими намерениями, но вопреки своим реальным (объективным), но неосознаваемым интересам. Иллюстрацию этому мы находим во многих сказочных сюжетах, где волшебное исполнение желаний вместо ожидаемого удовлетворения приводит к тому, что человек осознает абсурдность или бесполезность этих желаний. Как только объект начинает осознавать свои «реальные» интересы, «краткосрочная» власть, по Льюксу, самоуничтожается.

Получается, что другой человек будет влиять на нас, а точнее, осуществлять над нами власть через наши желания, страсти, потребности до тех пор, пока мы их не осознаем и не поймем, насколько они реальны и истинны.

Такая трактовка понятия власти (с использованием критерия несоответствия реальных интересов и субъективных намерений подчиняющегося) сближает его с понятием манипуляции, как и в случае использования критерия асимметричности отношений.

С появлением теории «динамики поля» Курта Левина выдвигаются определения власти, предлагающие учитывать силу сопротивления подчиненного. Так, Дж. Френч и Б. Рейвен классифицировали отношения власти в соответствии с природой мотивации, интенсивностью силы сопротивления и степенью контроля (Raven, 1990). Эти авторы определяют власть в терминах психологического изменения, которое понимается как *изменение в поведении, мнениях, отношениях, целях, потребностях и ценностях индивида*. Результирующая сила влияния состоит из силы изменения индивида в желаемом направлении и противостоящего сопротивления этому действию. Сила власти определяется как максимальная потенциальная способность одного агента повлиять на другого, то есть как максимально возможное влияние. Френч и Рэйвен выдвинули классификацию оснований власти: 1) власть, основанная на вознаграждении, 2) власть, основанная на принуждении, 3) легитимная власть (признанное право), 4) власть референтности (эталона), основанная на идентификации с кумиром, 5) власть эксперта, знатока как более компетентного в своей сфере, 6) информационная власть – когда человек имеет информацию, которая способна заставить другого посмотреть на последствия своего поведения в другом свете. Дж. Тедески и М. Неслер добавляют к источникам власти способность вызывать доверие, что также соответствует их пониманию власти как возможности влияния (Тедески, Неслер, 1994).

Классификацию Френча и Рэйвена дополняют Картрайт и Кипнис, разделив источники власти на 1) *личностные* (ум, физическая сила, здоровье, красота, обаяние) и 2) *институциональные* (экономические, правовые, ролевые полномочия, оружие) (Цит. по: Осипова, 1989). Следует отметить, что к понятию «личное влияние» более близка первая категория источников власти, основанная на индивидуальных особенностях. Только при *личном* влиянии отсутствует асимметричность отношений. Если же человек при воздействии на другого опирается в большей мере на институциональные источники (при этом имеет место асимметричность), то он, бесспорно, осуществляет власть, а не личное влияние.

Понимание власти как потенциала влияния становится все более традиционным в социальной психологии. Например, Р. Рагинс и Э. Сандстром также определяют *власть как влияние одного человека на других, основывающееся на положении в организации, на межличностных отношениях или на индивидуальных особенностях* (Ragins, Sundstrom, 1989).

Тем не менее, по мнению Е. В. Осиповой, отождествление власти с влиянием выделяет чисто поверхностные ее признаки. *«Влияние легко обнаруживается в любом акте межличностного взаимодействия, но это не означает, что в любом случае можно говорить о власти. Являясь категорией также и политических отношений, власть связана с отношениями навязывания своей воли на базе обладания определенными средствами для этого. Влияние же покоится на моральных принципах, обусловленных авторитетом, и связанным с ним уважением к субъекту влияния».* (Осипова, 1989, с. 70; курсив наш. – Авт.)

Несмотря на критику за узость и «недостаточность», психологические трактовки власти, отождествляющие ее с влиянием, имеют под собой основания. Во-первых, и власть и влияние подразумевают наличие субъекта и объекта воздействия. Во-вторых, это почти всегда воздействие на мотивационную сферу. В-третьих, у такого действия всегда есть последствия, и предполагается, что субъект воздействия будет думать стратегически, оценивая возможный результат, основные и побочные следствия активности объекта. Однако отличие властных отношений состоит в том, что они всегда асимметричны и могут прекратиться в случае выхода на уровень осознания (когда тот, над кем

осуществляется власть, осознает, что его действия не совпадают с его реальными интересами).

Проблема власти обязательно затрагивает и вопрос о ее мотивации. Основание для власти может составить проявление универсального стремления обладать средствами для удовлетворения различных потребностей и желаний, и тогда мотивация власти оказывается инструментом для достижения других целей. Однако мотив власти можно рассматривать и как стремление применять власть ради нее самой. Здесь мотивирующим является желание сделать власть ощутимой для другого, оказать влияние на его поведение. Мак-Клелланд определяет мотив власти «как потребность, во-первых, чувствовать себя сильным, и, во-вторых, проявлять свое могущество в действии. Влияние на других людей является лишь одним из многих способов удовлетворения потребности ощущать себя сильным» (Цит. по: Хекхаузен, 1986, т. 1, с. 320). Обобщая сказанное по теме власти и влияния, следует отметить, что существуют психологические концепции власти, понимающие власть как потенциал влияния и даже отождествляющие власть и влияние, власть и авторитет. Тем не менее отличительным признаком власти многие авторы (Даль, Льюкс и другие) называют асимметричность отношений взаимодействующих людей. Критерий асимметричности отношений сближает понятие власти в большей степени с понятием манипуляции, чем с личным влиянием. Что касается средств воздействия в проявлении власти, то они также могут быть либо «силовыми» (менее всего относящимися к влиянию; например, принуждение, награда, легитимность), либо «несиловыми», и тогда их называют тактиками влияния, среди которых центральное место занимает убеждение. Власть может основываться на социальном положении или статусе, на владении ресурсами или информацией, на межличностных отношениях или индивидуальных особенностях, включая различные мотивы, потребности и интересы человека.

9.2.2. Лидерство и его разновидности

Следующей важной проблемой, пересекающейся с проблемой личного влияния является феномен *лидерства*. По мнению Р. Хогана, Г. Керфи и Д. Хогана, лидерство – это убеждение, а не господство; люди, которые могут требовать от других выполнения своих приказов только потому, что они обладают властью, – не лидеры. Лидер – это тот человек, который может убедить других людей отложить на время свои собственные интересы и заняться достижением общей цели, которая важна для свободы и благосостояния группы (Hogan, Curphy, Hogan, 1994, p. 493).

Это определение нейтрально в нравственном отношении. (Военному диктатору для сплочения своего клана требуются те же способности, что и гражданскому министру для организации благотворительной акции.)

Самое короткое и близкое к нашей теме определение лидерства принадлежит, пожалуй, Т. Гэмбл и М. Гэмбл: «Лидерство – это способность влиять на других» (Gamble, Gamble, 1990, p. 283). Стало быть, любой человек, влияющий на других, может стать лидером, и каждый член группы имеет лидерский потенциал.

Лидер

это тот человек, который может убедить других людей отложить на время свои собственные интересы и заняться достижением общей цели, которая важна для свободы и благосостояния группы.

Д. Хоббс и Р. Пауэрс (Hobbs, Powers, 1992) считают, что лидерство необходимо людям, чтобы достигать своих целей с минимальными потерями. Лидеры необходимы демократическому обществу, как вода – растущим растениям. Нам важно знать все о процессах лидерства, чтобы наши результаты были такими же эффективными, как результаты лидеров.

Из всего многообразия исследований, посвященных теме лидерства (более 7000 книг, статей и презентаций), нас привлекают три направления, изучающие такие феномены, как: 1) внезапное лидерство, 2) негласное лидерство и 3) харизматическое лидерство, наиболее близкие к теме личного влияния.

Поводом к началу исследований, касающихся понятий «внезапное лидерство» и «негласное лидерство», послужили многочисленные факты выбора некомпетентных лидеров (в том числе президентские выборы в США в 1992 году). Оценивание способности незнакомого человека к лидерству и руководству, определение качеств, которыми должен обладать человек, чтобы показаться годным к роли лидера даже при отсутствии сведений о его эффективности или производительности труда, – цель этих важных исследований.

«Внезапное лидерство» обычно проявляется в ситуации, когда группа ищет лидера. Р. Стогдил, чья работа «Личностные факторы, связанные с лидерством» (*Personal Factors Associated with Leadership*; Stogdill, 1948) считается классической, проводил исследование личностных качеств и внезапного лидерства в ряде неструктурированных групп. Определяя факторы, способствующие восприятию какого-либо человека как лидера при отсутствии информации о его эффективности, он пришел к заключению, что к понятию внезапного лидерства несомненно относятся следующие показатели: доминантность, экстраверсия, честолюбие или достижение цели, ответственность, честность, уверенность, настроение и эмоциональный контроль, дипломатичность и согласованность действий.

Описание личностных качеств, выделенных Стогдилем, легко входит в модель «большой пятерки» личностных качеств, одобренной многими современными психологами, исследующими личностные характеристики. Эта модель предполагает, что личностные качества человека, с точки зрения наблюдателя, могут быть описаны в рамках пяти широких понятий: напористость (активность) – *urgency*, дружелюбность (согласие) – *agreeableness*, совестливость (добросовестность) – *conscientiousness*, эмоциональная стабильность – *emotional stability* и интеллект – *intellect*. Выделенные Стогдилем доминантность и экстраверсия входят в понятие «напористость (активность)»; ответственность, достижение цели и честность – в понятие «добросовестность (совестливость)»; дипломатичность и согласованность действий – в «дружелюбность», уверенность и эмоциональный контроль – в «эмоциональную стабильность».

Сходные выводы получены и в результате более современных исследований (Zaccaro, Foti & Kenny, 1991). На сегодняшний день обнаружено, что с внезапным лидерством связаны такие черты, как доминантность, способность завоевать престиж, общительность, самопрезентация, самоприемлемость, достижение через независимость, эмпатия, а также способность контролировать свое экспрессивное поведение и самомониторинг. Полученные результаты позволяют психологам выдвинуть предположение, что на основании критериев «большой пятерки» можно просчитывать вероятность внезапного лидерства среди случайных людей.

Вторая линия исследования, называемая *теорией негласного лидерства*, также касается того, как мы оцениваем потенциального лидера из случайных людей. Согласно этой теории, человек выглядит как лидер в той степени, в какой его характеристики (интеллект, ценности или личностные качества) соответствуют заранее составленному мнению общественности о том, каким должен быть лидер. Обычно мы обобщаем свои представления о лидерстве и используем эти представления для оценки потенциального лидера из случайных людей. Большинство обращает особое внимание на интеллект, честность, общительность, понимание, агрессивность, умение хорошо говорить, решительность и трудолюбие как на важные аспекты лидерства. Эти характеристики также можно систематизировать с помощью модели «большой пятерки». Проблема заключается в том, что человек, кажущийся лидером, может на самом деле не иметь качеств, нужных для того, чтобы сформировать команду с высокой производительностью труда и управлять ею. Если осуществлять поиск кандидатов не на основе установленных принципов отбора персонала, а на основе принципов, управляющих внезапным лидерством, возрастает вероятность избрать некомпетентного лидера. Отвечая на вопрос о том, могут ли критерии личностных качеств сами по себе предсказать потенциальное лидерство, большинство психологов предполагает, что оценка личностных качеств должна являться составной частью техники многоуровневых оценок, а модель большой пятерки может помочь в унифицировании терминов, касающихся личностных свойств.

Исследования Стогдила и других психологов доказывают, что определенные личностные качества несомненно имеют отношение к лидерству, в том числе к определению эффективности лидера. По данным многочисленных экспериментов и наблюдений, руководители, выдвигаемые на высшие должности, отличаются энергичностью, уверенностью, умением четко сформулировать мысль, независимостью, эмоциональной устойчивостью, трудолюбием и ответственностью, желанием продвижения в должности, готовностью принимать решения, самоконтролем и разнообразными интересами. Многие исследователи полагают, что центральным когнитивным компонентом лидерской эффективности может быть социальный интеллект.

К исследованиям, прослеживающим связь между личностными качествами лидера и производительностью труда команды, относится третье направление, рассматривающее *харизматическое лидерство*. Харизматический лидер – это обаятельный человек, способный внушать благоговение подчиненным, его точку зрения другие люди находят неоспоримой, он способен собрать группу людей, которые разделяют эту точку зрения, и посредством взаимоотношений с командой

развивается вместе с ее членами.

Харизматический лидер

обаятельный человек, способный внушать благоговение подчиненным; его точку зрения другие люди находят неоспоримой; он способен собрать группу людей, которые разделяют эту точку зрения, и посредством взаимоотношений с командой развивается вместе с ее членами.

Харизматические лидеры более эффективны, чем нехаризматические, их отличает большая потребность во власти, энергичность, социальная напористость, ориентация на успех, уверенность, самоконтроль, им присущи некоторые атрибуты фемининности и заботливость, а также потребность в переменах.

Еще одна категория исследований определяет эффективность лидера через противоположный конец континуума – людей, чьи карьеры под угрозой или уже потерпели крах. Исследования, касающиеся *управленческой некомпетентности*, связанной с крахом карьеры, позволили сделать вывод, что многие умные, честолюбивые и квалифицированные руководители терпят крах только потому, что их воспринимают как надменных, мстительных, не заслуживающих доверия, самолюбивых, сверхэмоциональных, принуждающих, сверхконтролирующих, бесчувственных, слишком агрессивных, отчужденных от коллектива, чрезмерно честолюбивых, не способных делегировать власть или принимать решения. Эти качества отражают как бы «темную сторону» личности в противовес модели «большой пятерки», символизирующей «светлую сторону» личности. Эффективность требует отсутствия этих негативных качеств и наличия позитивных. При этом психологи отмечают, что краткосрочные тренинги не помогают в исправлении негативных качеств. Только в более интенсивном и длительном (до одного года) тренинге можно достичь необходимых изменений. При этом менее стабильные свойства будут поддаваться изменению легче, чем более устойчивые характеристики (в частности связанные с темпераментом). Мотив власти, например, не является совершенно стабильным свойством.

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ЗАРУБЕЖНЫХ ПСИХОЛОГОВ

Ш. Киркпатрик и Э. Лок (Kirkpatrick, Locke, 1996) определяют харизматическое лидерство как совокупность различных вариантов поведения и личностных характеристик, выделяя три основных компонента: 1) «предвидение», 2) использование «ключей» или информации по выполнению задания в качестве механизма предвидения, 3) коммуникативный стиль поведения.

В рамках этого эксперимента студентам бизнес-классов предлагалось выполнить заведомо рутинное задание. У руководителя группы была возможность побуждать и вдохновлять участников. Участники были подвержены воздействию харизматического и нехаризматического лидеров мужского и женского пола, с наличием и отсутствием «предвидения» и «ключей» к заданию. Оба лидера были профессиональными актерами, которые тренировались в течение 30 часов на протяжении 5 недель по специальной методике. В ходе эксперимента осуществлялся постоянный контроль над действиями лидеров.

Предвидение включает ожидание хороших результатов и внушение коллегам (подчиненным) уверенности в возможности реализации данного предвидения на практике. Оно направляет внимание работников в сторону желаемого результата (прочь от нежелательных аспектов выполнения), активизирует их потребности и ценности, вдохновляет и усиливает веру в лидера («Несмотря на сложность задания, я не сомневаюсь в успешности его выполнения, уверен в этом по прошлому опыту» и т. д.). Авторами отмечено, что участники задания, которые находились в условиях предвидения, были склонны оценивать задание как «интересное», «бросающее вызов» и «важное», в то время как те, кто находился в условиях отсутствия предвидения, оценивали задание как «скучное» и «нестоящее». Предвидение оказывает влияние в большей степени на отношение к заданию, чем на качество его исполнения (хотя опосредованно влияет и на него), поскольку является не совсем конкретной целью, а несколько идеализированной, которая полностью на практике не достигается («Мы не продаем цветы, мы продаем красоту»).

Сообщение участникам ключей, или информации по выполнению задания, состоит в четком произнесении того, что должно быть сделано и каким образом, то есть в прояснении задания; это подразумевает интеллектуальную стимуляцию работников. Ключи к заданию соотносятся как с

удовлетворенностью заданием, мотивацией и отношением к заданию, так и с качественной и количественной стороной его выполнения. Наименьшее влияние они оказывают на отношение, потому что менее сфокусированы на эмоциях, чем предвидение и коммуникативный стиль. *Коммуникативный стиль харизматического лидера* отличается пленительным тембром голоса, различными интонациями голоса, взглядом прямо в глаза, воодушевленным выражением лица во время разговора, сильными невербальными приемами (приветствие рукопожатием, смена положения тела, усиливающие впечатление жесты руками и т. д.). Эти люди властны, уверенны и динамичны. Для исследователей явилось открытием, что влияние харизматического коммуникативного стиля оказалось незначительным, из чего они сделали вывод, что содержание (предвидение и ключи) важнее формы процесса (коммуникативный стиль). На выполнение заданий в большей степени влияет общая цель. Харизматический коммуникативный стиль влияет только на восприятие харизмы.

Важно отметить, что каждый из трех компонентов, взятый в отдельности, не представляет в полной мере феномен харизматического лидерства. Обнаруженный авторами принцип доминирования содержания и целей задания над коммуникативным стилем может быть применен в деловом или политическом управлении. Политики, например, чтобы быть избранными, нуждаются в приобретении популярности, и многие приобретают ее благодаря стилю. Но популярность еще не означает успех в деятельности. В деловой сфере лидер, не имеющий твердых убеждений, принципов и целей, вряд ли сможет эффективно и успешно конкурировать на рынке. Результаты данного исследования позволяют сделать вывод, что имидж важен в создании первого впечатления, но не гарантирует успеха в дальнейшей работе или общении.

Наоборот, мотивация власти лидера может колебаться от момента к моменту в соответствии с обстоятельствами. Она может быть как переменчивым состоянием, так и устойчивой чертой. (Вероятно, это касается и других мотивов вообще.) В отношении интеллекта и морали существует традиционное мнение, что интеллект имеет линейную корреляцию с лидерством, а мораль – U-образную зависимость.

Историометрические исследования, основными методами которых являются контент-анализ и изучение биографических данных, также открыли немало критериев для предсказания лидерства. Благодаря изучению биографий президентов Соединенных Штатов был обнаружен мультикритерий, состоящий из трех мотивов или потребностей кандидатов в президенты: 1) *мотив власти*, 2) *мотив достижения* и 3) *мотив аффилиации* (Winter, 1987; Simonton, 1996). Сочетания этих мотивов представляют собой различные личностно-мотивационные профили (различные типы мотивационной структуры) политического лидера, которые могут успешно предсказывать лидерское поведение политиков где угодно в мире. За каждым из этих мотивов стоят другие, коррелирующие с ним личностные свойства. Так - с *потребностью во власти* тесно связаны такие черты, как доминирование в межличностных отношениях, макиавеллизм (стремление манипулировать людьми), убедительность, потребность в достижении. *Потребность в достижении* имеет отношение к мастерству, манипулированию, организации физического и социального окружения, преодолению препятствий, установлению высоких стандартов работы, соревнованию, победе над кем-либо. *Потребность в аффилиации* подразумевает дружественные, социабельные отношения с другими людьми (Гозман, Шестопап, 1996). Подобная широкая трактовка трех личностных мотивов соответствует и портрету лидера в целом.

Отдельными исследованиями выявлено, что средний уровень ожиданий всех лидеров значимо выше, чем у не лидеров. Роли лидера соответствует высокий статус, поскольку требует специфических умений и знаний для влияния на других. Поэтому потребность в статусе и уважении, наряду с потребностью в достижении, являются ведущими в стремлении к лидерской позиции. Лидеры также делятся на *ориентированных на себя* и *ориентированных на группу*. Для первых главное – это достижение личных целей. Они не чувствительны к групповым целям и используют свои навыки и способности, чтобы манипулировать групповыми задачами для выполнения своих личных. Для вторых главным становится достижение скорее групповых, чем индивидуальных целей, которое приносит ориентированному на группу лидеру большее удовлетворение, чем выполнение личных задач. Достижение групповой цели для него зачастую становится личной потребностью.

Некоторые психологи называют среди движущих сил лидерства компенсаторные мотивы – неуверенность в себе и тревожность. Компенсаторным часто может быть и мотив власти (чтобы компенсировать все ту же внутреннюю неуверенность в себе). Истинный харизматический лидер вообще не стремится в лидеры. Лидерство само приходит к нему, потому что харизму воспринимают

все.

Таким образом, результаты проведенных за последние годы многочисленных исследований позволяют сделать вывод, что лидерство требует наличия не столько какой-то определенной черты, сколько группы черт, куда непременно входят уверенность, дружелюбность, сознательность, социальная восприимчивость и поведенческая гибкость. Большое значение имеет также мультипликативный эффект, связанный с определенным сочетанием свойств. Например, является уже доказанным фактом, что с лидерством связаны такие характеристики, как интеллект и настойчивость. Однако умеренно высокий *интеллект* в сочетании с *очень высокой настойчивостью* достигнет лучших результатов, чем очень высокий интеллект с меньшей настойчивостью (Simonton, 1995). Также сильная мотивация власти (особенно, когда стремление к власти заметно превышает affiliативную потребность) должна сочетаться с достаточным самоконтролем, чтобы перенаправить властные потребности в социально конструктивное русло. Современная бихевиоральная генетика считает, что врожденное лидерство предполагает наличие следующего комплекса черт: уверенность в себе, напористость, доминантность и аттракция.

9.3. Коммуникативно-личностный потенциал влияния

На каком бы уровне – личностном или личном – ни осуществлялась способность влияния, она требует наличия определенного комплекса личностных и коммуникативных свойств, некоего базового стержня, который помогает ей проявляться и развиваться в течение жизни. Иными словами, у каждого индивида должен быть свой коммуникативно-личностный потенциал влияния, и в то же время должен существовать универсальный потенциал личного влияния, обеспечивающий успех воздействия в общении с другими людьми.

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПСИХОЛОГОВ

В нашем исследовании (В. Погольша, 1998) был обнаружен комплекс коммуникативно-личностных свойств, являющийся стержневой основой способности личного влияния. Он представляет собой определенный коммуникативно-личностный потенциал, включающий следующие свойства: *легкость и навыки общения, адаптивность, уверенность, активная позиция во взаимодействии, мотив достижения, аффилиация, понимание собеседника и социальный интеллект* целом. Можно сказать, что эти свойства и составляют, в некоторой степени, «харизму» личного влияния.



Конечно, каждый тип личности привносит свои особенности в проявление личного влияния. Импульсивная, агрессивная, фрустрированная, но при этом не лишенная обаяния и чувства юмора личность обнаруживает своеобразную фрустрационно-агрессивную природу личного влияния. В подобном случае проявляется конструктивный компонент фрустрации, когда индивид не впадает в депрессию, а предпринимает конкретные действия для решения проблемы. Фрустрация здесь выступает

как движущая сила под девизом «Без фрустрации нет мотивации». А сопровождают ее, обеспечивая успех, чувство юмора и личное обаяние. Фрустрационное влияние основано на свойствах личности, которые в большей степени определяются темпераментом, чем самовоспитанием.

Гармоничная же, уравновешенная, зрелая личность откроет нам другую, более альтруистичную природу влияния, связанную с мотивацией помощи и пониманием других людей. При этом успех такому влиянию будут обеспечивать самообладание, самоуважение, удовлетворенность жизнью и партнерский стиль общения.

Подробнее о зависимости типов личного влияния от типа личности мы расскажем в следующем параграфе, а пока остановимся на утверждении, что личное влияние, с одной стороны, многопланово и имеет различную биосоциальную природу, а с другой стороны – существует базисный потенциал личного влияния, состоящий из универсальных коммуникативно-личностных свойств и позволяющий способности личного влияния более ярко проявляться в социуме.

9.4. Типы личного влияния

Как уже отмечалось, способность личного влияния зависит от типа личности, от ведущих свойств коммуникативно-личностно-мотивационной структуры индивида, а также от удовлетворяемых индивидом потребностей. И в зависимости от этого она может проявляться на разных уровнях (аналогично пирамиде мотивов, или иерархии потребностей, А. Маслоу). В качестве основания для выделения типов влияния и типов личности были взяты такие свойства, как агрессивность – дружелюбие, эмоциональная нестабильность – саморегуляция, общительность – замкнутость, мотив риска – мотив избегания неудачи, авторитарность–партнерство, а также фрустрированность, конфликтность, импульсивность, рефлексивность, адаптивность, эмпатия, истощаемость, активность, и такие факторы самосознания, как самоуважение, самообладание. Критерий развитого самосознания явился главным в выделении высшего уровня личного влияния, к которому относится тип «Личный магнетизм». Критерий неудовлетворенности отношениями и жизнью в целом явился основным в определении нижнего континуума уровней личного влияния. Согласно этому критерию, нижнюю позицию занимает тип «манипулятивная адаптивность», за ним идут «воинствующая добродетель» и «фрустрационное влияние».

Всего мы выделяем 7 типов влияния, из которых четыре – основные, а три – компенсаторные. Основные типы личного влияния: 1) социальный интеллект, 2) личный магнетизм, 3) фрустрационное влияние, 4) партнерство и доверие на основе эмпатии. К типам компенсаторного, или непрямого, влияния, относятся: манипулятивная адаптивность, ответственность и компетентность, «воинствующая добродетель».

Первый тип влияния – *социальный интеллект* – объединяет людей легких в общении, хорошо адаптирующихся в любой ситуации, уверенных в себе, с высокой адекватной самооценкой. В основе их общения лежат аффилиативная потребность и мотивация помощи, при этом им свойственна удовлетворенность общением и жизнью в целом. Это личности с хорошей саморегуляцией, умеющие выработать в себе силу воли. У них высокий социальный интеллект, хорошие убеждающие качества, высокая работоспособность. Такие люди умеют принимать решения, активны в работе, обычно открыты, дружелюбны и внимательны, предпочитают партнерский стиль общения с учетом обратной связи и восприятия себя собеседником. Они позитивно воздействуют на других даже одним своим присутствием. Окружающие, в свою очередь, воспринимают их как сердечных, понимающих и надежных людей. Про них также говорят, что они реагируют скорее сердцем, чем разумом. Примечательно, что этот тип влияния – самый распространенный, им обладает каждый четвертый.

Личный магнетизм – тип влияния, близкий первому, только с еще более выраженным социальным интеллектом, чувством собственного достоинства и высокой степенью принятия себя, а также с более высокими показателями влияния, навыков общения, адаптивности и уверенности в себе. Представители данного типа влияния чувствительны к эмоциональным состояниям других, хорошо понимают людей и их невербальные реакции, дружелюбны, восприимчивы к критике. Их отличительная черта – полное самообладание и чувство такта. Они очень ответственны, рефлексивны, при этом имеют высокий энергетический потенциал. Им не свойственны ни агрессия, ни застенчивость, ни чувство одиночества. Они более всех удовлетворены жизнью и общением с близкими людьми. Но основное, что отличает их от других людей, – это высокое самоуважение, эмоциональная стабильность и прекрасная саморегуляция. Для этих людей также характерно стремление к самосовершенствованию без

выпячивания своих достоинств. В силу перечисленных свойств, характеризующих развитое самосознание и зрелость личности, «личный магнетизм» относится к высшему уровню проявления способности личного влияния. Но свойствен он лишь одному человеку из десяти.

Фрустрационный тип личного влияния рисует нам портрет общительного и даже в чем-то обаятельного человека, легко вступающего в контакт, наделенного чувством юмора, самоуверенного, импульсивного, умеющего рисковать, ориентированного на достижения и результат в значимой деятельности, но при этом не отличающегося высоким самоуважением, самообладанием, стабильностью, рефлексивностью и удовлетворенностью общением. В общении таких людей часто проявляется авторитарный стиль и стремление замкнуть партнера на своих проблемах и эмоциях (эгоцентрическое самораскрытие). Их состояние характеризуется напряженностью и дискомфортом, так как в нем преобладают фрустрация, агрессия, конфликтность и невротичность. От этих своих качеств они страдают не в меньшей степени, чем окружающие их люди, что подтверждается их низкой удовлетворенностью жизнью в целом.

Фрустрация в жизни этих людей играет важную роль. Любой человек испытает фрустрацию, если ему скажут: «Это у тебя никогда не получится», «Ты ни за что не сможешь сделать подобное» или «Этого тебе не дано». Но для людей данного типа подобные слова одновременно являются вызовом, побуждением к действию. Именно этот конструктивный компонент фрустрации и преобладает у индивидов, склонных к агрессивно-фрустрационному влиянию. Будучи импульсивными и рискованными людьми, они бросают вызов судьбе, ведь быстрое принятие решений – одна из их характерных черт. Состояние фрустрации не вгоняет их в затяжную депрессию, а порождает азарт и новый мотив достижения. Трудности, как известно, являются проверкой на прочность для сильных людей, и данный тип личности можно отнести к сильному, хотя постоянное пребывание в состоянии фрустрации (необходимом как своеобразный стимул) делает таких людей еще более неуравновешенными, конфликтными. Однако они являются не слишком искусными манипуляторами из-за своей конфликтности, авторитарности, отсутствия самообладания и чувства такта. Истинные мотивы и намерения манипулятора чаще всего скрыты и завуалированы. Намерения же авторитарной личности могут быть более агрессивными, но вместе с тем и более открытыми и в определенной степени понятными, а значит, воспринимаются окружающими как более честные. Следует отметить, что от представителей манипулятивного типа, отличающихся высокой спонтанной или скрытой агрессией, представители фрустрационного типа отличаются только реактивностью (открытостью) агрессии – образно говоря, камень у них все-таки чаще оказывается в руке, чем за пазухой.

Это подтверждается и обнаруженной связью фрустрационного личного влияния с обаянием и чувством юмора. Чувство юмора, как известно, подразумевает умение посмеяться над собой, которое, как и умение открыто признать свой промах, входит в число основных свойств преуспевающих людей. Данный тип влияния является достаточно распространенным, им обладает почти каждый шестой человек.

Индивиды с *доверительно-партнерским типом влияния* представляют собой скромных, внимательных, понимающих и располагающих к доверию собеседников. У них сильно выражены affiliативная потребность и потребность в самораскрытии, в доверительном общении, при этом они альтруистичны, настроены на поддержание равноправных, партнерских отношений. Эти личности отличаются высокой эмпатией, рефлексией и сензитивностью и, возможно, в силу этого высокой истощаемостью. Такой тип влияния чаще проявляется в атмосфере интимно-доверительного общения, когда партнеры чувствуют себя в безопасности, никто не посягает на их статус-кво и есть условия для реализации потребности в самораскрытии. Круг влияния этих альтруистичных, доверчивых, уступчивых, неагрессивных и в некоторой степени застенчивых людей более узок, чем у первых двух типов, но удовлетворенность общением и жизнью в целом у них почти такая же высокая, как у лиц, обладающих «личным магнетизмом». В этих людях подкупает доверчивость, готовность помочь другому и почти полное отсутствие агрессивности, конфликтности и авторитарности. Этот тип влияния встречается также достаточно часто, несколько чаще, чем фрустрационный тип, но более распространен среди представителей профессий «человек–человек» и в тех сферах деятельности, где не требуется способности рисковать, быстро принимать решения, нести ответственность.

Следующие три типа влияния являются компенсаторными, или непрямыми, поскольку их представители относятся к категории маловлиятельных, свехосторожных, не очень уверенных в себе людей. Тем не менее каждая из этих трех групп имеет свои особенности в том, что касается способов воздействия на людей, поэтому рассматривается как самостоятельный тип.

Влияние, проявляющееся как *манипулятивная адаптивность*, предполагает наличие хороших навыков общения, адаптивности и манипуляторских способностей: гибкости тактики, дипломатичности и одновременно неотвязности, настойчивости в контактах. Данные личности характеризуются также устойчивостью, сензитивностью, осторожностью в принятии решений и мотивацией к избеганию неудач. Они не импульсивны, не любят рисковать, не отличаются высокой уверенностью, ответственностью, их моральные установки и мотивация помощи не очень высоки. Эти индивиды недоверчивы к людям и часто страдают от чувства одиночества; в большинстве своем это интроверты, хотя по самооценочной методике они считают себя общительными. Таким людям трудно поддерживать длительные отношения на доверительном уровне. Если человек в своем общении делает главную ставку на манипуляцию, то может восприниматься окружающими как хитрый или нечестный, способный преступить мораль. Они вызывают у других людей недоверие, которое подкрепляет в свою очередь их собственную недоверчивость, создавая замкнутый круг. Поэтому, возможно, и складываются у них очень малая удовлетворенность жизнью и пониженное самоуважение. Как устойчивый тип, «манипулятивное влияние» в чистом виде встречается не часто, но как тактика – повсеместно, поскольку имеет не только отрицательный, но и положительный коммуникативный аспект, связанный с гибкостью, проницательностью, социальным интеллектом.

Ориентация на *ответственность и компетентность* присуща индивидам с очень высокой ответственностью, воспитанным, с достаточно высокими моральными установками и самоуважением. Это в большинстве своем застенчивые люди, у них низкий тестовый показатель влияния, они не импульсивны и не любят рисковать, очень осмотрительны и осторожны в своих действиях и решениях, кропотливы и доскональны в работе. Стремление к стабильности, уступчивость, компетентность, высокая работоспособность и выносливость – их основные черты. Это субъекты, логичные по своей природе, не желающие быстро менять позицию или курс, терпеливые, но способные быть упрямыми. Такие люди добиваются авторитета благодаря своему уму, доскональному знанию предмета, надежности и ответственности. Окружающие знают, что на этих людей можно положиться, они не подведут, поэтому им доверяют и к их мнению прислушиваются. Они очень ценные работники в любой организации, хотя вы не увидите их в качестве «души компании» на какой-нибудь вечеринке. Этот тип отличается высокой удовлетворенностью жизнью и очень низкой спонтанной агрессией. Чаще всего встречается среди представителей профессий, требующих точности, пунктуальности и повышенной ответственности, среди профессий типа «человек–техника».

Седьмой тип влияния – «*воинствующая добродетель*» (термин заимствован у К. Наранхо; Наранхо, 1995). Его представляют достаточно авторитарные личности с высокими моральными установками, но низкой ответственностью. В их установки входит обязательность правильного, с соблюдением всех норм морали, поведения окружающих, но не всегда – своего собственного. Это редкий тип людей, предъявляющих большие претензии к поведению окружающих, превышающие требования по отношению к самим себе. Таким путем они влияют на других людей, трансформируя свое «Я хочу» в «Ты должен». Надо отметить, что игра на моральном долге, на принятых нормах и стереотипах поведения в обществе – неплохой прием манипулирования. Человек совершает нужное манипулятору действие потому, что «так принято», так его обязывает долг, совесть; или же не совершает чего-то, потому что «так не принято» и можно вызвать осуждение окружающих. Но, как любая авторитарная личность (согласно теории Адорно), такой индивид будет подчинять только слабых, одновременно подчиняясь сильному, что подтверждается их высокой уступчивостью и пониженным самоуважением. «Воинствующая добродетель» может проявляться в человеческом общении чаще как тактика, чем как устойчивый тип влияния. Таковы психологические портреты основных типов личного влияния.

Выводы

1. Сравнительный анализ определений, которые даются понятиям «власть», «лидерство» и «личное влияние», позволяет заключить, что наиболее близки друг к другу феномены лидерства и личного влияния. Основными средствами воздействия в обоих случаях могут выступать: убеждение, призыв, воодушевление, обаяние, юмор. Вместе с тем, поскольку личное влияние может осуществляться не только лидерами, но и обычными людьми, средством воздействия здесь может быть простое участие, любое проявление эмпатии или просто присутствие «значимого» лица.
2. Лидерство и личное влияние обнаруживают наличие у человека практически одних и тех же качеств – уверенности, напористости, общительности, ориентации на успех, саморегуляции, работоспособности,

социального интеллекта и некоторых атрибутов фемининности.

3. Влияние может основываться на социальном положении или статусе, на владении ресурсами или информацией, на межличностных отношениях или индивидуальных особенностях, включая различные мотивы, потребности и интересы человека.

4. Анализ экспериментальных данных зарубежных и отечественных психологов относительно феномена лидерства и наши собственные исследования способности личного влияния позволяют сделать вывод о существовании комплекса универсальных коммуникативно-личностных свойств, необходимых человеку для того, чтобы успешно влиять на других людей в межличностном взаимодействии. Социально-психологический потенциал личного влияния состоит, как минимум, из следующих свойств: легкость и навыки общения, адаптивность, уверенность, активная позиция во взаимодействии, мотив достижения, аффилиация, понимание собеседника и социальный интеллект в целом.

5. Природа личного влияния неоднозначна и проявляется в зависимости от темперамента и типа личности. Существуют основные и компенсаторные типы личного влияния. Наиболее творческими и развивающими типами влияния являются социальный интеллект и личный магнетизм, поскольку дают максимальную удовлетворенность общением как человеку, оказывающему влияние, так и тому, на кого оказывается влияние.

Основные понятия

Аффилиация

Власть

«Значимый» другой

Лидер

Личное влияние

Харизматический лидер

Самоуважение

Вопросы для самопроверки

1. Какие определения современная психология дает терминам «влияние» и «личное влияние»? В чем различие между понятиями «личное» и «личностное» влияние?
2. Что общего между понятиями «власть», «лидерство» и «личное влияние»?
3. Какую роль играет осознанность и неосознанность наших «реальных» интересов в поддержании отношений власти?
4. Чем отличаются средства воздействия в проявлении власти и личного влияния?
5. Назовите три основных компонента харизматического лидерства. Какова роль каждого из них?
6. Какие коммуникативно-личностные качества необходимы для проявления «харизматической» способности личного влияния?
7. Какую роль играет фрустрация в проявлении способности личного влияния?
8. Назовите основные черты людей, характеризующие каждый из известных вам семи типов влияния.
9. Какие типы влияния чаще всего встречаются среди вашего круга друзей и знакомых?

Дополнительная литература

Блакар З. М. Язык как инструмент социальной власти // Язык и моделирование социального взаимодействия. – М.: Прогресс, 1987.

Коей С. Р. Семь навыков высокоэффективных людей. – М.: Вече, Персей, АСТ, 1997.

Кричевский Р. Л., Маржина А. В. Психологические факторы эффективности руководства первичным коллективом. – Кишинев: Штиинса, 1991.

Менегетти А. Психология лидерства. – М.: Серебряные нити, 1996.

Глава 10. Стратегии и тактики влияния и манипулирования

Психологическое воздействие

изменение психологических характеристик личности, групповых норм, общественного мнения или

Одним из множества актуальных вопросов, которые концентрирует в себе проблема психологического воздействия, является понимание механизмов и способов изменения субъективного мира личности, ее мировоззрения и поведения. Напомним, что под *психологическим воздействием* понимается «изменение психологических характеристик личности, групповых норм, общественного мнения или настроения за счет использования психологических, социально-психологических закономерностей» (Кабаченко, 1986).

10.1. Основные стратегии воздействия на человека

Очевидно, что результат воздействия в определенной степени будет зависеть от выбранных способов или стратегий. Если мы ориентированы на сиюминутный результат, то выберем способ, не требующий долгих объяснений и рассуждений, более напористый и строгий. Если же мы работаем на перспективу и у нас есть время для объяснений, то будем действовать более мягким, ласковым, дружественным способом, позволяющим другому субъекту включиться в процесс взаимодействия более творчески.

Отечественные психологи предлагают несколько типологий стратегий воздействия на человека, основным критерием в которых является отношение к партнеру по общению как к субъекту или как к объекту. Представляется интересным остановиться на типологии основных стратегий психологического воздействия, предложенной Г. А. Ковалевым. По его мнению, в реальной человеческой жизнедеятельности имеют место три основные стратегии – «императивная», «манипулятивная» и «развивающая» (Ковалев, 1987).

Императивная стратегия соответствует «объектной» или «реактивной» парадигме в психологии, в соответствии с которой психика и человек в целом рассматриваются как пассивный объект воздействия внешних условий и продукт этих условий. Использование императивных методов воздействия приводит чаще всего лишь к внешнему кратковременному подчинению со стороны объекта воздействия и не затрагивает глубинные структуры его психической организации. Императивная стратегия наиболее уместна и эффективна в экстремальных ситуациях, где требуется оперативное принятие и исполнение важных для сохранения системы решений в условиях временного дефицита, а также при регламентации иерархических отношений в системах «закрытого» типа.

Манипулятивная стратегия соответствует «субъектной» парадигме, основывающейся на утверждении об активности и индивидуальной избирательности психического отражения внешних воздействий, где субъект сам оказывает преобразующее воздействие на поступающую извне психологическую информацию. Манипулятивная стратегия реализуется главным образом с помощью приемов подсознательного стимулирования, действующих в обход психического контроля, а также так называемых маскировочных и конверсионных техник, блокирующих систему психологических защит или разрушающих ее, выстраивая взамен новую субъективную пространственно-временную организацию, новую модель мира.

Развивающая стратегия основывается на «субъект-субъектной» или «диалогической» парадигме, где психика выступает в качестве открытой, находящейся в постоянном взаимодействии системы, которая обладает внутренним и внешним контурами регулирования. Психика в этом случае рассматривается как многомерное и «интерсубъектное» по своей природе образование. «Развивающая стратегия обеспечивает, в отличие от двух других стратегий, актуализацию потенциалов собственного саморазвития каждой из взаимодействующих между собой систем. Психологическими условиями реализации такой стратегии воздействия являются *диалог* и обоюдная открытость. Это предполагает, что две системы в состоянии диалога начинают образовывать некое общее пространство и временную протяженность, создавать единое „событие“, в котором воздействие (в традиционном, „субъект-объектном“ смысле этого понятия) перестает существовать, уступая место пространственно-временному единству этих систем» (Ковалев, 1987). Диалог как обоюдооткрытый процесс предполагает не только достаточно высокий уровень психологической культуры субъекта, но и тот факт, что диалогу надо учиться и учиться постоянно. Должны быть организованы условия для такого диалогического взаимодействия.

Психологические условия реализации диалога, по К. Роджерсу: 1) естественность и спонтанность в выражении субъективных чувств и ощущений, которые возникают между партнерами в каждый отдельный момент их взаимодействия; 2) безусловное позитивное отношение к другим людям и к

самому себе, забота о другом и принятие его как равноправного партнера по общению; 3) эмпатическое понимание, умение тонко и адекватно сопереживать чувствам, настроению, мыслям другого человека в ходе межличностных контактов с ним. Последнее условие относительно умения правильно или активно слушать и сопереживать, настраиваться на «волну» собеседника К. Роджерс считает одной из самых потенциальных и действенных сил, влияющих на психические и личностные изменения в людях (Роджерс, 1993).

Как отмечает Г. А. Ковалев, все эти механизмы обеспечения внешнего диалога запускаются при наличии состояния подлинного внутреннего диалога. «Состояние погружения в глубинные слои собственного внутреннего мира создает благоприятные условия для непосредственного сообщения с глубинными пластами внутреннего мира других людей и обеспечивает „надежность“ психического сцепления с ними. Достижение этого „архетипического“ состояния обеспечивает свободное раскрепощение всех заключенных в человеке, но часто сдерживаемых, сущностных сил и потенций, задает толчок процессам *само*-развития, запускает механизмы личностного и творческого роста» (Ковалев, 1987, с. 42).

От типологии Г. А. Ковалева отталкивается и Е. Л. Доценко, выстраивая свою шкалу уровней установок на взаимодействие от объектного полюса к субъектному (Доценко, 1997). Объектный полюс характеризуется отношением к партнеру по общению как к средству, объекту, орудию достижения своих целей. Субъектный полюс конституирует отношение к партнеру по взаимодействию как к ценности и характеризуется установкой на диалог и сотрудничество. Е. Л. Доценко предлагает пять уровней установок на взаимодействие в межличностных отношениях.

1. *Доминирование*. Отношение к другому как к вещи или средству достижения своих целей, игнорирование его интересов и намерений. Стремление обладать, распоряжаться, получить неограниченное одностороннее преимущество. Открытое, без маскировки, императивное воздействие – от насилия, подавления до внушения, приказа.

2. *Манипуляция*. Отношение к партнеру по взаимодействию как к «вещи особого рода» – тенденция к игнорированию его интересов и намерений. Воздействие скрытое, с опорой на автоматизмы и стереотипы, с привлечением более сложного опосредованного давления. Наиболее частые способы воздействия – провокация, обман, интрига, намек.

3. *Соперничество*. Партнер по взаимодействию представляется опасным и непредсказуемым, с силой которого приходится считаться. Стремление переиграть его, вырвать одностороннее преимущество. Интересы другого учитываются в той мере, в какой это диктуется задачами борьбы с ним. Средствами ведения борьбы могут быть отдельные виды «тонкой» манипуляции, чередование открытых и закрытых приемов воздействия, «джентльменские» или временные тактические соглашения.

4. *Партнерство*. Отношение к другому как к равному, имеющему право быть таким, какой он есть, с которым надо считаться. Стремление не допустить ущерба себе, раскрывая цели своей деятельности. Равноправные, но осторожные отношения, согласование своих интересов и намерений, совместная рефлексия. Основные способы воздействия строятся на договоре, который служит и средством объединения, и средством оказания давления (рис. 10.1).

5. *Содружество*. Отношение к другому как к самоценности. Стремление к объединению, совместной деятельности для достижения близких или совпадающих целей. Основным инструментом взаимодействия – уже не договор, а согласие (консенсус).



Такие уровни, как доминирование и манипуляция, характеризуются крайней несимметричностью отношений, когда один субъект властвует над другим. На другом «полюсе» находятся равноправные, симметричные отношения содружества, позволяющие партнерам объединяться для решения возникающих проблем. Точно так же сила воздействия на другого человека является более грубой и примитивной на уровнях доминирования и манипуляции, постепенно становясь все более мягкой и утонченной при переходе к более симметричным отношениям.

Критерий симметричности использует и Е. В. Сидоренко (Сидоренко, 1997), разделяя виды влияния на конструктивные и неконструктивные. При *неконструктивных* видах влияния один человек стремится уподобить чувства или действия другого своим планам, замыслам, желаниям, чувствам или действиям. Особенность же *конструктивного* влияния – в том, что уподобление партнеров друг другу происходит с их взаимного согласия. Среди психологических средств влияния Е. В. Сидоренко выделяет убеждение, контраргументацию и конфронтацию. Она также отмечает, что, независимо от вида и способа воздействия, влияние всегда диктуется собственными потребностями человека. И если обратиться, например, к иерархии потребностей А. Маслоу, то, чем выше уровень удовлетворения потребностей человека (от физиологических и потребностей безопасности до потребностей самоуважения и самоактуализации), тем более творческим будет его влияние на другого человека. Именно на высшем уровне иерархии потребностей люди наиболее полно раскрывают свой потенциал, становятся полноценными творцами собственной жизни. Чем более альтруистичную и духовную из наших потребностей мы удовлетворяем, тем более творческим, эмпатичным и развивающим будет и наше воздействие на других людей.

10.2. Манипуляция в общении

Манипуляцию часто отождествляют с влиянием. Действительно, в повседневном общении манипуляция и личное влияние бывают так тесно переплетены, что трудно отличить одно от другого. Поэтому рассмотрим феномен манипуляции более подробно, уточнив ее определение, механизмы воздействия и способы защиты.

Под манипуляцией обычно понимается один из видов психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего выигрыша.

Манипуляция

один из видов психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего выигрыша.

При попытке выделить критерии манипуляции или другого вида влияния очень сложно обойтись без нравственно-этических категорий, поскольку в житейском контексте психология и этика, психология и нравственность практически неразделимы. Так, например, подбирая метафоры к понятию «манипуляция», часто говорят о стремлении «прибрать к рукам», «заарканить», «одурманить», «пригвоздить», «поймать на крючок» при сохранении иллюзии самостоятельности решений и действий адресата воздействия. После общения с манипулятором у человека остается чувство, что его «оболванили», что он «сам не свой» или «как выжатый лимон».

Метафоры же личного влияния будут другими – это способность «притягивать как магнит», «завораживать», «вдохновлять на подвиг», «давать импульс к прозрению», «способствовать перерождению», «пробуждать ото сна». Как видим, во всех случаях использования метафор присутствуют категории: «хорошее»–«плохое», «позитивное»–«негативное». Этический компонент помогает нам отличить манипулятивное общение от неманипулятивного. Многие гуманисты называют нравственность основным критерием общения человека третьего тысячелетия.

10.2.1. Средства и механизмы манипулятивного воздействия

По нашему мнению, принципиальное различие между манипулятивным воздействием и личным влиянием заключено в следующих трех критериях.

Манипулирующее воздействие	Личное влияние
<ul style="list-style-type: none"> - Скрытность и тайный характер намерений (использование другого как средства достижения собственных целей); - Стремление подчинить своей воле (получить односторонний выигрыш); - Разрушающий личность эффект воздействия (в первую очередь негативный эффект сказывается на личности адресата, но опосредованно – на личности манипулятора). 	<ul style="list-style-type: none"> - Искренность и открытость чувств, эмоций, намерений и мотивов человека, оказывающего влияние; - Наличие в акте влияния собственной доброй воли и личных интересов взаимодействующих людей; - Обогащающий, развивающий эффект воздействия (в первую очередь, на личность того человека, на которого оказывается воздействие).

У Э. Шострома, считавшего манипулирование злом и основным бедствием современного человека (см. Шостром, 1992), в последнее время появляется все больше сторонников. Е. Л. Доценко, например, видит разрушительный эффект манипуляции в расщеплении личности адресата, ее невротизации, повышении «роботообразности», податливости к внешнему влиянию. Средства манипулятивного воздействия он группирует в соответствии с основными признаками манипуляции.

1. Тайный характер манипулятивного влияния обеспечивается *многовекторностью воздействия* – решением сразу нескольких подзадач. Например, отвлечение внимания адресата, ограничение внимания на требуемом содержании, снижение критичности адресата, повышение собственного ранга в его глазах, изоляция адресата со стороны других людей и т. п.

2. Для оказания *психологического давления* используется адекватное целям оружие воздействия: перехват инициативы, введение своей темы, сокращение времени для принятия решения, рекламирование себя или намеки на широкие связи и возможности, апелляция к присутствующим и т. п.

3. Проникновение в психическую сферу адресата происходит через *психический автоматизм* – структурно-динамическое образование, актуализация которого с высокой вероятностью приводит к стандартному результату, будь то мотивационное напряжение (стремление к успеху, деньгам, славе, сексуальному удовольствию) или какое-то действие. «Струнами души» может оказаться любой значимый мотив: переживание из-за невысокого роста, полноты, болезни, гордость объекта влияния за собственное происхождение, нетерпимость к какому-то типу людей, любопытство, хобби и т. д. Играя на различных интересах и потребностях адресата и одновременно на его опасениях, несвободе или нерасторопности, манипулятор может довольно длительное время удерживать адресата в пределах своих возможностей и влиять на него.

4. *Эксплуатация личностных качеств адресата* представляет собой имитацию процесса принятия решения им самим. Первый шаг – создание (или актуализация) состояния конкуренции мотивов. Актуализировать можно лишь то, что уже имеется во внутреннем мире человека, а там имеется очень многое – надо лишь суметь получить доступ к тому или иному устремлению человека. Как только доступ будет получен, устремление будет актуализировано, разбуженная энергия начнет действовать без внешней поддержки. Второй шаг – изменение побудительной силы конкурирующих мотивов (изменение ценности одного из них, изменение цены достижения, управление оценкой вероятности достижения целей и т. п.).

Относительно механизмов манипулятивного воздействия следует отметить, что они одинаковы при любом психологическом влиянии – это, в первую очередь, психические автоматизмы и мотивационное обеспечение. Любые средства психологического воздействия, включая манипулятивное, – это приложение усилий со стороны отправителя воздействия. С точки зрения технологии ничего больше сделать нельзя, далее энергия воздействия должна работать сама – от манипулятора ее прохождение уже не зависит. Повлиять на характер прохождения с помощью иных средств воздействия можно, а *привести* энергию нельзя.

В отношении позитивного, развивающего влияния мы будем наблюдать то же самое. Можно дать человеку импульс к изменению, но нельзя произвести это изменение (его творцом является только сам человек). Точно так же человек не может прожить ни минуты чужой жизни. В дополнение заметим, что чем большим количеством стереотипов обременено сознание человека, тем легче манипулятору достичь своей цели, поскольку он играет на несвободе личности.

Конечная направленность манипулятивного воздействия диктуется стремлением манипулятора переложить ответственность за содеянное по его же наущению на свою жертву. Именно это обстоятельство и определяет негативное отношение к манипуляции, вследствие наличия в ней

разрушительного начала. Отсюда вытекает необходимость уметь распознавать манипуляцию и защищаться от нее.

10.2.2. Распознавание манипуляции и защита от нее

Какие признаки позволяют определить, манипулирует вами партнер в корыстных целях или просто не умеет общаться?

В последнем случае человек может проявлять раздражительность, агрессивность, эмоциональную неустойчивость, озабоченность своими проблемами, безучастность к состоянию собеседника. Все это может быть результатом суженности его сознания, однако при этом заметен некоторый душевный потенциал человека – скрытая доброта или детская незащищенность, маскируемая агрессией или внешней холодностью. Тогда вашей задачей будет не просто противостоять давлению или нападению партнера, но и помочь ему обнаружить свои стереотипы поведения и сознания, доброжелательно преодолевая созданные им психологические защиты.

Как распознать «профессионального» манипулятора?

Неизменно присущий всякому манипулятору признак – это *стремление овладеть волей* партнера. Манипулятор всегда будет стремиться поставить вас в подчиненное, зависимое положение. Эту зависимость он будет черпать в ваших слабостях, страхах, в любых желаниях, от которых вы не свободны (желание денег, власти, славы, признания, любви) (рис. 10.2).



Рис. 10.2. Овладение волей

Второй отличительный признак манипулятора – *обман, лицемерие* в его поведении: смущающие вас слащавое заискивание, стремление угодить, либо неотвязность и прилипчивость, либо ощущение, что он чего-то не договаривает и «темнит» (рис. 10.3).

Третье отличие манипулятора вы всегда обнаружите в его суждениях, где будет звучать призыв не к объединению, а к *отъединению*. Он будет убеждать вас в необходимости борьбы «за место под солнцем» («количество мест очень ограничено»), в необходимости позиции силы – «чем больше твоя сила и способность контролировать других, тем выше ты поднимаешься как хозяин положения», «с людьми нужно не дружить, а ссорить их между собой, чтобы быстрее победить». Интрига – любимый конек манипулятора. Другой – это всегда лишь средство достижения собственных целей (рис. 10.4).



Рис. 10.3. Лицемерие и манипуляция



Рис. 10.4. Призыв к отъединению и манипуляция

Конечно, искусно проделанную манипуляцию сразу распознать очень трудно, но если полагаться на собственную интуицию, то она всегда подскажет, что «здесь что-то не так». Нужно, в первую очередь, прислушиваться к собственным ощущениям. Если возникает чувство, что вы поступаете вопреки своей воле и вразрез с вашими правилами, что партнер чего-то недоговаривает и т. д., то приступайте к защите от манипулятивного воздействия. При этом следует помнить, что бегство, агрессия, плач и истерика являются детскими способами психологической защиты и чаще всего также носят разрушительный характер. Е. Л. Доценко, например, предполагает, что более эффективными будут такие действия, как *предложение сотрудничества, разрушение сценария борьбы, разоблачение тайных намерений манипулятора* с помощью прямых или косвенных вопросов, с предоставлением ему, однако, права сохранить свое лицо (поскольку партнер должен сам убедиться в неэффективности своих действий) (Доценко, 1997).

При общении с манипулятором должны преобладать:

- логика активно-выжидательной позиции (чтобы выиграть время и получить подтверждение каким-либо своим предположениям, задавайте вопросы). *Босс сотруднику*: «Говорите, коллеги недовольны работой Ильи Петровича? А что конкретно Вы имеете в виду, Елена Михайловна?»;
- чувство такта и самообладание (не вовлекайтесь слишком эмоционально в ситуацию, сохраняйте диссоциированность с ней). «Ты, конечно же, прав, Тимофей, они нас обманывают, что товар не идет, но давайте подождем еще недельку, прежде чем устраивать разборки»;
- вера в способность партнера отказаться от борьбы и вера в свои силы (главное – не пересилить, а осилить). «Я знаю другой способ решения этой ситуации, который поможет обойтись нам без кровопролития. Что, если мы ...»;
- намерение прервать привычный, навязываемый сценарий и стремление предложить свой, нестандартный, не соответствующий ожиданиям оппонента. *В разговоре с торговым агентом «Гербалайфа»*: «А я слышала, что сейчас очень модно и полезно не худеть, а питаться всем, чем хочешь, но главное, чтобы это было приготовлено вами самими и из свежих продуктов. Хотите, расскажу один простой рецепт?»;
- настрой на совместное решение проблемы. *Один сотрудник другому*: «Я, может быть, и пользуюсь доверием у босса, но давайте вместе скажем ему об этой проблеме».

Необходимо также помнить, что всегда есть «аварийный» выход из ситуации – можно прервать контакт под благовидным предлогом, вернувшись к нему при первом же подходящем случае (когда вы будете достаточно готовы и сильны для противостояния). Любые негативные чувства должны быть переработаны (иначе могут разрушить вас), а их энергия может быть использована для улучшения отношений. Таков неполный перечень простейших рекомендаций по защите от психологического нападения.

Ведущим же фактором в сопротивлении внешнему давлению и манипулированию, по мнению многих психологов, выступает *личностный потенциал*, личностная сила, которая представляет собой *устойчивость к внешнему влиянию и одновременно силу воздействия на людей*. Она предполагает индивидуальную целостность и включает следующие переменные:

- «сложность» внутреннего мира,
- богатство смысловых связей с внешними контекстами,
- «укорененность» личностных структур (личность имеет глубокие корни),
- ясность внутренних приоритетов и одновременная уступчивость в непринципиальных моментах,
- гибкость в средствах и устойчивость в целях;
- духовная зрелость, когда жизненные цели таковы, что лежат вне пределов достижения в рамках одной человеческой жизни.

Личностная сила тем выше, чем выше духовность человека. Получается, что противостоять чужому влиянию можно с помощью своего личного влияния. Как ни странно, хитрому, лицемерному, пусть даже наблюдательному и проворному манипулятору легче всего может противостоять не другой, более искусный манипулятор с более изощренным арсеналом средств воздействия, а человек доброжелательный, открытый, искренний, лишенный чувства зависти и агрессивности, но при этом мужественный, бесстрашный и, в силу всех этих качеств, мудрый. Именно с такими «простаками» труднее всего справиться тем, кто стремится подчинить своей воле других.

Таким образом, личностный потенциал, включающий духовную зрелость и свободу человека от всякого рода стереотипов, является одновременно потенциалом личного влияния и противостояния чужому влиянию.

В заключение следует сказать, что приемлемость манипуляции зависит от того, используется ли она в качестве стратегии, как основное и постоянное средство воздействия, или же в качестве тактики, как ситуативное и косвенное средство воздействия. В первом случае манипуляция выступает как специфическая установка на общение, хотя тактики, используемые человеком, могут быть и не манипулятивными - например, самораскрытие в беседе (эгоцентрическое), сочувствие и внимание, готовность помочь и т. д. Во втором случае манипуляция выступает как средство косвенного побуждения для создания дополнительной мотивации (например, в воспитании и обучении) или как средство защиты от чьих-то нежелательных действий (в ситуации давления, аффективного нападения, принуждения).

Как тактика манипуляция используется очень часто и всеми без исключения. Любое использование метафоры, мифа (в обучении, лечении), любая контраргументация (например, в споре, ведении переговоров), любое преднамеренное переключение внимания и действий партнера и есть своеобразная манипуляция.

Как любой феномен, манипуляция содержит в себе и положительные, и отрицательные стороны, и соответственно может обернуться для человека как пользой, так и злом. То же самое можно сказать и о хитрости, которая является элементом манипулятивной тактики, но не тождественна ей. В определенных ситуациях манипуляция – один из способов выживания (например, когда к вам пристает хулиган). Утверждение «человечество выжило потому, что наши предки умели манипулировать тем, что их окружало» имеет под собой основания. Однако прогресс движется в сторону партнерских отношений и развивающих стратегий воздействия, вытесняя манипулятивную и авторитарную стратегии. Поэтому можно предположить, что «человечество выживет, если научится не манипулировать, но *влиять* с учетом интересов каждого».

10.3. Экспериментальные исследования тактик влияния

Исследование тактик влияния и стратегий воздействия на других людей ведется в русле проблемы предсказания и управления поведением людей в ситуациях межличностного общения. За последние 20 лет в зарубежной психологии этой теме было посвящено достаточное количество эмпирических исследований. Ученых интересует, какие стратегии используются наиболее часто в повседневных общественных взаимодействиях (Чалдини, 1999), как выбор тактик зависит от личностных особенностей (Buss, Gomes, Higgins, Lauterbach, 1987), ситуации, статуса (начальник или подчиненный), от того, является ли индивид, на которого влияют, знакомым или незнакомым, один он или не один и так далее (Kipnis, Schmidt, 1988; Guerin, 1995; Stahelski, Paynton, 1995; Yukl, Kim, Falbe, 1996).

Использование тактик влияния в основном было изучено посредством разработки специализированных вопросников. Несмотря на то, что прямое наблюдение над тактиками влияния является более предпочтительным, результаты такого наблюдения достаточно сложно выявить и измерить. Поэтому, с учетом некоторых ограничений, зарубежные исследователи измеряли тактики влияния посредством опросников.

Д. Басс, М. Гоумс, Д. Хиггинс и К. Лаутербах (Buss, Gomes, Higgins, Lauterbach, 1987) изучали использование тактик влияния и манипулирования в зависимости от двух целей, на которые оно направлено: 1) *побудить другого сделать что-то* и 2) *заставить другого прекратить делать что-то*. Опросник этих авторов состоял из 35 вопросов, сгруппированных по 7 суждений в 5 категорий:

- 1) *убеждение* («Я прошу ее сделать это»),
- 2) *отступление* или регресс («Я буду ныть, пока она не сделает это»),
- 3) *принуждение* («Я требую, чтобы она сделала это»),
- 4) *обаяние* («Я буду говорить ей комплименты так, что она сделает это»),
- 5) *унижение* («Я буду унижаться, лишь бы она сделала это»).

Шестая тактика определялась как воздействие молчанием, характерное для тех, кто набрал высокий балл по шкале нейротизма.

В центре внимания авторов были индивидуальные личностные различия (на основе опросника Айзенка) в предпочтении тех или иных тактик. Так, экстраверты более склонны действовать обаянием, убеждением или унижением. Лица, имеющие высокие показатели нейротизма, чаще используют воздействие молчанием, отступление или принуждение. Расчетливость как личностная черта коррелирует с убеждением, обаянием, унижением и молчанием; доминантность – с убеждением; амбициозность – с убеждением и принуждением; лень – с унижением, отступлением, молчанием и принуждением; вздорность (придирчивость) – с унижением, принуждением и молчанием. Соглашающиеся вообще не склонны к манипулированию. Для побуждения других людей к действию чаще используется тактика обаяния, а для прекращения нежелательного поведения других в большей степени применяются тактики молчания и принуждения.

Авторы данного исследования смотрят на природу манипуляции с точки зрения эволюционной теории. Они придерживаются того мнения, что естественный отбор был благосклонен к людям, успешно манипулирующим объектами своего окружения. По их мнению, необходимо изучать, на какие возможные цели будут направлены в будущем человеческие манипулятивные тактики.

10.3.1 Тактики влияния в работе менеджера

Целью других исследований было изучение эффективности различных тактик влияния в работе менеджера, их роли в выполнении задания, урегулировании конфликтов. Г. Юкл и Б. Трэйси (Y uкл, Tгасеу, 1992) провели расширенное исследование тактик влияния. Они рассмотрели: 1) использование тактик во всех трех направлениях: по отношению к руководству, подчиненным и равным по статусу, 2) частоту их применения и 3) эффективность каждой тактики в выполнении задания.

Частота использования тактик в разных направлениях определялась следующими факторами: а) совместимость с господствующими социальными нормами и ролевыми ожиданиями, б) наличие у агента власти, достаточной для использования тактики в той или иной ситуации, в) приемлемость для объекта влияния, г) уровень сопротивления объекта, д) цена использования тактики по отношению к вероятным выгодам.

Предполагалось, что большинство людей предпочтут социально приемлемые тактики, которые не слишком дороги (с точки зрения времени, усилий, затрат или отчужденности объекта) и, скорее всего, будут эффективны для достижения данной конкретной цели при предвидимом уровне сопротивления объекта влияния. В отношении эффективности предполагалось также, что достигнуть успеха помогут скорее те тактики, которые воспринимаются другими людьми как социально приемлемые формы поведения, соответствующие личному уровню власти и умению использовать эти тактики.

Юкл и Трэйси с помощью авторской версии опросника «Влиятельное поведение» (*Influence Behavior Questionnaire, IBQ*) измеряли девять тактик, которые охватывают широкое разнообразие проактивных типов поведения с целью влияния.

- *Разумное убеждение* – человек использует логические доводы и реальные факты для убеждения другого в том, что предложение или требование актуально и, вероятно, повлияет на достижение цели задания;
- *Эмоциональное воздействие (воодушевление)* – человек выдвигает пробуждающий энтузиазм предложение или требование, вдохновляет своим призывом к тому, что другой ценит или во что верит, тем самым увеличивая уверенность другого в собственных силах, способности сделать требуемое.
- *Обращение за консультацией* – человек просит другого поучаствовать в планировании

стратегии, мероприятия, где желательна его поддержка и помощь, или хочет изменить предложение, чтобы оно отвечало интересам другого. Таким образом, другой используется как платформа для представления идей.

- *Лесть (заискивание)* – человек пытается привести другого в хорошее настроение или использовать момент, когда тот благоприятно к нему настроен, прежде чем попросить его сделать что-то.
- *Обмен* – человек предлагает обмен любезностями, чем-то желательным и приемлемым, показывает желание ответить взаимностью, отблагодарить, поделиться прибылью, если другой поможет выполнить задание.
- *Воздействие через личные отношения* – человек вызывает к чувству лояльности и дружбы другого, прежде чем попросить сделать что-то в качестве особого одолжения.
- *Коалиция* – человек ищет помощи других для того, чтобы убедить партнера сделать что-либо, или использует поддержку других, чтобы склонить его согласиться с ними.
- *Легитимизация* – человек пытается обосновать законность просьбы, заявляя свою власть или право выдвигать требования, уверяя, что это соответствует политике, нравам или традициям организации.
- *Давление* – человек использует приказы, угрозы или постоянные напоминания, чтобы заставить вас делать то, что он хочет.

В результате исследования этих авторов по трем направлениям (начальник, равный, подчиненный) обнаружилось, что разумное убеждение в основном используется по отношению к руководителям, эмоциональное воздействие и давление – по отношению к подчиненным. Коалиция реже всего используется в общении с подчиненными, а обмен – в общении с руководителями. Обмен используется, в основном, по отношению к равным по статусу, также как и обращение к личным отношениям и легитимизация. К лести люди чаще прибегают в случае с подчиненными и равными по статусу, чем в общении с руководителями.

Относительно участия объекта в выполнении задания обнаружилось, что разумное убеждение, эмоциональное воздействие и консультация значительно коррелируют с участием в выполнении задания по всем трем направлениям. Лесть, обмен и обращение к личным отношениям важны для участия подчиненных и равных по статусу в выполнении задания, но лесть и обмен неэффективны при влиянии на руководителей (в этом контексте они рассматриваются руководителями как манипулятивные ввиду низких полномочий нижестоящих сотрудников). Тактики коалиции были эффективны для участия в выполнении задания в любом направлении. Тактики легитимизации были неэффективны для участия в выполнении задания равных по статусу, а давление – неэффективно и для равных по статусу, и для подчиненных.

В целом, разумное убеждение, консультация и эмоциональное воздействие были умеренно эффективными для влияния на участие в выполнении задания вне зависимости от направления. Следовательно, их можно рассматривать как социально приемлемые тактики влияния.

Рейтинг эффективности менеджера, сделанный его руководителем, был тем выше, чем чаще данный менеджер использовал тактики разумного убеждения, эмоционального воздействия и консультации. Давление, коалиция и легитимизация обычно оказывались неэффективными. Вероятно, эти тактики должны рассматриваться как социально нежелательные формы поведения с целью влияния во многих ситуациях.

Независимо от направления, тактика разумного убеждения позволяет точнее всего предсказать оценку боссом эффективности менеджера. В целом, эффективность большинства тактик при попытках влияния на руководителей была меньшей, чем в ситуации воздействия на подчиненных и равных. Авторы исследования пришли также к выводу, что результат любой конкретной попытки влияния определяется многими факторами, помимо тактик влияния, и любая тактика может привести к противодействию со стороны объекта, если она не соответствует данной ситуации или используется неумело.

Тем не менее, если вы хотите повлиять на коллегу по работе, то можете с уверенностью использовать тактику обмена, консультации или обращения к личным отношениям. По отношению к подчиненным можно использовать иногда лесть, иногда давление, а иногда и эмоциональное воздействие (воодушевление). При попытке воздействовать на начальника лучше всего для начала попробовать разумное убеждение, при этом необходимо помнить, что лесть и обмен здесь вряд ли будут эффективны.

10.3.2. Тактики влияния и свойства групп

Социальные психологи, изучающие эффекты, связанные с пребыванием индивида в группе, выделяют меньшую ответственность членов групп по сравнению с общением отдельных индивидов. Роберт Чалдини (Чалдини, 1999) считает, что наряду с этим феноменом также часто работает другой – принцип социального доказательства: мы считаем свое поведение правильным, если часто видим других людей, ведущих себя подобным образом (тогда нас не нужно убеждать в том, что данное действие или продукт хороши, достаточно лишь сказать, что так думают многие). Поэтому люди могут использовать различные тактики влияния в зависимости от того, воздействуют ли они на группу или на отдельного индивида, на друга или незнакомого. Например, угрозы или эмоциональное воздействие могут быть эффективными при непосредственном обращении, но не перед группой (рис. 10.5а, 10.5б). Агрессия уменьшается в группе, распространяясь на всех ее членов. Когда мы не имеем предварительной информации о незнакомых людях, любой импульс гаснет, рассеиваясь в группе.

Новозеландский психолог Б. Турин (Guerin, 1995) поставил целью своего исследования подтвердить теорию о том, что основные свойства групп могут определять (предсказывать) тактики влияния, которые индивид использует по отношению к ним. Он использовал версию опросника Хинкина и Шришайма, который рассматривает шесть основных тактик влияния:

- *Обмен* (exchange) – обмен дружбой или материальными ценностями;
- *Лесть* (ingratiation) – завоевание расположения, доверия;
- *Убеждение* (rationality) – обращение к логическим доводам и дополнительной информации;
- *Настойчивость* (assertiveness) – реализуется в смешении эмоционального напора и конфронтации;
- *Объединение* (coalition) – использование поддержки своей группы;
- *Обращение к авторитету* (upward appeal) – ссылка на авторитет с целью влияния, призыв.

Б. Турин обнаружил, что *настойчивость* и тактики *обмена* используются чаще с индивидом, нежели с группой, и скорее с друзьями, нежели с незнакомыми людьми. Люди пытаются избежать использования этих тактик в групповых ситуациях, так как в группе сила воздействия настойчивости и обмена распределяется между участниками. Результаты относительно влияния на незнакомых людей объясняются теми же причинами, что и результаты воздействия на группу, когда распределение силы воздействия основывается на уменьшении социальных последствий и ответственности в групповых ситуациях. Взаимное социальное предвидение и ответственность, которые требуются при тактиках обмена и настойчивости, слабее выражены в случае с незнакомыми людьми.



Рис. 10.5а. Эмоциональное воздействие в группе и при индивидуальном общении

Логические и формальные доводы чаще используются в группах, чем с отдельным человеком, и больше с незнакомыми людьми, чем с друзьями. Автор предполагает, что логика и формальность могут оказаться неприемлемыми способами общения с друзьями. В свою очередь, при влиянии на группу сила воздействия логических и формальных аргументов не рассеивается. То есть если результат, обусловленный логическими доводами, верен, эти доводы будут иметь одинаковую силу воздействия на всех членов группы. В случае же с тактиками обмена и настойчивости мы получаем противоположный эффект, так как эти тактики опираются на социальное принятие последствий на протяжении всего процесса влияния. (Примером является использование этих тактик в суде: когда факты или доказательства защиты слабы, то адвокаты стремятся развить перед судом присяжных больше взаимопонимания, используя тактики настойчивости вместо рациональных аргументов.)

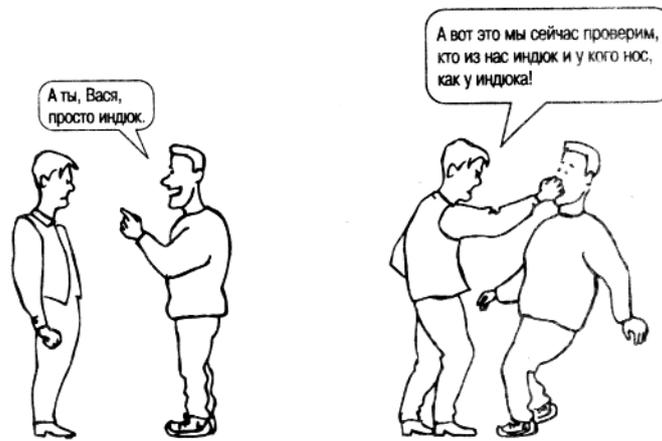


Рис. 10.56. Угрозы могут быть эффективны при непосредственном общении... (...но не в группе)

Что касается тактик *коалиции* и *обращения к авторитету*, то они чаще используются в группе, чем с отдельным человеком, и в большей степени с незнакомыми, чем с друзьями.

Результаты в отношении тактик завоевания расположения путем *заискивания* и *лести* не продемонстрировали различий между воздействием на группу и на отдельного человека, на друзей или незнакомых людей. Кроме того, эти тактики рассматриваются негативно: участники отметили, что другие люди используют эти тактики чаще, чем они сами, и чаще с незнакомыми людьми, чем с друзьями. Это согласуется со взглядами многих других психологов, согласно которым заискивание является своего рода «недозволенным» поведением.



Рис. 10.6. Тактики влияния в супружеском общении

Таким образом, если вы решили воздействовать не на одного человека, а на целую *группу*, или на *незнакомых* вам людей, то лучше полагаться на *логические* и *формальные доводы*; при этом неплохо сослаться на *авторитет* или обратиться за *поддержкой* к своей *группе*. А вот при общении *друзей* или *супругов* логика и *формальность* неприемлемы (рис. 10.6а). Здесь более эффективной может оказаться тактика *обмена* или *эмоционального напора* (рис. 10.6б). *Лесть* и *заискивание* также могут иметь сомнительный эффект. Если вам нравится их использовать, то делайте это лучше с незнакомыми людьми, чем с друзьями.

10.3.3. Взаимозависимость целей и эффективность влияния

Авторы еще одного исследования, Д. Тьосвольд, Р. Эндрюс и Д. Стразерс (Tjosvold, Andrews, Struthers, 1991), обнаружили, что сила власти, тип влияния руководителя и его успешность связаны между собой. Руководители с более сильной властью чаще полагаются на директивные способы влияния, чем руководители с меньшей властью, хотя используют также и сотрудничество. Но не только власть может влиять на стратегии лидеров. Не меньшее влияние на способы воздействия руководителя оказывают установки служащих: верят ли подчиненные в то, что их цели зависят от руководителя.

Взаимозависимость целей может быть различной.

При *кооперации* люди верят, что их цели позитивно связаны так, что если один движется к достижению своей цели, то и другие тоже движутся к достижению своих. Такая взаимозависимость целей способствует доверию и открытости подчиненных влиянию со стороны руководителя.

При *конкуренции* люди верят, что их цели негативно связаны, и успех других мешает их собственному. Следовательно, подчиненные будут закрыты для влияния руководителя, опасаясь, что он желает преуспеть за их счет.

При *независимых целях* люди считают, что их интересы не соотносятся, и достижение своей цели одним человеком никоим образом не может помочь или помешать достижению целей других. Независимые цели создают атмосферу скорее безразличия, чем доверия.

Таким образом, руководители, которые развивают и устанавливают кооперативные цели, создавая открытую и доверительную атмосферу общения, будут эффективнее влиять на своих подчиненных, чем руководители с конкурирующими или независимыми целями. Взаимозависимость целей влияет на выбор руководителем стратегии воздействия: директивной или сотрудничающей. Лидеры с кооперативными целями полагаются на сотрудничающее влияние, и оно оказывается наиболее эффективным. При конкуренции и независимости руководители чаще используют давление, и их влияние оказывается неэффективным. Следовательно, *эффективному воздействию руководителя на подчиненного* способствуют цели, которые требуют *кооперативных стратегий*.

10.3.4. Тактики с сильным и слабым контролем ресурсов

Многие исследователи рассматривают социальную власть и влияние как отдельные стратегии, хотя выдвигается и предположение, что силовые методы и тактики влияния в принципе аналогичны (Raven, 1990; Yukl, Falbe, 1990). А. Стахелски и С. Пэйнтон (Stahelski, Paynton, 1995) обнаружили, что человек с *высоким статусом в неравных отношениях* использует *силовые стратегии* (или типы власти Фрэнча и Рэйвэна), основанные на *более полном уровне полномочий* и обоснований, *контролирующие ресурсы* (принуждение, награда, законность, опыт, информация, ссылка). В то же время человек с *низким статусом* предпочитает *стратегии с более слабым контролем за ресурсами*, или тактики влияния, основанные на *дружелюбии, утверждении и союзничестве* (убеждение, заискивание, чувство вины, «нога в дверях», «дверь в лицо», «низкий мяч»). Особенно трудно противостоять таким «слабым» тактикам влияния, как: 1) «нога в дверях», 2) «низкий мяч», 3) «дверь в лицо».

1) «Нога в дверях» (*Foot-in-the-door*), означает, что агент влияния просит вначале о небольшой услуге, а когда достигает успеха, просит о большей. Люди, согласившись оказать малую услугу, со временем могут оказать и большую. Как отмечает Р. Чалдини, многие деловые и благотворительные организации регулярно применяют этот подход. Стратегия торговцев заключается в том, чтобы заставить человека сделать крупную покупку после приобретения чего-то незначительного. Целью первоначальной сделки не является прибыль, ее цель – обязательство. Ожидается, что публичное обязательство (уже сделанная мелкая покупка) естественным образом повлечет за собой другие покупки, более крупные.

2) Техника «низкого мяча», или «техника заманивания» (*low-ball*) – вначале идет преднамеренное занижение цены, а после того как клиент заинтересовался, сообщают, что обстоятельства изменились и цена будет высокой. В других случаях людей просят о небольшой услуге, заманивая лестными и выгодными для них обещаниями, а потом сообщают, что выполнить данное обещание не представляется возможным. Человек, уступивший в ответ на первую просьбу, зачастую продолжает давать согласие, даже когда побуждающая причина устранена, – люди стараются быть последовательными. В основе этой техники лежит тот же механизм, что и в технике «нога в дверях»: человек решает принять на себя обязательства, которые имеют тенденцию к «самосохранению» и продолжают действовать даже после того, как создавшие их обстоятельства изменились.

Многие коммерсанты пришли к пониманию того, насколько важна личная ответственность для формирования у человека собственной системы поддержки принятого решения. При продаже автомобилей некоторые агенты называют цену, намного более низкую, чем у конкурентов, могут даже предложить поехать в течение дня на новой машине, а когда клиент *примет решение* купить машину, в подсчетах вдруг обнаруживается «ошибка», и оказывается, что машину можно получить, только заплатив дополнительную сумму. При этом подчеркивается, что цена все равно не превышает цену других агентств, а кроме того: «Это ведь машина, которую вы выбрали, верно?». Покупатель, который испытывает удовлетворение и даже счастье оттого, что такое множество факторов благоприятствуют

его выбору, обычно не обращает внимания на потерю. Ему не приходит в голову, что дополнительные непредвиденные сложности могли бы не возникнуть, если бы с самого начала им не был сделан определенный выбор.

3) «Дверь в лицо» (*door-in-the-face*) – вначале агент влияния просит об очень большом одолжении, в котором объект обычно отказывается, после чего – о меньшем одолжении, на которое объект, как правило, соглашается.

Например, сын – родителям: «Не хотите ли купить мне новый музыкальный центр?» – «Нет». – «Ну тогда дайте хотя бы на билет на концерт группы „Скутер“».

Описанные выше техники скорее относятся к тактикам манипулирования. С личным влиянием более всего связано *убеждение*.

Наличие «дара красноречия» обычно приписывается тем, кто умно, выразительно и убедительно выступает в споре или дискуссии. Здесь имеют значение такие личные качества, как уверенность, компетентность, кредитность (способность вызывать доверие), надежность (прямой взгляд повышает доверие), значение атрибуции, готовность пострадать за свои убеждения, скорость речи, ее темп, физическая привлекательность, а также подобие в отношении вкусов и стиля.

Е. В. Сидоренко относит убеждение к конструктивным видам влияния и считает, что наиболее эффективным его делают три техники *аргументации*: предъявление аргументов, развертывание аргументации, метод положительных ответов, и три техники *контраргументации*: «перелицовка» аргументов партнера, расчленение аргументов партнера и встречное развертывание аргументации (Сидоренко, 1997).

10.3. 5. Самопрезентация как средство воздействия

В качестве средства воздействия многими современными авторами (Майерс, 1997; Тедески, Неслер, 1994) выделяется *самопрезентация*. Это различные поведенческие тактики, направленные на то, чтобы повлиять на восприятие действующего лица окружающими.

Самопрезентация

различные поведенческие тактики, направленные на то, чтобы повлиять на восприятие окружающими действующего лица.

Самопрезентация направлена на возбуждение в объекте воздействия определенных эмоций с расчетом на то, что эти эмоции вызовут желаемую реакцию. Она может носить не только тактический, но и стратегический характер, то есть может быть рассчитана не на сиюминутный эффект, а на эффект в будущем. Это происходит в тех случаях, когда человек сначала упорно работает над своим имиджем в расчете, что в дальнейшем это поможет ему влиять на окружающих. Стратегическая самопрезентация – форма вложений в будущее. Личность, создающая себе репутацию надежного, компетентного, заслуживающего доверия и привлекательного человека, расширяет возможности своего влияния на других людей. Потому-то люди и затрачивают значительное количество времени, усилий и денег для достижения социальных идентичностей (или оснований власти). Однако в то время как одни для достижения компетенции могут изо всех сил учиться в течение многих лет, другие фокусируются на достижении привлекательности. Говоря языком психологии личности, у одних высока мотивация достижения, у других – потребность в социальном признании.

Самопрезентация в социальном контексте столь изменчива, что предполагает привязку практически ко всем фундаментальным потребностям индивидуума. Для некоторых, как отмечает Д. Майерс, сознательная самопрезентация – образ жизни. Люди, обладающие высокими показателями по шкале тенденции к самомониторингу (стремление быть таким, каким хотят меня видеть другие люди), действуют как социальные хамелеоны, приспособлявая свое поведение к внешним ситуациям (Майерс, 1997). Люди с низким показателем самомониторинга меньше заботятся о том, что о них думают другие. Они больше руководствуются внутренними ощущениями и чаще действуют и говорят так, как чувствуют на самом деле. Они также демонстрируют больше стабильности и постоянства в социальном поведении в таких вопросах, как альтруизм, честность и самообладание.

Выводы

1. В реальной человеческой жизни имеют место три основные стратегии: императивная, манипулятивная и развивающая, где отношение к партнеру по общению как к объекту меняется на отношение к нему как к субъекту.
2. Манипулятивное воздействие, несмотря на его скрытый и тайный характер, распознаваемо по трем основным признакам: 1) стремление овладеть волей партнера, 2) обман и лицемерие в поведении, 3) призыв к отъединению. Ведущим фактором в сопротивлении внешнему давлению выступает личностный потенциал человека.
3. Асимметричность отношений взаимодействующих людей – это критерий, который сближает понятия «власть», «давление», «манипуляция» и одновременно позволяет выделить личное влияние как отдельный феномен, где главным критерием является симметричность отношений партнеров по общению. Средства воздействия могут быть «силовыми» (менее всего относящимися к влиянию) – принуждение, награда, легитимность, либо «несиловыми», и тогда их называют тактиками влияния. Центральное место среди последних занимает убеждение.
4. Исследования показали, что эффективность большинства тактик в воздействии на подчиненных отличается от эффективности этих же тактик в воздействии на начальников. Единственной тактикой, не зависящей от направления воздействия, является убеждение, напрямую связанное с личным влиянием как способностью действовать на других побудительным или сдерживающим образом.
5. При воздействии на группу и на отдельного индивида используются различные тактики влияния. В первом случае чаще применяются логические доводы, коалиции и обращение к авторитету, а во втором – тактики обмена и эмоционального напора (настойчивости).
6. Стратегическая самопрезентация является специфическим средством воздействия на людей.

Основные понятия

Манипуляция

Самопрезентация

Вопросы для самопроверки

1. Какая из трех стратегий воздействия (императивная, манипулятивная, развивающая) будет наиболее эффективной в таких экстремальных ситуациях, как: а) утечка газа на предприятии по производству топлива, б) срочный заказ в дизайнерской фирме, в) получение секретных данных о расположении войск противника, г) усмирение изрядно выпившего знакомого?
2. Какие свойства личности способствуют реализации развивающей стратегии воздействия?
3. Какие из пяти стратегий воздействия, выделенных Е. Л. Доценко, по вашему мнению, более близки к понятию «развивающее влияние»?
4. Назовите основные критерии, а также средства манипулятивного воздействия.
5. Что общего в механизмах воздействия при манипулировании и развивающем влиянии?
6. Какие из известных вам тактик влияния наиболее эффективны: а) с подчиненными, б) с равными по статусу, в) с руководителями; г) с незнакомыми людьми, д) с друзьями, е) в группе, ж) с отдельным человеком?
7. Какие тактики влияния предпочтет: а) экстраверт, б) эмоционально неустойчивый человек, в) ленивый человек?
8. В чем отличие силовых стратегий от тактик влияния, основанных на сотрудничестве, и как влияет статус человека на их использование?
9. Каким образом установки сотрудников на кооперацию или конкуренцию могут повлиять на эффективность руководства?
10. Люди какого типа будут затрачивать больше усилий на самопрезентацию для того, чтобы преуспеть в жизни?

Дополнительная литература

Браун Л. Имидж – путь к успеху. – СПб.: Питер, 1996.

Лидерство. Психологические проблемы в бизнесе. – Дубна: Феникс, 1997.

Розенберг М. Эффективное общение без принуждения. – М., 1996.

РАЗДЕЛ IV. МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ

Еще одной стороной межличностного общения является его содержательная наполненность, интенсивность, длительность. Понятие «межличностные отношения» призвано внести новый смысл и дополнительные оттенки в описание и объяснение процесса непосредственного взаимодействия между людьми, претендуя тем самым на свое особое место в словаре терминов теории межличностного общения.

Как и при анализе других ключевых понятий нашего учебного пособия, таких как «межличностное взаимодействие» и «межличностная коммуникация», уточним смысловое содержание словосочетания «межличностные отношения», обратившись к составляющим его терминам.

Само слово «отношение» в русском языке является отглагольным существительным (от глагола «относить»), смысл которого означает, что кто-то кому-то что-то относит. Но специфика этого действия заключается в том, что относится не вещь или предмет, а нечто идеальное, что может жить только в сознании субъекта (представление, оценка, чувство, мысль и т. д.) (Смирнова, 1994). В соответствии с этим говорить об «отношении» значит иметь в виду субъективную связь, которая устанавливается между индивидом и каким-то внешним объектом (предметом, человеком, событием) и проявляется в его эмоциональных реакциях, категоризации данного объекта, определенном шаблоне действий.

Отношения

целостная система индивидуальных, избирательных, сознательных связей личности с разными сторонами объективной действительности, включающая три взаимосвязанных компонента: отношение человека к людям, к себе, к предметам внешнего мира.

Межличностные отношения

система установок, ориентации и ожиданий членов группы относительно друг друга, обусловленных содержанием и организацией совместной деятельности и ценностями, на которых основывается общение людей.

Данный смысл закреплен в классическом определении отношений личности, которое принадлежит В. Н. Мясищеву: *отношения* – целостная система индивидуальных, избирательных, сознательных связей личности с разными сторонами объективной действительности, включающая три взаимосвязанных компонента: отношение человека к людям, к себе, к предметам внешнего мира (Мясищев, 1995).

Термин «межличностные» указывает не только на то, что объектом отношения выступает другой человек, но и на взаимную направленность отношений. Тем самым межличностные отношения отличаются от таких видов, как самоотношение, отношение к предметам, межгрупповые отношения. Эта особенность нашла отражение в следующем определении: *межличностные отношения* – система установок, ориентации и ожиданий членов группы относительно друг друга, обусловленных содержанием и организацией совместной деятельности и ценностями, на которых основывается общение людей (Психология. Словарь, 1990).

Однако из данного определения неясно, какие возможности для анализа проблем межличностного общения предоставляет понятие «межличностные отношения» в сравнении с понятиями «межличностное взаимодействие» и «межличностная коммуникация». В связи с этим обратим внимание на следующие моменты.

1. *Анализ межличностных отношений* – это обращение не к случайным кратковременным ситуативным контактам между людьми, а к относительно устойчивым длительным взаимоотношениям (для их анализа, в общем, даже не важно, присутствуют ли партнеры в данной ситуации).

2. *Долгосрочный характер личных взаимоотношений* предполагает рассмотрение фактора времени в качестве их базовой характеристики. Динамика отношений, их переход от одной стадии к другой, сопровождающийся драматическими изменениями чувств и эмоций, неопределенностью, переговорами и т. п., – все это принципиальные вопросы теории межличностных отношений.

3. *Единицей анализа межличностных отношений* выступает чувство как устойчивое эмоциональное отношение одного человека к другому. Рассмотреть содержание эмоций и чувств становится возможным именно в рамках изучения межличностных отношений.

4. *Ядро отношений* составляют сознательные усилия партнеров, направленные на то, чтобы сделать свои чувства понятными или, напротив, скрыть их; чтобы достичь согласия относительно того, кем они хотят быть друг для друга. Чувства и сопровождающие их действия задают матрицу отношений, в

соответствии с которой строится общение. Тем самым межличностные отношения, рассмотренные как система определенных шаблонов поведения, структурируют общение, обеспечивают его преемственность между данными партнерами.

Межличностные отношения

это взаимные ориентации, которые развиваются и кристаллизуются у индивидов, находящихся в длительном контакте.

Таким образом, *межличностные отношения* можно определить как взаимные ориентации, которые развиваются и кристаллизуются у индивидов, находящихся в длительном контакте.

К структурным параметрам, задающим содержание отношений, как правило, относят следующие:

- 1) дистанция, или степень психологической близости партнеров, – близкая, далекая;
- 2) валентность, или оценка отношений, – позитивная, негативная, противоречивая, безразличная;
- 3) позиция партнеров – доминирование, зависимость, равенство;
- 4) степень знакомства – отношения поверхностного знакомства, приятельские, товарищеские, дружеские, любовные, супружеские, родственные.

У каждого человека в системе отношений своя межличностная роль, которая налагает на него особые права и обязанности. Так, в ситуации сотрудничества – это коллега, партнер, клиент, поклонник, объект любви и т. д.; в ситуации конкуренции – это соперник, враг, заговорщик, союзник и т. д.; в ситуации неравного распределения власти – лидер, герой, последователь, человек из толпы и т. д. Большинству межличностных ролей не обучают специально. Каждый человек развивает свой собственный тип обращения с партнером, приспосабливаясь к требованиям тех, с кем он вступает в контакт. Индивидуальные особенности проявляются в стиле исполнения роли, а также в том, что делает человек, когда ситуация недостаточно определена и он имеет некоторую свободу выбора. В то же время, благодаря наличию устойчивых параметров межличностных отношений, можно говорить о типичных межличностных ролях, о системе шаблонов понимания, координации и согласования поведения людей, составляющих пару.

Таким образом, межличностные отношения представляют собой сложное образование, к анализу различных сторон которого мы переходим.

В начале данного раздела мы рассмотрим, что влияет на выбор людьми друг друга, почему кто-то нам нравится больше, а кто-то меньше (глава «Межличностная аттракция»), затем обратимся к особенностям эмоционального поведения в общении, к проблемам проявления чувств и эмоций и управления ими (глава «Чувства и эмоции в общении»). В заключение нам предстоит обсудить закономерности развития межличностных отношений от первой встречи до возможного разрыва (глава «Отношения в развитии»).

Глава 11. Межличностная аттракция

11.1. Понятие межличностной аттракции

Среди людей, входящих в круг нашего общения, всегда есть те, кто нам нравится больше, те, кто нам нравится меньше, и те, кто нам вообще не нравится. То есть наше восприятие других людей, как правило, сопровождается более или менее выраженным оценочным отношением к ним. При этом мы достаточно быстро определяем, кто нам нравится, а кто нет. Стремление нравиться другим людям и их взаимные чувства по отношению к нам составляют важную сторону социальной жизни, играют значительную роль в хорошем самочувствии любого человека. Наши предпочтения проявляются при выборе друзей и будущих супругов; многие группы формируются на основе взаимной привлекательности входящих в них людей.

Процесс предпочтения одних людей другим, взаимного притяжения между людьми, взаимной симпатии получил название «*межличностная аттракция*» (от английского *attract* – привлекать, притягивать, пленять, прельщать).

Межличностная аттракция

процесс предпочтения одних людей другими, взаимного притяжения между людьми, взаимной

Как видно из приведенного определения, *аттракция* – это прежде всего эмоция, имеющая своим предметом другого человека. Вместе с тем это сравнительно устойчивая оценочная реакция, которая побуждает нас действовать определенным образом при взаимодействии с конкретным человеком. Тем самым аттракция предстает как определенный вид социальной установки, как отношение одного человека к другому. Таким образом, она всегда включена в межличностный контекст, выступая одним из ключевых факторов формирования и реализации межличностных отношений.

Диапазон привлекательности одного человека для другого можно представить следующим образом (табл. 11.1).

Т а б л и ц а 11.1

Шкала эмоциональной оценки в межличностной аттракции

Уровень аттракции	Эмоциональная оценка	Действие
Люблю	Другой человек значит для вас все	Вы хотите постоянно быть вместе с ним
Очень нравится	Вы считаете этого человека своим другом	Вам нравится быть вместе, строить совместные планы
Нравится	Этот человек вызывает у вас положительные эмоции	Вам приятно поговорить с этим человеком
Нейтральный	Этот человек не вызывает у вас ни положительных, ни отрицательных эмоций	Вы не ищете с ним встреч, но и не избегаете его
Не нравится	Этот человек в общем вызывает у вас негативные эмоции	Вы предпочитаете не разговаривать с ним
Очень не нравится	Он входит в список нежелательных лиц	Вы активно избегаете любых контактов с ним
Ненавижу	Когда вы видите этого человека или просто слышите его имя, вы выходите из себя	По крайней мере в мыслях, вы хотели бы причинить ему вред

Среди факторов, оказывающих наибольшее влияние на процесс межличностной аттракции, можно выделить *внешние* по отношению к процессу непосредственного межличностного взаимодействия (иногда их называют экологическими) и *внутренние*, то есть те, что возникают в процессе взаимодействия, или собственно межличностные детерминанты аттракции. Рассмотрим подробнее каждую из этих групп.

11.2. Внешние факторы аттракции

К внешним, то есть не связанным непосредственно с процессом взаимодействия, факторам аттракции можно отнести следующие:

- 1) степень выраженности у человека потребности в аффилиации;
- 2) эмоциональное состояние партнеров по общению;
- 3) пространственная близость.

Напомним, что *потребность в аффилиации* – это потребность создавать и поддерживать удовлетворительные отношения с другими людьми, желание нравиться, привлекать внимание, интерес, чувствовать себя ценной и значимой личностью (подробнее понятие аффилиации рассматривалось в главе «Потребность в общении»). Степень выраженности данной потребности у того или иного человека в значительной мере определяет тип его межличностного поведения. Человек со слабо выраженной потребностью в аффилиации производит впечатление необщительного, избегающего людей. Человек, у которого данная потребность выражена очень сильно, постоянно ищет контакта с другими, стремится к людям, старается сделать так, чтобы его заметили. Общая направленность на людей, непереносимость одиночества оказывается для человека с ярко выраженной потребностью в аффилиации фактором, усиливающим для него привлекательность другого человека (особенно на начальном этапе взаимодействия) как потенциального партнера по общению.

Эмоциональное состояние в конкретной ситуации общения может быть рассмотрено как внешний фактор аттракции в том случае, если хорошее настроение человека распространяется на все вокруг, включая окружающих людей. Это состояние можно описать словами – «сегодня мне все нравится», вне

зависимости от того, сделали эти люди что-то хорошее для него или нет. Экспериментально установлено, что человек, переживающий положительные эмоции, смотрит на окружающих чаще, чем когда он находится в нейтральном, агрессивном или подавленном настроении. Для человека с негативными эмоциями другие люди либо просто не существуют (он их не видит), либо на них переносится его плохое настроение (они его раздражают, досаждают и т. п.). Таким образом, то, как мы относимся к другим и как они – как нам кажется – относятся к нам, может быть лишь частью нашего общего эмоционального состояния, на которое влияют самые разнообразные факторы внешней среды: политические или экономические новости, характер погоды, звучащая музыка и многое другое.

Фактор пространственной близости

при прочих равных условиях, чем ближе пространственно находятся люди друг к другу, тем вероятнее их взаимная привлекательность.

Пространственная близость – еще одна внешняя детерминанта межличностного предпочтения. Действие этой переменной можно сформулировать следующим образом: при прочих равных условиях, чем ближе пространственно находятся люди друг к другу, тем вероятнее их взаимная привлекательность.

Воздействие данного фактора имеет решающее значение для установления межличностных контактов. В детские годы круг друзей формируется прежде всего из сверстников, живущих в одном подъезде или доме, а также из одноклассников. Вероятнее всего, и брачными партнерами становятся люди, либо живущие недалеко друг от друга, либо те, кто учатся и/или работают вместе. Пространственная близость влияет и на продолжительность отношений. Огромное количество дружеских отношений, влюбленностей, ухаживаний прекращается под воздействием пространственной разделенности. Поговорка «с глаз долой, из сердца – вон» во многом верна именно потому, что указывает на сложность поддержания общения на расстоянии. Сохранение отношений вопреки расстояниям можно объяснить тем, что (пользуясь языком теории обмена) получаемые в результате этих отношений «награды» перевешивают затраченные усилия.

Пространственная близость выступает фактором межличностной аттракции прежде всего потому, что люди, живущие неподалеку, находятся в сходной среде (социальной, экономической, бытовой), пользуются сходной социальной инфраструктурой. В результате они имеют общую информацию, общие вопросы и проблемы, что способствует их социальным контактам и даже взаимопомощи. Следствием может стать близкое личное знакомство между ними.

Другое объяснение связи между пространственной близостью и межличностной аттракцией предложил известный психолог Роберт Зайонц, сформулировав следующую зависимость (Zajonc, 1968): неоднократное использование какого-либо стимула увеличивает привлекательность этого стимула для воспринимающего. Иначе говоря, то, что знакомо, нравится больше, чем то, что незнакомо. В своих экспериментах исследователь находил подтверждение этому выводу. Например, он показывал испытуемым фотографии, варьируя число показов от 1 до 25 раз. Было замечено, что чем чаще человек видит конкретное лицо, тем более привлекательным оно ему кажется. Другой эксперимент: в ходе определенной игры человек встречался со своим партнером от одного до восьми раз; затем игроков просили назвать тех, кто им понравился больше других. Результат был сходен с предыдущим: чем чаще люди встречались в игре, тем больше они нравились друг другу. Правда, было введено важное уточнение – для того чтобы повторная встреча вызывала аттракцию, начальная реакция на партнера должна быть либо нейтральной, либо положительной (хотя бы в слабой степени). Повторный негативный стимул усиливал негативное восприятие партнера.

Таким образом, пространственная близость, оказывая влияние на частоту взаимодействий, соответственно увеличивает степень знакомства между людьми, снижает их настороженность и возможный страх перед новым и незнакомым. Результатом становится возрастающая межличностная аттракция.

Если бы пространственная близость была решающим фактором, влияющим на аттракцию, легко было бы предсказать дружбу между теми, кто живет рядом. Увы, из жизненного опыта хорошо известно, что находящиеся близко люди не только выбирают, но и отвергают друг друга.

Рассмотренные выше факторы определяются как внешние детерминанты аттракции именно потому, что выступают в качестве ситуативных или внутриличностных условий, способствующих или препятствующих сближению между людьми. Помимо того, как только люди вступили в контакт,

начинает действовать новая группа факторов, вызванных самим процессом межличностного взаимодействия.

11.3. Внутренние факторы межличностной аттракции

К внутренним, или собственно межличностным, детерминантам аттракции можно отнести:

- 1) физическую привлекательность партнера по общению;
- 2) демонстрируемый стиль общения;
- 3) фактор сходства между партнерами по общению;
- 4) выражение личного отношения к партнеру в процессе общения.

11.3.7. Физическая привлекательность

Нам нравятся красивые люди. Разумеется, взгляды на красоту субъективны, но тем не менее мы воспринимаем ее как важный элемент установления и развития межличностных отношений. По данным многочисленных исследований, красивая внешность обеспечивает и девочкам, и мальчикам более высокую популярность начиная уже с четырех лет. При беседе со взрослыми дети на вопрос «хорошо или плохо быть красивым» отвечают, что «лучше быть красивым, так как тогда тебя все будут любить и не будут обижать» (свидетельство того, что дети осознают привилегированное положение красивых).

Существует ряд гипотез, объясняющих наличие связи между внешней красотой и аттракцией.

1. Красота является положительным подкреплением: нам приятно видеть красивое.
2. Красивые люди могут быть более коммуникабельными, обладать более развитыми коммуникативными навыками, что может объясняться различными условиями социализации красивых и некрасивых людей. Замечено, что у более красивых мужчин и женщин в общении с другими людьми преобладает ориентация непосредственно на партнера, например, разговор о нем доминирует над ориентацией на достижение какой-либо внешней цели.

3. Популярность красивых людей может быть вызвана определенными выгодами общения с ними. Красивый человек как бы повышает уровень физической привлекательности своего партнера.

4. Действие эффекта ореола – «красивый – значит, хороший»; люди склонны ассоциировать красоту с положительными личными характеристиками, а некрасивость – с отрицательными.

Однако связь между физической привлекательностью и аттракцией находится в сложных, опосредованных другими переменными зависимостях. Некоторые социальные психологи утверждают, что в основе предпочтения красивых или некрасивых лежит не столько стремление человека выбрать в качестве партнера по общению самого красивого, сколько прогноз его реакций на себя. В случае, когда человек уверен в себе, он выбирает наиболее красивого из возможных претендентов, при отсутствии такой уверенности ориентируется на средний или даже низкий уровень физической привлекательности.

Более высокий уровень физической привлекательности не обеспечивает стабильного успеха в долговременных отношениях: влияние внешней привлекательности обычно более высоко в начале знакомства и снижается по мере того, как мы узнаем о других чертах этого человека. Физическая привлекательность супругов не влияет на взаимоотношения в семье и стабильность брака. Нет жесткой связи и между внешностью и успехом в романтических отношениях.

11.3.2. Стиль общения

Важным фактором межличностной аттракции является манера поведения. Общение с одними людьми приносит нам большее наслаждение, чем с другими. Те, кто проявляет щедрость, великодушие, энтузиазм, нежность, живость, коммуникабельность, решительность, как правило, нравятся больше, чем те, кого воспринимают как скупых, холодных, апатичных, «агрессивно-эгоцентричных» или чересчур робких.

В одном исследовании испытуемых просили описать черты человека, которого они не любят. В полученных описаниях были выделены следующие три группы определенных качеств.

Во-первых, – самовлюбленность, высокомерность, заносчивость, самодовольство, тщеславие. С таким человеком неприятно иметь дело, потому что он больше думает о себе, чем о ком-либо еще. При взаимодействии с ним вы чувствуете отсутствие интереса к себе, к вашему мнению, вашим идеям; результатом этого может стать снижение самоуважения.

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПСИХОЛОГОВ

Экспериментальное исследование Е. О. Смирновой и Е. В. Калягиной было посвящено выяснению психологических особенностей популярных и непопулярных детей. В рамках исследования сравнивались эмоциональный, когнитивный и поведенческий компоненты коммуникативной компетентности популярных и непопулярных дошкольников. Полученные результаты показали следующее.

Наиболее существенные различия между популярными и непопулярными детьми были обнаружены в эмоциональном отношении к сверстникам.

Во-первых, популярные дети, в отличие от непопулярных, практически никогда не были безразличными к действиям сверстника, проявляли к ним интерес. Причем эта эмоциональная вовлеченность имела положительную окраску – они одобряли и поддерживали других детей, в то время как непопулярные осуждали и навязывали свой замысел.

Во-вторых, они сопереживали другим в ответ на оценку взрослого. Непопулярные дети оставались безразличными к оценке сверстника либо реагировали неадекватно (положительные эмоции при порицаниях других и отрицательные при поощрениях).

В-третьих, все популярные дети независимо от уровня общительности и инициативности отвечали на просьбы сверстников и иногда бескорыстно отдавали им то, что было нужно им самим. Непопулярные не делали этого никогда.

Наконец, популярные дети даже в позиции «обиженного» предпочитали разрешать конфликты мирным путем, не обвиняя и не наказывая других. Непопулярные, как правило, находили разрешение конфликта в агрессивных действиях и угрозах.

Данные результаты свидетельствуют, что в основе популярности дошкольников лежат не развитие социального интеллекта и не организаторские способности, а прежде всего эмоциональное отношение к сверстнику, которое выражается как в различных эмоциональных проявлениях, так и в отдельных поведенческих актах.

Сам по себе этот факт не является новым. В большинстве работ, несмотря на разнообразие гипотез и методических приемов, в качестве особенностей, которые обеспечивают ребенку привязанность ровесников, отмечают сходные черты. К ним обычно относят: чуткость, отзывчивость, взаимопомощь, доброжелательность и внимание к сверстнику, умение уступить, договориться, доброту, дружелюбие, приветливость и т. д. Именно эти качества делают ребенка популярным и предпочитаемым среди сверстников. Нечувствительность и отсутствие интереса к партнеру, враждебность и агрессивность, напротив, делают ребенка отвергаемым и лишают симпатии сверстников.

Это не означает, что популярные дети не ссорятся, не обижаются, не соревнуются и не спорят с другими. Однако у них, в отличие от непопулярных, потребность оценивать и сравнивать себя с другими не закрывает другого ребенка и не делает защиту, утверждение и признание своего Я главной жизненной задачей. Именно это и обеспечивает признание других и утверждение ребенка в группе сверстников.

(См. Смирнова Е. О, Калягина Е. В. Отношение популярных и непопулярных дошкольников к сверстникам // Вопросы психологии. – 1998. – № 3)

Во-вторых – догматичность, постоянная склонность не соглашаться, противоречить своему собеседнику. Отчасти такие люди напоминают первый тип – их меньше интересуют чувства и взгляды других людей, чем желание проявить свою волю над ними. Подобное оскорбительное поведение может вызвать несколько вариантов ответных реакций:

- встречное оскорбление;
- пассивное сопротивление в форме молчаливого протеста;
- вынужденное подчинение, при котором сохраняется или даже усиливается негативное отношение к такому человеку.

В-третьих – двуличность, неискренность; в общении с таким человеком возникает ощущение опасности («чего он хочет от меня?», «кому он может передать содержание нашего разговора?»), чувство, что вас хотят использовать в чьих-то целях.

11.3.3. Сходство

«Приятный человек – это человек, который согласен со мной», – однажды сказал Дизраэли (премьер-министр Великобритании в конце XIX в.). Три четверти века спустя это высказывание нашло подтверждение в научных исследованиях: нам нравятся и мы скорее нравимся людям, которые похожи на нас, и напротив, нам не нравятся и мы не нравимся людям, отличающимся от нас.

В основе этого утверждения лежит принцип когнитивного соответствия, нашедший отражение в целом ряде социально-психологических теорий. Согласно этому принципу, люди имеют сильно выраженную потребность в согласованности, последовательности. Социальные установки, верования, чувства, ценности человека взаимосвязаны, и он пытается поддерживать их в согласованности или создать ее, если она утрачена. Одной из наиболее известных теорий, применяющих данный принцип в исследовании межличностной аттракции, является теория коммуникативных актов. Ее основные положения можно сформулировать следующим образом.

Фактор сходства

нам нравятся и мы скорее нравимся людям, которые похожи на нас, и напротив, нам не нравятся и мы не нравимся людям, отличающимся от нас.

Межличностная коммуникация – это один из способов, с помощью которого мы пытаемся поддержать состояние когнитивного баланса, или симметрии. Самый простой акт коммуникации может быть представлен как ситуация, в которой один человек (А) сообщает информацию другому человеку (Б) относительно какого-то предмета (Х). Если А и Б имеют сходные взгляды и чувства относительно Х, их отношения симметричны. Если же их взгляды и чувства относительно Х расходятся, их отношения асимметричны. Иными словами, люди, имеющие сходные ориентации (социальные установки), испытывают взаимную привлекательность.

Что делает симметричные отношения столь желанными?

Во-первых, чем выше уровень согласия, тем легче предсказать поведение другого человека. Во-вторых, чем более схожи установки А и Б, тем сильнее ощущение реальности и значимости их взглядов, что является важным условием положительной Я-концепции, источником поддержания уверенности в себе, повышения самооценки личности. Напряжение, вызванное расхождением взглядов, создает дискомфорт, от которого человек старается избавиться путем согласования своего поведения с поведением другого человека. Эта базовая мотивация получила название «потребность в консенсусе»; она проявляется в том, что люди пытаются придать силу и значимость своим взглядам путем их согласования с другими людьми.

Теория коммуникативных актов использует схематические модели. Знаки «плюс» указывают на положительные чувства, знаки «минус» – на отрицательные; стрелки указывают направление чувств. Любая ситуация, которая содержит четное число знаков «минус» или их отсутствие, является ситуацией сбалансированной или симметричной; если же число знаков «минус» нечетно, мы имеем несбалансированную или асимметричную ситуацию. Рассмотрим пример.

Нина (А) и Сергей (Б) недавно начали встречаться. Они нравятся друг другу, у них много общих взглядов. Однако, когда разговор зашел о феминизме (Х), Сергей заявил: «Женщины уже имеют равные права и не подвергаются никакой дискриминации». Нина выразила свое несогласие.

На рисунке 11.1 показано это состояние дисбаланса.

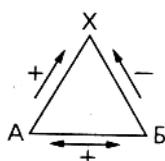


Рис. 11.1.

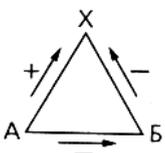


Рис. 11.2.

Рассмотрим ситуацию с точки зрения Нины. Согласно теории баланса, поскольку ей нравится Сергей, она хочет, чтобы ему нравились те вещи, которые нравятся ей. В нашем примере ей важно, чтобы он был согласен с ее оценкой феминизма. Насколько сильно ее будет беспокоить возникшее расхождение, зависит от силы ее чувства как к Сергею, так и к феминистскому движению. Чтобы восстановить баланс, она может прийти к выводу, что Сергей ее разочаровал. Тогда негативная реакция Сергея к феминистскому движению будет сбалансирована негативными чувствами Нины по отношению к Сергею. Рисунок 11.2 показывает это состояние баланса.

У Нины есть и другой выбор. Она может снизить свою преданность женскому движению. Тогда Нина и Сергей будут продолжать любить друг друга и вместе отрицательно относиться к феминизму. Это состояние баланса показано на рисунке 11.3:

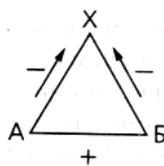


Рис. 11.3.

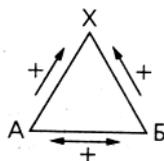


Рис. 11.4.

Наконец, Нина может попытаться изменить отношение Сергея к феминизму. В этом случае, как показано на рисунке 11.4, все элементы будут нести положительный знак: Нина и Сергей любят друг друга и оба восхищаются феминистками.

Множество экспериментов, проводимых в рамках теории когнитивного баланса показывают, что когда мы общаемся с кем-то, кого считаем похожим на нас, мы с большой долей вероятности становимся похожими друг на друга в оценках и взглядах. Кроме того, чем больше мы воспринимаем взгляды другого человека как подобные своим, тем больше вероятность того, что мы нравимся ему. Напомним, однако, о том, что на наши восприятия часто влияют наши ожидания. Мы можем ожидать, что люди, которые нам нравятся, согласны с нами по многим вопросам, и, как следствие, преувеличивать степень их согласия с нами. Подобным же образом можно преувеличить наши различия с теми, кто нам не нравится.

Хотя сходные цели сближают людей, иногда именно сходство может стать фактором, резко снижающим межличностную аттракцию. В ситуациях соперничества два человека, имеющие одинаковые цели, часто начинают ненавидеть друг друга. Вряд ли двое мужчин, добивающихся одной женщины, станут хорошими друзьями. Две женщины, претендующие на одно рабочее место, едва ли понравятся друг другу. Вот почему наличие у двоих людей в чем-то схожих взглядов еще не является достаточным условием для предсказания их взаимной привлекательности.

Некоторые факторы усиливают воздействие сходства на аттракцию. Среди них:

- 1) число вопросов, по которым люди достигают согласия;
- 2) важность, значимость тех или иных взглядов;
- 3) взаимность.

Даже с самыми близкими друзьями мы согласны не по всем вопросам. И все же именно с друзьями число тем, в отношении которых мы достигаем согласия, существенно выше, чем с людьми, которых мы не любим. Мы выбираем наших друзей отчасти потому, что с ними у нас много общего во взглядах, и склонны соглашаться с ними по большому числу вопросов, потому что мы – друзья. Более того, один вопрос не может сформировать или разрушить дружеские отношения, но вот число вопросов, по которым мы достигаем согласия, становится хорошим показателем того, будут ли наши отношения продолжительными.

Некоторые взгляды занимают центральное место в нашем мировоззрении, они более устойчивы, их

трудно изменить, даже если это требуется для достижения симметричных отношений. Поэтому согласие по важным мировоззренческим вопросам оказывается зачастую принципиальным моментом в установлении наших отношений с другими. Если разногласия возникают по вопросам, не имеющим большого значения для собравшихся вместе людей, то даже их наличие не повлияет на приятельский характер отношений. Если же обсуждаемая проблема имеет большую важность для кого-то из собеседников, то несовпадение в ее оценке скорее всего скажется на отношениях между ними. Поскольку жизненные установки человека формируются в определенной социокультурной среде, такие личностные характеристики, как образование, прошлый опыт, разделяемые духовные ценности и т. д., могут повлиять на то, будет ли другой человек привлекателен для него. Брак между представителями разных рас, религиозных взглядов, социоэкономических групп, разного уровня образования имеет большую вероятность закончиться разводом, чем брак между людьми, имеющими сходство по этим показателям.

Взаимность – еще одна переменная, усиливающая воздействие принципа схождения на межличностную аттракцию. От того, чувствуем ли мы, что тот, кто нам нравится, испытывает те же чувства к нам, что этот человек к нам не равнодушен, во многом зависит, станет ли наше увлечение сильнее. Знание того, что мы нравимся другому человеку, оказывается своеобразной наградой, повышает самооценку. Если же наше чувство не вызывает взаимности, мы постараемся справиться с ним, уменьшая или утрачивая интерес к этому человеку.

11.3.4. Дополнительность

Всем нам доводилось встречать пары, в которых люди великолепно уживаются, несмотря на бросающиеся в глаза различия их характеров и взглядов. Теорию, подчеркивающую различия, а не сходство между людьми как основу межличностной аттракции, предложил американский психолог Р. Винч, назвав ее теорией дополняющих потребностей (Цит. по: Гозман, 1987). Ее основное положение можно сформулировать следующим образом: при отборе брачных партнеров и даже друзей мы чаще выбираем тех, кто удовлетворяет наши потребности, а максимальное удовлетворение имеет место тогда, когда два человека имеют скорее дополняющие, а не сходные потребности.

Винч выделял два типа дополнительности. Во-первых, два человека могут удовлетворять разные потребности друг друга. Например, А имеет сильную потребность в том, чтобы кого-то защищать, а Б – сильную потребность в зависимости от кого-то. Во-вторых, два человека могут удовлетворять одну и ту же потребность, например когда А имеет сильную потребность в доминировании, а у Б эта же потребность выражена значительно слабее. Причем такие дополнения не зависят от того, имеем мы дело с мужчиной или женщиной. Хотя немало примеров подтверждают данную теорию, многие исследователи не разделяют ее, полагая, что она носит гипотетический характер и нуждается в дополнительной проверке.

11.3.5. Поддержка

Важнейшей внутренней детерминантой межличностной аттракции является выражение личного отношения к партнеру в ходе общения. Еще Аристотель писал, что люди любят тех, кто делает им добро и заботится о них. Аттракция возникает в ответ на положительные действия, неприязнь – на отрицательные.

Фактор поддержки

аттракция возникает в ответ на положительные действия, неприязнь - на отрицательные.

Мы с большей вероятностью будем положительно относиться к тем людям, кто нас хвалит, любит, сотрудничает с нами, чем к тем, кто нас критикует, ненавидит или является нашим конкурентом. Впрочем, замечено, что эмоциональная реакция на положительные действия со стороны другого человека определяется не столько самими действиями, сколько тем, как они интерпретируются, какие мотивы приписываются субъекту, какой субъективный смысл имеет для человека данное подкрепление. Важно, воспринимает ли человек чьи действия как адресованные ему лично или как безличные, как часть привычного для субъекта поведения в данной ситуации. Кроме того, если партнер «перебирает» в комплиментах, похвалах, возникает вопрос об искренности и мотивации такого поведения.

Поддерживающий стиль поведения можно определить как любое поведение, в результате которого другой человек начинает больше себя ценить. *Неподдерживающий стиль* – поведение, в результате которого другой человек оценивает себя ниже, ценит себя меньше.

Отказы в поддержке иногда могут быть ненамеренными, являться результатом непонимания важности поддержки для личностной самооценки. Однако в обоих случаях результатом становится использование индивидом психологических защит.

Следующие виды сообщений воспринимаются скорее как поддержка:

- обращение к партнеру по имени: имя символизирует личность человека, соответственно, такое обращение демонстрирует внимание к данной личности. Восприятие его, как правило, окрашено положительной эмоцией;
- комплименты, то есть похвала, содержащая небольшое преувеличение положительных качеств того, кому делается комплимент;
- прямое признание: с собеседником соглашаются и прямо сообщают ему об этом, что проявляется в поддержании разговора, заинтересованности в разговоре и т. п.;
- выражение положительных чувств, при котором слушающий сообщает (вербально или невербально) о положительных эмоциях, вызванных тем, что было сказано;
- благодарности.

Среди сообщений, вызывающих чувство отказа в поддержке, можно выделить:

- уход от обсуждения, когда собеседник реагирует на сказанное, но быстро переводит разговор в другом направлении. Например:

– *Сегодня был сложный материал на лекции?*

– *Не очень. Скажи, эта юбка не слишком длинная?*

Или собеседник не делает даже попытки связать свой ответ с тем, что услышал:

– *У меня был трудный день, я страшно устала.*

– *Удивляюсь, почему Аня не позвонила, думаешь, она забыла?*

- безличные предложения – подчеркнуто правильная, научнообразная речь, отказ от личного обращения;
- прерывание говорящего;
- противоречие между вербальным и невербальным содержанием сообщения, или неконгруэнтное сообщение. Например, фраза «разумеется, решение должен принимать только ты» говорится раздраженным тоном.

Таким образом, межличностная аттракция определяется действием целого ряда факторов. Положительное восприятие другого человека может зависеть от эмоционального состояния самого воспринимающего, от степени выраженности у человека потребности в аффилиации, от того, находится данный человек рядом с вами или он далеко от вас. Людям скорее нравятся те, кто имеет взгляды, образование, ценности, статус, сходные с их собственными; те, чье поведение и стиль общения поддерживают их самоуважение и достоинство.

11.4. Способы измерения межличностной аттракции

Поиск методических приемов, позволяющих осуществить измерение межличностной аттракции, тесно связан с разработками в области измерения социальных установок. В 1925 году Е. Богардус сделал одну из первых систематизированных попыток измерения социальных установок (аттитюдов), предложив Шкалу социальной дистанции. Это был вопросник, выявляющий степень приемлемости другого человека как представителя определенной социальной группы. Респондентам предлагался перечень национальностей; каждого просили указать, какую степень близости он допускает для себя с людьми из той или иной группы. Возможные степени близости:

1. До близкого родства посредством брака;
2. До принятия в члены моего клуба в качестве друга;
3. До соседства на моей улице;
4. До разрешения выполнять какую-либо работу в моей стране;
5. До гражданства в моей стране;
6. Только до посещения моей страны в качестве туриста;
7. Не допускать или выслать из моей страны.

Как мы видим, Шкала представляет собой континуум социальной близости, в котором «1» указывает на самую высокую степень допускаемой близости, а «7» – на самую низкую степень. С незначительными вариациями этот метод использовался для измерения дистанции, связанной с расовой и региональной принадлежностью, возрастом, полом, профессией, религией, для измерения дистанции между родителями и детьми. В типичном исследовании человек может сделать до 1000 суждений, например, ранжировать 50 вариантов отношений к людям, используя 20 рейтинговых шкал для каждого (По: Tubbs S. L., Moss S. Human Communication. An Interpersonal Perspective, 1974).

Тесты такого типа сообщают огромный объем информации о социальных установках людей в отношении различных групп, однако эти установки связаны с гипотетическими ситуациями и мало говорят о чувствах в отношении людей, которых мы знаем и с которыми общаемся повседневно: членов семьи, друзей, однокашников, соседей, сослуживцев.

Для измерения межличностных предпочтений в рамках конкретных групп между хорошо знакомыми людьми Дж. Морено предложил социометрический тест, также предполагающий ответы на вопросы, но уже о людях, которых респонденты знают в действительности (Морено, 1958).

Шкала социальной дистанции

способ измерения социальных установок; вопросник, направленный на выявление степени приемлемости другого человека как представителя определенной социальной группы.

Социометрический тест

метод измерения межличностных предпочтений в рамках конкретных групп между хорошо знакомыми людьми; по форме представляет собой ответы на вопросы о том, с кем человек хотел бы выполнять какую-нибудь работу или действие или, напротив, с кем ему не хотелось бы участвовать в каком-либо деле.

По своей форме социометрический тест очень прост: человеку предлагают назвать тех людей, с кем он хотел бы выполнять какую-нибудь работу или действие, а также тех, с кем ему не хотелось бы участвовать в каком-либо деле. Например:

- Кому бы вы доверили представлять интересы вашей группы на ответственном мероприятии?
- С кем вам было бы интереснее всего обсуждать научную проблему?
- Кого из своей группы вы пригласили бы к себе на день рождения? и т. д.

Очевидно, что с изменением ситуации меняются имена выбранных людей.

К достоинствам социометрического теста можно отнести то, что 1) его легко адаптировать для изучения предпочтений в самых разных группах – от детских до взрослых; 2) его легко комментировать; 3) его результаты для наглядности могут быть сведены в таблицы, диаграммы, статистические матрицы. На рисунках 11.5 и 11.6 изображены примеры социограмм.

На этих двух диаграммах («социограммах») хорошо видно, как с изменением критерия выбора меняются результаты. Власть и популярность часто требуют различных качеств. Хотя Петя и Иван чаще других были выбраны в качестве лидеров, ни тот ни другой не являются «душой компании», уступая это место Сергею. На социограммах легко увидеть непопулярных людей в группе, среди которых, в свою очередь, выделяют так называемых «изолированных», то есть не имеющих ни выборов, ни отклонений, и «отверженных», то есть не имеющих выборов или имеющих незначительное их число, но при этом получивших большое число отклонений.

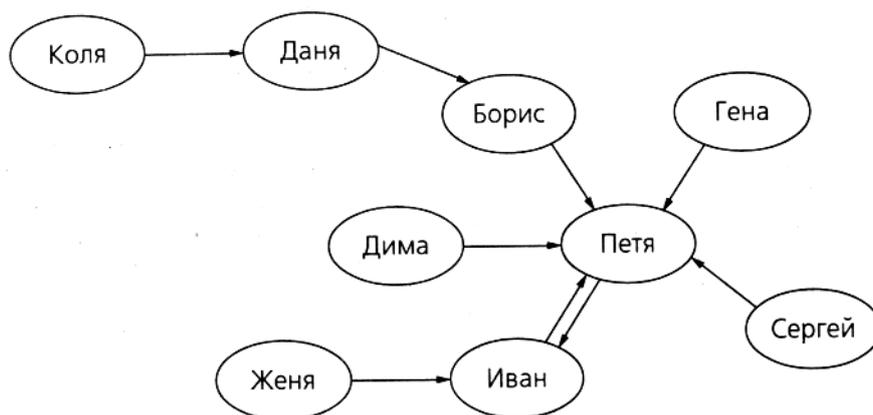


Рис. 11.5. Кого бы вы предпочли в роли лидера?

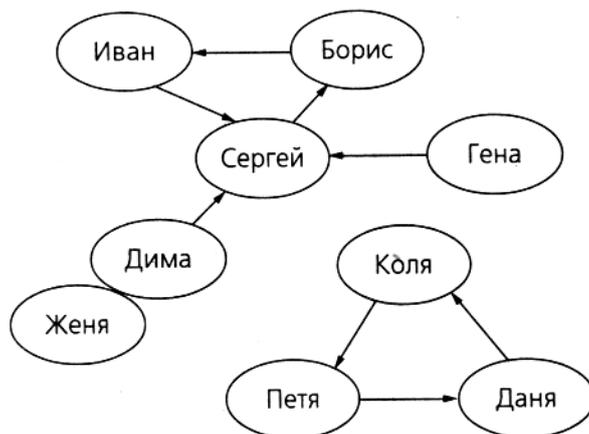


Рис. 11.6. С кем бы вы предпочли вместе отдыхать?

Также на социограммах видны подгруппы; например, на рис. 11.6 Иван – Борис – Сергей, Коля – Петя – Даня. Таким образом, социограмма обобщает информацию о межличностных предпочтениях среди членов данной группы, а также выявляет коммуникационные связи между ними.

Наряду с перечисленными тестами используют и другие графические приемы для измерения психологической близости в общении.

Например, испытуемому предлагается отрезок прямой, в одну из крайних точек которого условно помещается его Я. Он должен указать на отрезке точку, символически отмеряющую субъективное расстояние от Я до другого человека. Это задание выполняется заново для каждого из значимых лиц, в результате чего появляется возможность сравнивать между собой психологические дистанции и судить о большей или меньшей близости каждого. Отрезки прямых могут располагаться на плоскости по-разному.

Модель, в которой Я выступает организующим и определяющим центром некоторого поля симпатий и антипатий к другим людям, получила название эгоцентрической модели (см. рис. 11.7).

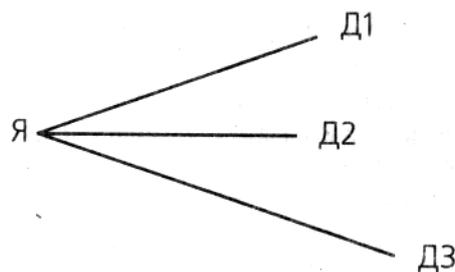


Рис. 11.7 Кто из Других Мне ближе?

Иной способ измерения психологической близости состоит в том, что значимые другие во всех возможных сочетаниях по два условно помещаются в конечные точки отрезков прямых, а испытуемому следует найти и обозначить точкой свое место между ними. Затем подсчитывается среднее значение от Я до Д1, от Я до Д2, от Я до Д3. В результате все интересующие нас лица могут быть проранжированы по степени психологической близости. Этот прием соответствует социоцентрической модели и по существу является методом парных сравнений (рис. 11.8).

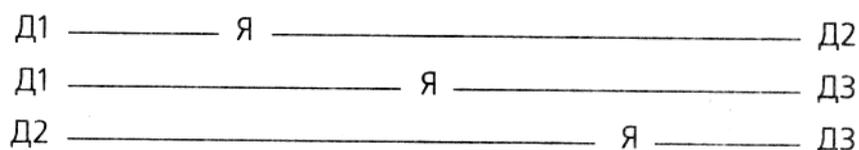


Рис. 11.8 Кому из Других Я ближе?

Работа над новыми способами измерения межличностной аттракции продолжается.

Выводы

1. Процесс предпочтения одних людей другими, взаимного притяжения между людьми, взаимной симпатии получил название «межличностная аттракция». Особенность аттракции в сравнении с другими чувствами и эмоциями состоит в том, что ее предметом является другой человек (а не социальная группа или социальный институт), тем самым она всегда включена в межличностный контекст и, таким образом, выступает одним из ключевых факторов формирования и реализации межличностных отношений.
2. Среди причин, оказывающих наибольшее влияние на процесс межличностной аттракции, можно выделить внешние, то есть непосредственно не связанные с процессом межличностного взаимодействия (иногда их называют экологическими), и внутренние, то есть те, что возникают в процессе взаимодействия, или собственно межличностные детерминанты аттракции.
3. К внешним факторам аттракции можно отнести: 1) степень выраженности у человека потребности в аффилиации; 2) эмоциональное состояние партнеров по общению; 3) пространственную близость.
4. К внутренним факторам, или собственно межличностным детерминантам аттракции можно отнести: 1) физическую привлекательность партнера по общению; 2) демонстрируемый стиль общения; 3) фактор сходства между партнерами по общению; 4) выражение личного отношения к партнеру в процессе общения (поддержка или отказ в поддержке).
5. Для измерения психологической близости в общении предлагаются различные способы, в частности такие, как шкала социальной дистанции; социометрический тест; эгоцентрическая и социоцентрическая модели.

Основные понятия

Отношения

Межличностная аттракция

Межличностные отношения

Потребность в аффилиации

Фактор пространственной близости

Фактор поддержки

Фактор сходства

Социометрический тест

Шкала социальной дистанции

Вопросы для самопроверки

1. Почему межличностная аттракция выступает одним из ключевых факторов формирования и реализации межличностных отношений?
2. По какому основанию разделяются внешние и внутренние факторы аттракции?
3. Согласны ли вы с тем, что на наше отношение к другим и на то, как, на наш взгляд, они относятся к нам, влияют политические и экономические новости, характер погоды, звучащая музыка?
4. Как объясняется связь между внешней красотой и аттракцией?
5. Какие личностные качества способствуют, а какие затрудняют аттракцию?
6. Почему сходство между людьми может вызывать межличностную аттракцию?
7. При каких условиях сходство усиливает аттракцию?
8. Чем похвала отличается от лести?
9. Перечислите виды вербального и невербального поведения, вызывающие чувство отказа в поддержке.
10. Как построен социометрический тест?

Учебные задания

Задание 1. Прочтите отрывок из повести И. С. Тургенева «Ася». Выделите факторы (внешние и внутренние), вызвавшие взаимную привлекательность героев.

«... Чем больше я узнавал его, тем сильнее я к нему привязывался. Я скоро его понял. Это была прямо русская душа, правдивая, честная, простая, но, к сожалению, немного вялая, без цепкости и внутреннего жара. Молодость не кипела в нем ключом; она светилась тихим светом. Он был очень мил и умен, но я не мог себе представить, что с ним станется, как только он возмужает. Быть художником... Без горького, постоянного труда не бывает художников... а трудиться, думал я, глядя на его мягкие черты, слушая его неспешную речь, – нет! трудиться ты не будешь, сжаться ты не сумеешь. Но не полюбить его не было возможности: сердце так и влеклось к нему. Часа четыре провели мы вдвоем, то сидя на диване, то медленно расхаживая перед домом; и в эти четыре часа сошлись окончательно...».

Задание 2. Вспомните своих самых близких друзей. Что вам больше всего нравится в них? Чем эти люди отличаются от других ваших знакомых?

Задание 3. Сергей обожает мотоциклы, сам – рокер. Лена, подруга Сергея, ненавидит мотоциклы, считая их опасными.

а) Используя теорию баланса, нарисуйте диаграмму, изображающие эти отношения.

б) Укажите варианты, доступные для Лены, с помощью которых она может сбалансировать ситуацию, и составьте диаграмму для каждого варианта.

Дополнительная литература

Крижанская Ю. С., Третьяков В. П. Грамматика общения. – М., 1999.

Кроник А. А., Кроник Е. А. В главных ролях – вы, мы, он, ты, я... – М.: Мысль, 1989.

Обозов Н. Н. Психология межличностных отношений. – Киев: Лыбидь, 1990.

Панасюк А. Ю. Управленческая коммуникация. – М., 1994.

Руденский Е. В. Основы психотехнологии общения менеджера. – М.; Новосибирск, 1997.

Сатир В. Как строить себя и свою семью. Пер. с англ. – М.: Педагогика-Пресс, 1992.

Глава 12. Чувства и эмоции в общении

Чувство – основная единица анализа межличностных отношений. Когда мы говорим о своем отношении к другому человеку, мы прежде всего имеем в виду эмоции и чувства, которые он в нас вызывает. Это могут быть любовь, преданность, ненависть, зависть, возмущение. Переживания, которые возникают в процессе взаимодействия, способны разрушить, укрепить, изменить отношения. Что значит «испытывать какое-то чувство» к другому человеку? Чем отличаются эмоционально-чувственные переживания, возникающие между людьми, от переживаний, которые вызваны окружающей природой, определенной деятельностью, то есть тем, что непосредственно с людьми не связано? Как мы проявляем свои чувства и эмоции? Можно ли ими управлять? Все эти вопросы будут рассматриваться в данной главе.

12.1. Основные характеристики чувств и эмоций в общении

12.1.1. Определение эмоций и чувств

Человеческие эмоции и чувства представляют собой специфические способы реагирования людей на изменения, происходящие во внутренней или внешней среде. Основное отличие между ними связано с такими параметрами, как длительность/кратковременность, устойчивость/изменчивость.

Сравним поэтические формулы, в которых эти различия представлены образно:

«...Без вас мне скучно, – я зеваю;
При вас мне грустно, – я терплю;
И, мочи нет, сказать желаю,
Мой ангел, как я вас люблю!
Когда я слышу из гостиной

«Подруга дней моих суровых,
Голубка дряхлая моя!
Одна в глуши лесов сосновых
Давно, давно ты ждешь меня.
Ты под окном своей светлицы

Ваш легкий шаг, иль платья шум,
Иль голос девственный, невинный,
Я вдруг теряю весь свой ум.
Вы улыбнетесь – мне отрада;
Вы отвернетесь – мне тоска;
За день мучения – награда
Мне ваша бледная рука...»

«Признание» А. С. Пушкин

Горюешь, будто на часах,
И медлят поминутно спицы
В твоих наморщенных руках.
Глядишь в забытые ворота
На черный отдаленный путь;
Тоска, предчувствия, заботы
Теснят твою всечасно грудь».

«Няне» А. С. Пушкин

Переживания, описанные Пушкиным в «Признании», – пример эмоционального состояния в конкретной ситуации: они достаточно сильны, яркие, но скорее всего быстро проходят. Чувство к няне – глубоко и относительно постоянно, оно продолжает существовать в самых различных ситуациях.

Определения чувств и эмоций, предлагаемые в словарях, отражают выделенные особенности.

Эмоции – особый класс психических процессов и состояний, связанный с инстинктами, потребностями и мотивами, отражающий в форме непосредственного переживания (удовлетворения, радости, страха и т. д.) значимость действующих на индивида явлений и ситуаций для осуществления его жизнедеятельности.

Чувство – устойчивое эмоциональное отношение человека к явлениям действительности, отражающее значение этих явлений в связи с его потребностями и мотивами. В отличие от собственно эмоций и аффектов, связанных с конкретными ситуациями, чувства выделяют явления, имеющие для человека стабильную потребностно-мотивационную значимость.

Эмоции

особый класс психических процессов и состояний, связанный с инстинктами, потребностями и мотивами, отражающий в форме непосредственного переживания (удовлетворение, радость, страх и т. д.) значимость действующих на индивида явлений и ситуаций для осуществления его жизнедеятельности.

Чувство

устойчивое эмоциональное отношение человека к явлениям действительности, отражающее значение этих явлений в связи с его потребностями и мотивами.

Эмоции и чувства находятся в сложном взаимодействии. В процессе развития конкретного человека (в онтогенезе) чувства проявляются позже, чем собственно эмоции, и возникают как результат обобщения отдельных эмоций. Однако сформировавшиеся чувства во многом определяют возникновение и содержание ситуативных эмоций. Из чувства любви к близкому человеку могут развиваться тревога за него, горе при разлуке, радость при встрече. Таким образом, одно и то же чувство может реализовываться в различных эмоциях, причем нередко разных по знаку. Этим объясняется такое свойство чувств, как двойственность (амбивалентность).

В то же время, будучи формами переживаний человека, эмоции и чувства имеют между собой много принципиально общих черт. Не случайно говорят об эмоционально-чувственной стороне человеческого общения. Сходство чувств и эмоций состоит прежде всего в том, что они являются мотивирующей системой в жизнедеятельности человека.

Основные характеристики эмоционально-чувственного переживания включают:

- *определенный уровень возбуждения* (общее изменение скорости и интенсивности протекания психических, моторных и вегетативных процессов);
- *знак* (какое значение – положительное или отрицательное – имеет для субъекта событие, предмет, человек);
- *предметность* (направленность на что-то или кого-то, адресность отношения);
- *модальность*, или содержание и качество эмоции и чувства (например, удивление, радость, тревога, печаль и т. д.).

Именно наличие знака отличает эмоционально-чувственные переживания от всех иных реакций организма на окружающую среду. Посредством эмоций человек выделяет опасное и неопасное, приятное и неприятное, производит выбор модели поведения, соответствующей его актуальным потребностям, а в межличностных отношениях – выбор партнеров, способы и средства взаимодействия

с ними.

Как могут эмоции и чувства регулировать поведение человека и его отношения с другими людьми? Как проявляются наши чувства?

12.1.2. Организующая функция эмоций

Обычно выделяют следующие формы, в которых реализуется организующая функция эмоций:

- выразительные движения, или реакции;
- эмоциональные действия;
- высказывания об испытываемых эмоциональных состояниях.

Выразительные реакции – следствие эмоционального возбуждения (то есть они носят, как правило, реактивный характер), это внешнее проявление эмоций. Каждая эмоция сопровождается физическими изменениями в мимике, теле, голосе, во внешности в целом. Тем самым наши чувства дают знать о том, как люди, идеи и среда воздействуют на нас.

Эмоциональные действия совершаются для того, чтобы выразить или редуцировать эмоциональное состояние. Так, если человек, потрясенный известием о смерти своего родственника, начинает рыдать и без сил падает в кресло, его поведение есть форма выразительной эмоциональной реакции; когда же этот человек надевает траурную одежду, говорит о том, как он опечален, участвует в погребальной церемонии, рыдает и причитает, он выполняет специфические эмоциональные действия, то есть действия, вызванные эмоцией и направленные на то, чтобы эту эмоцию выразить и «разрядить».

Эмоциональные действия могут представлять сложноорганизованную деятельность. Скажем, для того, чтобы выразить свой гнев, человек пишет публицистическую статью или сатирический памфлет. Индейцы, чтобы выразить свои чувства (любовь, гнев и т. д.), разрисовывают лицо разными красками. Эмоциональные действия вызываются не только пережитыми эмоциями, но и совсем другими причинами, например, желанием заслужить одобрение или страхом вызвать чье-то недовольство. Примером, когда эмоциональное действие предпринимается для достижения определенного эмоционального эффекта, может служить рассказ сержанта американской разведки во Вьетнаме, который так описывал свои переживания: «Сначала бьешь, чтобы прийти в ярость, потом бьешь, потому что уже разъярен...» (Рейковский, 1979, с. 153).

Эмоциональные высказывания выполняют функцию посредника между индивидом и его эмоцией. Зрелая эмоция доступна опосредованной регуляции, рефлексии, основным средством которой является речь. В процессе социализации человек из объекта природной спонтанной эмоции, когда он неотделим от нее (например, только что родившийся ребенок), превращается в субъект эмоции, выделяя себя в качестве такового в том числе и потому, что может сказать о том, что он чувствует. Этот процесс лежит в основе формирования орудий управления эмоциями и чувствами (подробнее об этом читайте в третьем параграфе данной главы).

Таким образом, эмоции и чувства выполняют регулирующую функцию во взаимодействии между людьми благодаря тому, что предстают как сложная форма поведения, как готовность действовать определенным образом по отношению к тем или иным людям. Так, ненавидеть кого-то – значит быть готовым действовать по отношению к нему агрессивно или защищаться от него. Ревновать кого-то – значит относиться с недоверием к словам и поступкам своего партнера, касающихся близких отношений, возможно, следить за ним или провоцировать его на ссору и т. д.

Именно по наблюдаемым действиям и реакциям можно определить, какие чувства переживает человек. Как можно утверждать, что ваша подруга влюблена, если она отрицает это? Только наблюдая за ее реакциями: она краснеет в присутствии данного человека, защищает в разговорах с другими оценки и суждения, которых придерживается этот человек, при любом удобном случае старается оказаться там, где возможна встреча с ним, и т. д.

На активность эмоциональных действий существенное влияние оказывают степени интенсивности переживаемых эмоций и чувств.

Выделяют следующие уровни интенсивности эмоций:

- *нейтральное состояние* – отсутствие явно выраженного эмоционального процесса; человек реагирует на других дифференцированно, в зависимости от их значимости;
- *умеренный уровень эмоции* – эмоция уже достаточно отчетлива, чтобы осознаваться, но еще не настолько сильна, чтобы нарушить протекание действий, появляются выразительные реакции;
- *высокий уровень интенсивности* – эмоция направляет действия человека, человек ведет себя

эмоционально, проявляет гнев, радость, нежность, тревогу.

Знания об эмоциях высокой степени интенсивности накоплены главным образом благодаря клиническим наблюдениям или анализу биографий. В данном состоянии Человек склонен воспринимать, припоминать только то, что соответствует доминирующей эмоции. Возникает своеобразный «порочный круг»: содержание того, что воспринимается и вспоминается, усиливает и упрочивает эмоцию. Это, в свою очередь, еще больше укрепляет тенденцию к сосредоточению на содержании эмоции. Человек, которого глубоко задело пережитое унижение, не только постоянно мысленно к нему возвращается, но и вспоминает другие унижения, испытанные в прошлом, сосредоточивает внимание на том, что существует угроза дальнейших унижений в будущем и т. п. Это приводит к усилению прошлого переживания. Человек в состоянии глубокого беспокойства замечает в себе и вокруг себя все новые поводы для тревоги; в состоянии обиды – все новые поводы для того, чтобы почувствовать себя оскорбленным; влюбленный – все новые проявления достоинств обожаемого лица; человек, охваченный чувством вины – все больше подтверждений своей греховности.

Именно поэтому, как правило, безуспешными оказываются попытки повлиять на сильные эмоции при помощи уговоров, объяснений и иных способов рационального воздействия. Из всей сообщаемой информации человек выбирает, воспринимает, запоминает только то, что соответствует доминирующему эмоциональному процессу. Всякие попытки убедить его в том, что не стоит огорчаться, что обида не столь уж велика, что предмет любви не заслуживает испытываемых к нему чувств, как правило, безуспешны и лишь вызывают ощущение непонимания. В таких случаях важнее помочь человеку разрядить эмоцию, то есть создать такие условия, при которых наиболее полное выражение эмоции снижает на некоторое время ее интенсивность, после чего появляется возможность устранить источник эмоции и предупредить ее повторение. Другой способ выхода из эмоционального порочного круга – образование нового эмоционального очага, достаточно сильного, чтобы затормозить прежнюю эмоцию. Так, военные условия излечивали некоторых людей от длительных неврозов. Иногда сильные эмоции приводят к парадоксальному эффекту «блокирования» всего, что с ними связано. В таком случае человек перестает замечать явления, вызывающие эти эмоции, начинает забывать связанные с ними события, направляет поток ассоциаций как можно дальше от них. Такое состояние наблюдалось у некоторых узников концлагерей, у хронических безработных и т. п. Очень высокий уровень интенсивности ведет к полному отключению всех неэмоциональных механизмов, регулирующих поведение. Так проявляются ярость, паника, экстаз, неистовство, отчаяние и т. п. При этом изменения в психической деятельности не зависят от «знака» эмоции. Люди, «опьяненные счастьем» или находящиеся в состоянии экстаза, в такой же мере отключены от реальности, как и люди, «обезумевшие от горя» или «не помнящие себя от ярости». Но, в отличие от эмоций большой интенсивности, развитие эмоции в состоянии аффекта имеет взрывной характер и тенденция к искаженному восприятию быстро исчезает вместе со снижением уровня эмоционального возбуждения.

Возникнув, чувства имеют тенденцию стабилизироваться. Человек охотно оправдывает тех, кого любит. И наоборот: даже невинное замечание со стороны тех, кого он не любит, может быть интерпретировано как враждебный выпад. Поэтому большинство людей ухитряется сохранять одну и ту же оценку каждого из своих знакомых почти независимо от того, что те в действительности делают. Правда, существуют индивидуальные различия в способности изменять отношение к людям.

Чувства могут предшествовать явному действию. Пытаясь решить, за кого ей выйти замуж, девушка воображает реакцию родителей и друзей, а также самих кандидатов на супружество, когда они узнают о ее выборе. Разочарование и страдание или напротив, радость и удовлетворение, переживаемые ею при этом, создают образы, которые могут повлиять на ее решение. Человек получает удовольствие, воображая огорчения тех, кого он не любит, затруднения тех, на кого он обижен, и ликование тех, кого он любит.

12.1.3. Особенности эмоционально-чувственных переживаний в межличностном общении

Чем отличаются эмоционально-чувственные переживания, возникающие в межличностном общении, от эмоций и чувств, вызванных какими-то событиями, предметами, явлениями природы, то есть прямо с людьми не связанных?

Отметим три важных момента.

1. Эмоциональная реакция участников общения носит *двусторонний характер*. Вы можете испытывать отвращение к вареному луку или любить грозу в начале мая, но, образно говоря, вареному

луку или весенней грозе до вас нет никакого дела. Если же поведение и манеры человека, с которым вам приходится непосредственно общаться, вызывают у вас отвращение, то, как мы уже знаем, скрыть это чувство полностью невозможно, оно начинает определять характер вашего поведения в отношении этого человека и, следовательно, не может остаться незамеченным, вызывая соответствующие реакции.

В межличностных отношениях чаще имеет место не просто реакция одного партнера на чувства другого, а так называемые *двусторонние чувства*, когда каждая сторона подходит к другой несколько по-иному. Например, в какой-нибудь семье мать может быть бескорыстно предана своему мужу и детям, ее муж может обожать дочерей и не любить своего сына. Одна из дочерей может любить сестру, которая, однако, относится к ней с презрением. Мальчик может подходить к сестрам как к полезным орудиям для достижения его целей, относиться к матери с глубоким чувством и смотреть на отца как на героя, который время от времени бывает суровым и неприятным. Продолжительность таких связей зависит от того, насколько они удовлетворяют тех, кто в них вовлечен.

Отношение к чувствам, которые люди вызывают друг у друга, варьируется в зависимости от человека. Застенчивость и робость того, кто предлагает свою любовь, могут вызвать надменность со стороны одних и ответную любовь у других. Агрессивные действия обычно вызывают враждебность, но есть люди, которые отвечают на них смирением и послушанием. Общительность, деликатность и отзывчивость, как правило, вызывают благоприятный отклик со стороны большинства людей, но некоторые рассматривают доброту как признак слабости и становятся высокомерными.

Итак, будут ли реакции одной стороны достаточны для продолжения взаимоотношений, зависит от личности другой стороны. Но в любом случае невозможно себе представить, чтобы двое или более людей могли взаимодействовать, оставаясь безразличными друг к другу. Даже в самых мимолетных взаимодействиях имеют место своего рода межличностные реакции.

2. Будучи по своей природе индивидуальными переживаниями, в межличностном общении эмоции и чувства приобретают характер послания другому, то есть становятся *знаками*, смысл которых нужно еще понять. Следовательно, вполне возможны искажения, неточности или даже полное непонимание содержания эмоциональных сообщений, передаваемых друг другу. В зависимости от того, кто ее интерпретирует, эмоция выступает как знак для себя и как знак для другого. Иногда одна и та же эмоция может быть интерпретирована совершенно различным способом. Так, скорбь или радость для человека, их испытывающего, есть знак радостных или печальных событий, тогда как для психиатра или психолога они могут оказаться знаками психической болезни.

Заключение о внутренних переживаниях другого человека конструируется, главным образом, путем приписывания мотивов. Мы можем только предполагать, что другие достаточно похожи на нас самих, и пытаемся понять их поведение, проецируя на них собственные переживания. Но невозможно проецировать чувства, которых никогда не доводилось испытывать. Если человек никогда не любил, может ли он понять поступки влюбленного? Скорее всего, они ему будут казаться странными, нерациональными; возможно, он будет искать какие-то иные, скрытые мотивы подобного поведения. Таким образом, то, какие мотивы будут приписаны другому, зависит от картины мира воспринимающего, от его интересов и жизненного опыта. Вот почему особое значение для сохранения межличностных отношений имеет способность партнеров к децентрации, то есть способность к преодолению груза собственного опыта, отходу от своего «Я» и приближению к «Я» другого человека, способность принять его роль и посмотреть на мир его глазами, определить ситуацию с его особой точки зрения.

3. Формируясь в процессе социализации, эмоции и чувства подвергаются жесткому *социальному контролю*. В отношении несоциальных объектов чувства практически не подвергаются ограничению (трудно вообразить наличие запрета на положительное или отрицательное отношение, например, к какому-то цветку, животному, времени года). Однако, как только дело касается социальных отношений, начинают действовать определенные санкции, накладывающие ограничения на то, что человек должен или не должен делать. Кого любить разрешается, а кого нет; в каких ситуациях можно вести себя искренне, а в каких подобное поведение вызовет, в лучшем случае, недоумение; проявление каких эмоций поощряется, а каких – строго наказывается... Разные культуры и группы дают разные ответы на эти и подобные вопросы, но все они сходятся в одном. Эмоционально-чувственная сфера жизнедеятельности людей подвергается строгому контролю со стороны сообщества, которому они принадлежат.

Замечено что, когда людей спрашивают об их отношении к окружающим, они обычно называют чувства, которые санкционированы данной группой или культурой. Скажем, если в данной культуре

ожидается, что мать должна любить своих детей, то женщина, публично заявившая о ненависти к детям, скорее всего, будет подвергнута не просто осуждению, но и проверке на предмет психических заболеваний. Многие социальные нормы, касающиеся проявления чувств, так глубоко укоренились, что люди не могут позволить их нарушить даже самим себе. Человека, который не любит своих родителей или ненавидит своего соседа, часто преследует чувство вины. Однако, несмотря на заповедь «ты не должен», кто-то влюбляется в жену своего друга, кто-то ненавидит своего коллегу или завидует одному из своих детей. И с этим ничего невозможно поделать. Открытые проявления таких чувств обычно сдерживаются. Соотношение подлинных и так называемых конвенциональных (то есть соответствующих культурным нормам) чувств легко обнаруживается в критических ситуациях. Бывает, что родители, которые демонстрируют свою привязанность к детям объятиями, поцелуями, заверениями в любви, могут в случае серьезной опасности оставить их на произвол судьбы, пытаясь спасти самих себя.

Выделенные особенности – взаимная направленность эмоциональных реакций, знаковый характер эмоциональных посланий и социальный контроль за их проявлениями – определяют как возможности, так и трудности в управлении эмоционально-чувственной сферой человека.

12.2. Социальные эмоции

12.2. 1. Влияние значимых других на чувства и эмоции

Репертуар чувств у каждого человека формируется в процессе его общения с ограниченным числом людей, входящих в его окружение. Реакции таких людей очень важны для создания и укрепления его «Я-концепции», и те, от кого зависит ее подтверждение, могут быть обозначены как значимые другие. Каждый из нас весьма чувствителен к требованиям таких лиц, поскольку мы не можем себе позволить потерять поддержку этой аудитории.

Значимые другие – это все, с кем человек близко знаком. Высокая степень интимности при этом не является необходимой. Учитель или популярный актер могут оказывать очень большое влияние, даже если человек не знаком с ними в личной жизни. Круг значимых других включает, согласно данным целого ряда исследований, от 3 до 22 человек. Он образуется родными и друзьями, число которых приблизительно одинаково (52 и 48 %). Однако, если учитывать продолжающиеся отношения и уже завершённые, то среди партнеров, отношения с которыми продолжаются, 65 % составят родственники и 35 % друзья, а среди тех, с кем отношения завершились, – 15 % родные и 85 % друзья. Следовательно, отношения с друзьями менее устойчивы, более конечны и заменяемы, чем отношения с родственниками.

Мужчины склонны относить к категории значимых скорее мужчин (65 %), женщины – женщин (56%). Однако и те и другие самые главные роли в своей жизни отводят женщинам: мужчины – женам и матерям, женщины – матерям и дочерям. В целом иерархия значимых людей выглядит следующим образом: мать и отец, затем – супруги, дети, друзья, подруги.

С возрастом увеличение близости с другими людьми отмечают 57 % женщин и только 25 % мужчин, увеличение дистанции в отношениях – 50 % мужчин и лишь 7 % женщин.

Материалы о том, как люди относятся друг к другу, собираются путем интенсивных интервью, наблюдений в заранее подготовленной ситуации и разнообразных тестов. Например, чрезвычайно информативна стандартная процедура ТАТ (Тест Тематической Апперцепции): интерпретируя двусмысленные рисунки, человек почти неизменно обнаруживает свои характерные ориентации по отношению к межличностным ролям. Это позволяет определить, как он понимает свое место в системе межличностных отношений.

12.2.2. Виды социальных эмоций

Социальные эмоции – это эмоции и чувства, возникающие при удовлетворении социальных потребностей. Они включают чувства, вызванные непреднамеренным и нежелательным социальным положением, расхождением между тем, как нам хочется выглядеть, и тем, как мы действительно выглядим, дискредитацией основной установки на характер отношения (смущение, застенчивость, социальная тревога) и т. д.

Как и в случае с любыми другими видами эмоций (биологическими или психологическими),

социальные эмоции могут быть позитивными (иногда их называют объединяющими, или конъюнктивными) и негативными (иногда их называют разделяющими, или дизъюнктивными).

Позитивные чувства обычно возникают тогда, когда люди преследуют общие цели, достижение которых приносит каждому определенное удовлетворение. Участники общения в таких ситуациях взаимозависимы: инициатива и активность одного зависит от вклада, внесенного другими. Соответственно, каждая сторона рассматривает другую в качестве желаемого объекта. Возлюбленным или товарищем дорожат, о таком человеке заботятся, его защищают, поддерживают, одаривают, иногда способствуют развитию его способностей.

Положительные чувства варьируются по интенсивности от слабого предпочтения до глубокой преданности. При переживании положительных чувств партнеру, как правило, приписываются только самые желательные намерения. Тот факт, что желание воспринимающего может не соответствовать объективным качествам объекта любви, легко обнаружить, понаблюдав за поведением влюбленного человека: он приписывает своему партнеру самые возвышенные мотивы, во всем его оправдывает, упорно не замечает недостатков и наделяет его именно теми качествами, которыми привык восхищаться.

Негативные чувства обычно возникают в тех случаях, когда успех одного человека влечет за собой какую-то неудачу для другого. Возникает ситуация соперничества, следствием которой, как правило, оказывается конфликт: противник рассматривается как опасный объект, его необходимо вывести из строя или уничтожить. Дизъюнктивные чувства поддерживаются с помощью контрастных концепций. В поведении противоположной стороны замечается только то, что считается отвратительным. Поскольку почти каждый поступок человека может получить несколько толкований, то, как правило, реальное поведение оппонента не имеет значения. Если тот держится мужественно, его называют фанатиком, если перед лицом внушительной оппозиции он отступает, его называют трусом. Поскольку врага расценивают как нечто низшее, по отношению к нему оправдывают использование принципа «цель оправдывает средства». Противники приписывают друг другу нереалистические мотивы и затем эмоционально реагируют на образы, которые сами сконструировали. Этим объясняется тот факт, что соперники и враги редко понимают друг друга.

Социальные эмоции

эмоции и чувства, возникающие при удовлетворении социальных потребностей.

К важнейшим социальным эмоциям, регулирующим характер межличностных отношений, обычно относят смущение, застенчивость, зависть и ревность. Рассмотрим некоторые из них подробнее.

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ЗАРУБЕЖНЫХ ПСИХОЛОГОВ

Группа британских психологов под руководством М. Аргайла провела ряд исследований влияния различных видов взаимоотношений на ощущение счастья и удовлетворенности. Ими была выявлена следующая иерархия видов взаимоотношений: наиболее значимым источником удовлетворения является супруг (супруга). Близкие родственники и друзья занимают следующее место, сотрудники по работе и соседи находятся на последних местах. При этом было выявлено три фактора, определяющих степень удовлетворенности: материальная (осязаемая) помощь, эмоциональная поддержка (включая степень доверительности и самораскрытия, обращение к другому как к доверенному лицу) и общность интересов.

Почему брак настолько значим? При сравнении поведения супругов в счастливых и конфликтных браках оказалось, что в счастливых браках положительные высказывания существенно преобладают над отрицательными и особенно над критическими. В дисгармоничных браках очень часты ссоры, к которым мужья относятся более негативно, чем жены. Для гармоничных браков характерно преобладание положительных невербальных поведенческих актов (например, поцелуи, подарки, помощь). Для них типичны большая удовлетворенность интимной жизнью, большее количество часов, проводимых вместе, согласие в финансовых вопросах и совместный подход к решению возникающих проблем. Важнейшее значение имеют взаимное подкрепление и поддержка. Каждый из партнеров приносит что-то свое, а секс и общение одновременно служат поощрением обоим.

Брак таит в себе источники всевозможных конфликтов. Однако в нем заложены и великолепные возможности для удовлетворения. В одном исследовании были получены результаты, согласно которым

степень супружеской удовлетворенности можно предсказать исходя из следующих данных: частота интимной жизни минус число ссор. Общая удовлетворенность зависит от сбалансированности этих двух составляющих.

Дружба – самостоятельный источник счастья. Она менее значима, чем брак или семейная жизнь, но более важна, чем работа или отдых (хотя для разных возрастных групп это соотношение может меняться). Дружба важна более всего для молодежи, с подросткового возраста и до вступления в брак. В это время она является основным видом взаимоотношений и снова становится значимой в пожилом возрасте, после того, как уход на пенсию или потеря близких людей сокращают число человеческих связей. В промежутке между этими двумя периодами семья и работа занимают гораздо больше времени, чем дружба. Обнаружено интересное различие между полами: женщины образуют более тесные дружеские взаимоотношения, чем мужчины, и ведут более интимные разговоры. Они более склонны к самораскрытию, в то время как мужчины – к совместной деятельности и совместным играм.

В ходе одного из исследований было выявлено, что друзья вместе едят, пьют, беседуют, вместе проводят досуг. Сочетание общения с едой и выпивкой кажется самой характерной чертой дружеских встреч. Друзья моментально поднимают друг другу настроение либо в форме забав и развлечений, характерных для детей и молодежи, либо в более спокойной форме, свойственной людям старшего возраста.

Обнаружено, что люди нуждаются в друзьях по трем причинам:

- 1) материальная помощь и информация, хотя друзья обеспечивают ее в меньшей степени, чем семья или сослуживцы;
- 2) социальная поддержка в форме совета, сочувствия, доверительного общения или просто общность взглядов на мир (для некоторых замужних женщин друзья в этом отношении более важны, чем мужья);
- 3) общность интересов, совместные занятия, общие игры.

Социальные навыки и умения находить и сохранить дружеские взаимоотношения включают способность к поддерживающему стилю в общении, оказание взаимных услуг и выражение дружеской привязанности. Важным является умение общаться с третьими лицами. Друзья приходят не поодиночке: каждый несет с собой связи с целой группой своих друзей и знакомых, и очень важно научиться правильно общаться с этой системой дружеских контактов. Дружба может распасться, если люди ревниво относятся к другим взаимоотношениям своих друзей, не умеют хранить тайны или не могут постоять за друга в его отсутствие.

Источником достаточно сильных социальных эмоций являются *родственники*, в особенности родные (брат или сестра), родители и взрослые дети. При встречах они обычно вместе едят и делятся семейными новостями. Им просто приятно быть вместе. При необходимости они готовы оказать существенную помощь, например, присмотреть за детьми, помочь деньгами, оказать поддержку в случае затруднений на работе или при иных неприятностях. Вместе с тем родственники гораздо реже вместе проводят досуг (здесь друзья имеют преимущество), кроме того, между родственниками чаще наблюдаются совершенно различные отношения к жизненным ценностям и образу жизни. Брат и сестра – одна из самых сильных связей, вызывающих удовлетворение, но между ними складываются сложные взаимоотношения. Они могут переживать сильное чувство общности и единения, но вместе с тем и чувство ревности и соперничества, возникающее еще в раннем детстве.

Объяснением значимости родственных связей может служить следующее: в течение продолжительного совместного проживания с раннего детства в одной семье происходит формирование своего рода условно-рефлекторных связей. Другая гипотеза состоит в том, что люди заботятся о благосостоянии своих генов и, следовательно, о тех, кто обладает такими же генами. Женщины обычно сильнее включены в родственные связи, чем мужчины, особенно с родственниками-женщинами (например, связи между матерью и дочерью или между сестрами).

В чем же состоит источник счастья, получаемый от родственных связей? В конструктивной помощи, которая намного выше, чем помощь, оказываемая друзьями, и в очень крепких, продолжительных привязанностях, которые выражаются в пожизненном внимании и заботе, удовольствии от общения друг с другом.

Удовлетворение от *общения на работе* имеет большее значение для тех, кто пользуется популярностью, принадлежит к небольшим, тесно сплоченным рабочим группам, а также для тех, кто имеет возможность непосредственно общаться во время работы. Это удовлетворение практического, инструментального плана, например, от полученного совета или помощи в работе, от сотрудничества в выполнении совместной задачи. Как правило, на работе много разговаривают, шутят, сплетничают как

во время работы, так и во время обеденного перерыва.

Уровень удовлетворения, получаемый от *общения с соседями*, достаточно скромнен и в основном связан с незначительной повседневной взаимной помощью. Довольно часто общение соседей строится по типу разговора через садовую ограду; время от времени может возникать сотрудничество по более серьезным вопросам местного значения (предполагаемое строительство жилья, дорог). Соседи имеют важное значение для тех членов семьи, которые большую часть времени находятся дома. Они оказывают помощь в присмотре за детьми, в совершении покупок в магазине. Соседи важны для пожилых людей, поскольку могут являться для них основным источником социальных контактов.

(См.: *Аргайл М. Психология счастья: Пер. с англ. – М.: Прогресс, 1990. – С. 43-56.*)

Смущение. Представим сцену: в кафе во время перерыва между занятиями вы разговариваете с профессором о важной идее, которая пришла вам в голову, и, увлекшись изложением, проливаете на себя кофе. Очевидно, что вы выглядите нелепо, глупо, совсем не так, как хотелось бы. Вы смущены.

Смущение

чувство, возникающее в результате расхождения между тем, как человеку хочется выглядеть, и тем, как он действительно выглядит; беспокойство о внешнем имидже, обусловленное повышенным вниманием к человеку в ситуации реального действия или в результате неожиданной дискредитации основной установки на характер отношений.

Смущение возникает в результате расхождения между тем, как человеку хочется выглядеть, и тем, как он действительно выглядит. Иначе говоря, смущение вызывается неожиданной и неуместной дискредитацией основной установки на характер отношений. Так, в нашем примере, если вы старались казаться интеллигентным, спокойным, компетентным, уверенным, то ваш образ компетентного человека был искажен пролитым кофе, и вы смутились, поскольку «потеряли лицо». При этом потеря лица произошла помимо вашего желания. Если бы вы играли на сцене, то никакого чувства смущения в подобной ситуации у вас не было бы и в помине. Таким образом, личное унижение становится причиной смущения.

Смущение иногда объясняют тем, что человек оказывается в центре внимания помимо своего желания. В результате возникают эмоциональные реакции (краска стыда, взгляд в пол, взволнованность), которые называются и переживаются как смущение.

Состояние смущения, вызванное сознанием собственной несостоятельности, было исследовано в ходе интересного эксперимента, поставленного А. Модильяни («см. Duck, 1990). Он провел серию различных «соревнований», некоторые участники которых, сами того не подозревая, должны были выступить плохо и подвести таким образом всю команду. Те, кто испытал горечь поражения на глазах у других, были очень смущены, гораздо больше тех, кому посчастливилось потерпеть неудачу не на публике. Последние переживали не слишком сильно, да и то главным образом, потому, что об их неудаче вскоре предстояло узнать другим. Те, кто был смущен очень сильно, предпринимали огромные усилия для того, чтобы восстановить чувство собственного достоинства и вернуть уважение других членов команды. Модильяни отметил шесть тактических приемов, используемых для этого:

- Стремление перевести внимание на другое («Сколько мне еще ждать, у меня вскоре назначена встреча?»).
- Стремление оправдаться («Лампы дневного света мешают мне сосредоточиться»).
- Стремление показать другие свои достоинства («Вообще-то теннис не мой конек, я люблю шахматы»).
- Стремление отвергнуть саму идею соревнования («Что толку есть палочками, когда рядом лежит вилка»),
- Отрицание своего поражения («Попробуй-ка ей угоди»).
- Желание встретить поддержку («Надеюсь, я не слишком подвел вас, ребята?»).

Таким образом, ключевой характеристикой смущения выступает беспокойство человека о своем внешнем имидже, обусловленное повышенным вниманием к нему в ситуации реального действия. Причину смущения помогает объяснить идея Я-концепции: представление о себе включает не только

то, «что я думаю о себе», но и то, «что, как мне кажется, другие думают обо мне». Если я чувствую, что уважение окружающих ко мне падает, это тревожит меня.

Однако угроза Я-концепции человека может быть сведена к минимуму, если те, кто наблюдал стрессовую ситуацию, дают знать, что случившееся не повлияет на их отношение к «пострадавшему». Для того чтобы помочь партнеру преодолеть смущение, можно использовать определенные коммуникативные приемы. В нашем примере такая помощь могла бы принять следующие формы:

1) снижение важности произошедшего: «Не беспокойтесь, ничего не случилось, пролитый кофе – такая мелочь по сравнению с тем, что мы обсуждаем»;

2) указание на смягчающие обстоятельства: «Трудно удержать чашку, сидя на таком расшатанном стуле»;

3) воспоминание о собственном опыте подобных ситуаций: «Не переживайте, со мной тоже происходит нечто подобное, когда я увлечен какой-нибудь идеей».

Со своей стороны, для восстановления статус-кво смущенный человек может либо обратиться к шутке, либо прибегнуть к извинению или каким-то иным способам, например из описанных выше.

Важно, что для преодоления смущения обеим сторонам необходимо приложить усилия к тому, чтобы восстановить «публичный имидж» потерпевшего, либо подтвердить, что случившееся никак не повлияло на отношение к нему.

Зависть. Французскому писателю Ф. де Ларошфуко принадлежит афоризм: «Люди часто похваляются самыми преступными страстями, но в зависти, страсти робкой и стыдливой, никто не смеет признаться». Чувство зависти сродни чувству страха, тревоги, гнева, злобы и представляет собой одно из самых глубоких переживаний.

В основе зависти всегда лежит социальное сравнение, хотя сам процесс социального сравнения отнюдь не всегда порождает зависть. Если при сравнении человек обнаруживает чье-то превосходство – другой обладает более высокими достижениями, большими способностями или более привлекательными личностными данными, – то реакцией сравнивающего может быть снижение самоуважения, сопровождающееся досадой, огорчением, неприязненным отношением или даже ненавистью к тому, кто его превосходит; желание или реальное нанесение ему вреда. Таким образом, зависть проявляется на трех уровнях:

- на уровне сознания – как осознание более низкого своего положения;
- на уровне эмоционального переживания – как чувство досады, раздражения или злобы из-за такого положения (причем зависть может предстать и как эмоция – ситуативная зависть, и как чувство – устойчивая зависть, и как страсть – всеохватывающая зависть);
- на уровне реального поведения – как разного рода деструктивные акты, направленные на разрушение, устранение предмета зависти (например, распространение слухов, клеветы, очернительство и т. д.).

Итак, *зависть* – это чувство, возникающее, когда индивид не имеет того, чем обладает другой человек, и страстно желает иметь этот предмет (качество, достижение, успех) либо лишить предмета зависти другого человека.

Зависть

чувство, возникающее, когда индивид не имеет того, чем обладает другой человек, и страстно желает иметь этот предмет либо лишить предмета зависти другого человека.

Фундаментальная предпосылка зависти – превосходство другого человека и осознание в связи с этим своего более низкого положения. Завидующий интерпретирует чужой успех как свое поражение.

Правда, возможности для сравнения ограничены определенными социальными рамками. Завистник, как правило, сравнивает свое положение, свои достижения с положением и достижениями тех, кто близок ему по социальному положению («гончар завидует гончару», «король завидует королю»). Жизнь людей, близких по статусу, более доступна для сравнения и анализа. Кроме того, непосредственное окружение чаще всего является референтной группой, той точкой отсчета, по отношению к которой субъект измеряет и оценивает свои достижения и приобретения, неудачи и потери. Таким образом, чем короче социальная дистанция, тем выше вероятность возникновения зависти. В свою очередь, большие различия редко вызывают зависть («нищий не завидует вельможе»). Завистника угнетают, в основном, небольшие различия. Согласно имеющимся эмпирическим данным, возникновению зависти в немалой

степени способствуют такие черты характера личности, как честолюбие, себялюбие, тщеславие, эгоизм, лень. Зависть часто порождается отсутствием внутреннего мировоззренческого и психологического равновесия, гармонии. Она не возникает или реже возникает у независимой, самодостаточной, непрелюбленной личности, увлеченной собственными, а не чужими делами.

Различают несколько форм, или видов, зависти: злобную (или враждебную) и незлобную (или соревновательную). В народе говорят о черной и белой зависти. Некоторые авторы в качестве особого вида выделяет депрессивную зависть, тоже порождаемую униженным положением, но являющуюся результатом возникшего чувства несправедливости.

Незлобная зависть – стремление иметь то, что другой имеет. *Злобная зависть* – стремление к тому, чтобы другой не имел того, что имеет. В фокусе злобной зависти, таким образом, находится устранение, разрушение ее предмета. Тот, кем руководит незлобная зависть, хочет быть лишь похожим на своего соперника: «хочу иметь то, что он имеет». Тот, кем руководит злобная зависть, желает разрушить: «хочу, чтобы он не имел того, что имеет». В первом случае человек стремится подняться до уровня объекта зависти, а во втором – унижить объект зависти до своего уровня. Если побудительный мотив незлобно завидующего – стать таким же, добиться того же – можно понять и морально принять, то побудительный мотив злобно завидующего – разрушить, отнять, устранить предмет зависти – принять невозможно. В чем корни злобной зависти?

В первую очередь она продиктована собственным бессилием, собственной неспособностью и осознанием своего статуса как безнадежно низкого. Поскольку целью злобно завидующего является преодоление неравенства, но эта задача ему не по силам, то единственно возможным решением становится использование агрессивного метода: унижить соперника, низвести его до своего уровня. Еще одна причина может быть связана с тем, что человек, обладающий превосходством, воспринимается завидующим как причина его неудач, его бессилия и униженного положения и потому вызывает к себе ненависть.

Можно ли нейтрализовать зависть? Существуют ли способы борьбы с ней?

На социальном уровне методами сдерживания зависти могут служить: уважение к индивидуальной свободе, терпимость к различиям, раскрытие в средствах массовой информации порочности зависти, наконец, религия, проповедующая отказ от соблазна покушаться на чужое.

На индивидуальном уровне также существует ряд способов ее нейтрализации. В некоторых странах руководители организаций не афишируют размеры заработной платы сотрудников, чтобы не вызвать чувство зависти. В итоге считается даже неприличным задавать вопросы о доходах. Сдерживают возникновение чувства зависти также самоконтроль и самовоспитание.

Ревность. Зависть и ревность противоположны по своему предмету: первая всегда является досадой и огорчением по поводу чужого успеха или благосостояния; вторая стремится к сохранению того, что уже имеется у субъекта. Современные словари противопоставляют зависть и ревность по направленности страсти, соответственно «к себе» и «от себя»: зависть проистекает из желания приобрести то, что другой имеет, тогда как ревность возникает из страха потерять уже приобретенное; ревнивец озабочен контролем над людьми, значимыми для него. Оба чувства имеют межличностный контекст. Однако зависть рождается из диадического отношения (завидующий и объект зависти), а ревность – из триадического (ревнующий индивид, партнер, соперник).

Причина возникновения ревности, как считают некоторые исследователи, в чувстве ущемленной гордости и в нарушении прав собственности. Там, где ревниво охраняют частную собственность вообще, супруги также могут относиться друг к другу как к собственности. При таком подходе нормы защиты частной собственности распространяются и на брачно-сексуальные отношения. Тем самым ревнивец предстает в качестве защитника собственности. Возможно, поэтому ревность, в отличие от зависти, чаще встречает социальное одобрение, а иногда даже поощряется, а не подавляется общественностью.

Обратимся еще раз к Ларошфуко: «Ревность до некоторой степени разумна и справедлива, ибо она хочет сохранить нам наше достояние или то, что мы считаем таковым, между тем как зависть слепо негодует на то, что какое-то достояние есть и у наших ближних».

И все же важнейшая функция ревности – функция защиты Я-концепции. Многие аспекты представлений человека о своем Я связаны с сексуальными отношениями, во многом они создаются и поддерживаются партнером (партнершей). Поэтому угроза потери партнера оборачивается угрозой разрушения Я-концепции личности.

Впрочем, речь может идти не только о сексуальных партнерах. Ревность возникает между друзьями,

между учениками по отношению к учителю, между сотрудниками – из-за расположения начальства, между детьми – за особое внимание со стороны родителей. Близкие люди могут ревновать друг друга к какому-либо занятию (спорту, работе и т. п.), то есть к чрезмерному, на их взгляд, увлечению. Зависть и ревность вмешиваются даже в деловые отношения. Люди часто дружно работают вместе до тех пор, пока не возникает подозрение, что кто-то может вырваться вперед и обогнать остальных. Человек может затаить злобу на другого потому, что тот вежлив, красив и очевидно нравится женщинам, или невзлюбить коллегу за то, что тот напряженно работает и заставляет его испытывать угрызения совести по поводу собственной лени. Неприязнь может перерасти в ненависть со всеми вытекающими для совместной деятельности последствиями. Выделяют несколько форм ревности.

Деспотическая ревность – ревнующий смотрит на супруга(у) или партнера как на способ удовлетворения своих потребностей, поэтому не может и не хочет уважать его личность, стремится подчинить ее себе. Ревность в этом случае – инструмент подчинения. Деспотично ревнуют эгоисты, эмоционально холодные, не терпящие самостоятельности других люди.

Другая форма – ревность, возникающая из чувства *собственной неполноценности*. Такой человек продолжает сомневаться в своих достоинствах и в своей привлекательности, даже когда его любят. Он старается всеми способами помешать любимому общаться с другими, чтобы избежать любого сравнения. Часто опасность сравнения стараются как бы заранее нейтрализовать критикой окружающих, времени, рассуждениями о всеобщей порочности, разврате и своей собственной моральной чистоте. Такой ревнивец ведет себя не так грубо, как деспотический, но несдерживаемая ревность во всех своих формах губит отношения между людьми.

Часто обвинения в измене не имеют под собой никакого реального основания – это своеобразный способ приписать свои поступки или желания другому, перенести на него настоящую или возможную вину. Ревность зависит не только от интенсивности переживаний, силы чувств, но и от свойств личности, уровня ее культуры. Можно даже очень любя не испытывать ревности, можно и без особых чувств любви переживать сильнейшую ревность.

Таким образом, смущение, застенчивость, зависть и ревность, являясь распространенными социальными эмоциями, придают межличностным отношениям сравнительно неустойчивый напряженный характер, а часто представляют угрозу для их существования. В этой связи приобретает особую актуальность проблема управления эмоциями и чувствами.

12.3. Способы управления эмоциями и чувствами

12.3.7. Осознание эмоций

Управление эмоциями и чувствами в первую очередь предполагает их осознание и контроль за формой проявления. В межличностном общении речь идет как о контроле за собственными переживаниями, так и о способности распознавать, верно интерпретировать и воздействовать на переживания партнеров по общению.

Когда мы говорим, что человек *осознает* то или иное свое состояние, то имеем в виду, что:

- 1) некоторое состояние зафиксировано у человека настолько отчетливо, что появляется возможность управления и контроля за этим состоянием;
- 2) человек способен выразить это состояние в знаковой форме.

Осознание эмоций

1) отчетливая фиксация человеком своего состояния, создающая возможность управления и контроля за этим состоянием; 2) способность выразить это состояние в знаковой форме.

При этом степень осознанности эмоций и чувств может быть различной. Человек может знать, что он переживает нечто и что это переживание явно отличается от всех предыдущих (так, впервые влюбленный испытывает состояние, которое он не может определить, но в то же время знает, что оно продолжается и что его невозможно ни с чем сравнить).

Иной уровень, который можно назвать собственно осознанием, проявляется в том, что человек способен знание о своем состоянии выразить в словесных (вербальных) категориях («Я вас любил, любовь, еще, быть может, в моей душе угасла не совсем»). Именно на этом уровне возможен контроль над эмоциями, то есть:

- способность предвидеть их развитие;
- понимание факторов, от которых зависит их сила, продолжительность и их последствия.

Одно из главных наблюдений, сделанных Фрейдом, а позднее подтвержденных многочисленными экспериментальными исследованиями, заключается в том, что эмоциональные процессы осознаются не полностью и не всегда. Не осознаются, прежде всего, те процессы, которые возникли и формировались в раннем детстве. Поэтому многие эмоциональные переживания и ассоциации этого периода никогда не получают своего выражения в знаковых формах, хотя и могут участвовать в регуляции поведения взрослого человека. Не осознаются и ставшие привычными чувства к людям, с которыми имеется наиболее тесная связь. Пока чувства формируются, существует высокая степень осознания: различные черты новых товарищей или соперников замечаются и обдумываются. Но по мере того как взаимоотношения устанавливаются, осознание соответственно уменьшается, пока происходящее не начинает восприниматься как само собой разумеющееся.

Основной показатель зрелой нормальной эмоции – ее произвольный характер. *Произвольность* при этом понимается как возможность опосредованного управления выражением, переживанием и порождением эмоции.

Разведение переживания и проявления в социализированной и окультуренной эмоции, возможность отсроченной, измененной или подавленной реакции – все это результат формирования произвольности. Эмоция приобретает произвольность не напрямую, а посредством знаково-символических операций, к которым относятся вербализация и владение предметной областью эмоций.

Осознание эмоций происходит благодаря процессам научения. Человек учится выделять в изначально не дифференцированной массе переживаний некоторые специфические переживания, связанные, например, с голодом, беспокойством, гневом, страхом. Этот процесс осуществляется при активном содействии других людей, приобретая тем самым сугубо социальный характер.

Общаясь с ребенком, мать проводит его через такие этапы, как дифференциация своих и чужих чувств, их название, установление связи с предметом, обучение формам выражения. Ребенок учится не только узнавать, например, что эмоция, которую он переживает, называется злость, но и замечать, что с ним происходит, когда он злится, какие у него возникают при этом мысли и образы и т. д.

ТЕОРИИ ЗАРУБЕЖНЫХ ИССЛЕДОВАТЕЛЕЙ

Вопрос о месте социальных факторов в формировании и проявлении эмоций давно и серьезно изучается психологами. Если Ч. Дарвин в своей работе «Выражение эмоций у человека и животных» (1872) утверждал, что мимика обусловлена врожденными механизмами и зависит от вида животных, то последующие исследования показали, что идея Дарвина верна лишь отчасти. Социальные детерминанты также играют существенную роль в эмоциональном поведении людей.

К числу наиболее известных экспериментов, подтвердивших этот вывод, относятся эксперименты Лэндиса, которые проводились в 20-е годы XX в. (результаты были опубликованы в 1924 г.). Это были довольно жестокие эксперименты. Так, для того чтобы вызвать сильные отрицательные эмоции, за спиной испытуемого неожиданно раздавался выстрел; или испытуемому приказывали отрезать большим ножом голову живой белой крысе, а в случае отказа экспериментатор сам у него на глазах совершал эту операцию; в других случаях испытуемый, опуская руку в ведро, неожиданно находил там трех живых лягушек и одновременно подвергался удару электрического тока и т. д. Таким образом Лэндису удавалось вызывать подлинные эмоции. На протяжении всего эксперимента испытуемых фотографировали, причем основные группы мышц лица обводились углем. Это позволяло впоследствии с помощью фотографий измерять смещения, происходившие при различных эмоциональных состояниях в результате сокращения мышц. Вопреки ожиданиям, оказалось невозможным выявить мимику, типичную для страха, смущения и других эмоций (если считать типичной мимику, характерную для большинства людей). Вместе с тем было установлено, что у каждого испытуемого есть некоторый характерный для него репертуар мимических реакций, повторяющихся в различных ситуациях: человек закрывал или широко раскрывал глаза, морщил лоб, открывал рот и т. д. Далее Лэндис провел дополнительные опыты с некоторыми испытуемыми, которым предлагалось изобразить некоторые эмоции, испытанные ими в эксперименте (отвращение, страх и т. д.). Оказалось, что мимическая имитация эмоций соответствовала общепринятым формам экспрессии, но совершенно не совпадала с выражением лиц тех же самых испытуемых, когда они переживали подлинные эмоции.

Таким образом, эксперименты Лэндиса указывают на необходимость различать общепринятую,

конвенциональную мимику как признанный способ выражения эмоций и спонтанное, произвольное проявление эмоций (По: Рейковский, 1979).

Важным моментом в осознании собственных эмоциональных реакций и состояний является *принятие* или *непринятие* их в данной культуре. Затрудненный доступ к сознанию имеют те эмоциональные процессы, проявление которых сталкивается с наказанием. Например, запреты в области сексуальной жизни женщин, выражавшиеся в требованиях скромности, сдержанности и даже презрения в отношении любых проявлений сексуальности, были важным моментом воспитания в разные исторические эпохи, особенно на рубеже XIX и XX вв. Не удивительно, что Фрейд так часто наблюдал у своих пациенток признаки отрицательных эмоций, связанных с собственной сексуальной активностью.

Другой пример отрицательно подкрепляемой эмоции – эмоция страха у мужчин. Если «настоящий мужчина» не должен бояться, то проявление страха обрекает его на осуждение и насмешки.

Произвольность эмоции

возможность опосредованного управления выражением, переживанием и порождением эмоции.

Диапазон осуждаемых эмоций определяется не только социальными нормами, но и жизненным опытом человека. Например, мать обходилась с ребенком сурово, он часто оказывался в ситуации, когда его положительные чувства – чуткость, привязанность, доброжелательность – не только не одобрялись, но осуждались. Став взрослым, этот человек будет подавлять положительные чувства, поскольку они ассоциируются у него с наказанием.

Наряду с речью важнейшим инструментом осознания и управления переживаниями является *выявление* и *овладение* их предметной областью.

В процессе научения ребенка сначала просто приближают к объектам положительным и удаляют от объектов отрицательных (вызывающих соответствующие эмоции). Со временем эти объекты приобретают более или менее постоянный эмоциональный знак. В результате предмет (или даже просто размышления о нем) начинает вызывать связанные с ним переживания. Так, уже предвосхищение и обещание лакомства, игрушки, приближение праздника вызывают у ребенка радость, а просьба об игрушке, лакомстве или развлечении по сути есть требование удовольствия.

Чувство и предмет этого чувства представляют собой явления разного порядка, не связанные отношениями равенства или подобия. Отношения между эмоцией и ее предметом приобретают знаковый характер. Эмоция как знак несет информацию о том, что этот объект обладает определенным значением для субъекта, а модальность чувства раскрывает как именно он значим: приятен, необходим, опасен, безразличен, неприятен. В свою очередь предмет, отношение к которому известно, становится мощным инструментом управления эмоциями. Невозможно приказать себе «не чувствовать» или «не переживать» определенные эмоции, но возможно так перестроить деятельность, расширив или изменив контекст данного события, что это приведет к разрядке эмоции или ее изменению. Эффективным инструментом при этом выступает *интерпретация*, в ходе которой и реконструируется контекст. Невозможно вызвать определенное чувство произвольно, путем самокоманд или самоубеждений, но манипуляция с предметом эмоций дает возможность так организовать ситуацию, что это приведет к появлению желаемых чувств.

Пример подобных манипуляций можно найти в фильме Я. Фрида «Собака на сене», когда один из его героев – слуга Тристан (в исполнении А. Джигарханяна) предлагает другому герою – Теодоро (в исполнении М. Боярского) способ справиться с любовным чувством (текст песни – М. Донской):

*«...Если вы на женщин слишком падки,
В прелестях ищите недостатки,
Станет сразу все намного проще.
Девушка стройна – мы скажем: «мощи»,
Умницу мы наречем «уродкой»,
Добрую объявим «сумасбродкой»,
Ласковая – стало быть, «липучка»,
Держит себя строго – значит, «злючка»,
Назовем кокетливую «иллюхой»,
Скажем про веселую – «под мухой»,*

*Пухленькая – «скоро лопнет с жиру»,
Щедрую перекрестим в «транжиру»,
Бережлива – окрестим «сквалыгой»,
Если маленькая – «ростом с фигу»,
Если рослая – тогда «верзила».
Через день глядишь – любовь остыла.*

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ЗАРУБЕЖНЫХ ПСИХОЛОГОВ

Американский психотерапевт, автор концепции ненасильственной коммуникации М. Розенберг выделяет три стадии развития эмоций (Розенберг, 1996). «В процессе развития ответственности за наши чувства я выделяю три этапа. Первый я определяю как эмоциональное рабство. Находясь на этом этапе, мы считаем, что мы ответственны за чувства других. Если мы в это верим, мы становимся обязанными постоянно обеспечивать счастье для всех, иначе мы будем чувствовать вину. Так, когда наши близкие будут чем-нибудь недовольны, мы будем склонны считать, что нам надо отказаться от наших собственных потребностей и делать все, чтобы им угодить. Когда мы находимся на этой стадии, мы все делаем для других по обязанности или из чувства долга, боясь того, как они будут реагировать, если мы не будем этого делать. Мы чувствуем вину, когда наши потребности вступают в конфликт с потребностями наших близких, потому что мы считаем, что, если бы мы не были столь эгоистичными людьми, мы бы хотели делать то, что другие хотят от нас. Когда мы прячем или отклоняем наши потребности по этой причине, мы быстро начинаем ощущать наших близких как какие-то границы, а не как источник удовольствия.

Вторую стадию я называю стадией несносности. На этой стадии мы начинаем понимать цену постоянного присваивания ответственности за чувства других и желания ублажать их за свой счет. На этой стадии для нас ясно, что представляет собой эта ловушка – ответственность за чувства других. Мы злы на себя за то, как много в нашей жизни мы упустили, и мы попросту отказываемся делать что-либо только для того, чтобы не огорчать людей. На этой стадии мы можем говорить несносные вещи в ответ на чувства других, типа: „Это – твоя проблема" или „Я не отвечаю за твои переживания". Проблема здесь в том, что для нас уже ясно, за что мы не отвечаем, но по-прежнему мы не осознаем, каким образом мы можем быть ответственными в отношении других, не становясь эмоционально поработанными. На этой стадии, когда мы выражаем наши потребности, мы делаем это таким образом, который выглядит жестоким и бездушным для других. Это – результат страха и вины, которые до сих пор существуют в нас в отношении самого факта наличия у нас каких бы то ни было потребностей, это – пережиток стадии эмоционального рабства.

Например, во время перерыва на одном моем семинаре молодая женщина сказала мне о том, как она рада, что поняла, насколько она была эмоционально поработана, и как она не хочет больше продолжать так жить. После перерыва я предложил группе определенную деятельность. Однако эта женщина сказала (очень твердо): „Я лучше займусь чем-нибудь другим". Я почувствовал, что она тренируется реализовывать свое вновь обретенное право выражать свои потребности даже тогда, когда они могут прийти в столкновение с тем, что хотят делать другие. Для того чтобы помочь ей прояснить для себя суть вопроса, я сказал: „Хотите ли вы делать что-то другое, даже если это входит в конфликт с моими потребностями?" Она подумала чуточку, затем неуверенно сказала: „Да, то есть, думаю, нет". Было очевидно, что ее мысли по этому поводу еще весьма беспорядочны.

Я помог ей увидеть, что эмоциональная свобода – это не просто настаивание на своих потребностях. Настаивая, надо осознавать полную невозможность удовлетворения своих потребностей за счет других. Это означает ясное высказывание того, чего мы хотим, но так, чтобы другие могли понимать наше стремление в равной степени уважать и их потребности.

У меня была возможность наблюдать мою дочь на переходе от стадии рабства к стадии несносности. Пока она была на стадии рабства, она отклоняла свои потребности и соглашалась делать то, что хотели другие. Она делала это, так как не хотела их разочаровывать. Мы разговаривали с ней об этом. Я показал ей ценность осознания и выражения своих потребностей. Несколько недель спустя я увидел признаки того, что Марла начала выражать свои потребности более открыто. Меня вызвал директор школы, который был очень огорчен одним случаем с Марлой. Заметив, что девушка одета в комбинезон, он сказал: „Марла, молодые леди так не одеваются", на что она ответила: „А мне начхать!" Услышать такое было поводом для празднования: Марла успешно закончила стадию рабства и перешла

к несносности. Она больше не хотела подавлять себя ради того, чтобы другие были счастливы. Это означало, что она готова уйти от эмоционального рабства. Она еще не научилась так выражать свои потребности, чтобы проявлять уважение к потребностям других. Это указывало, что она проходит через стадию несносности. Вечером, когда мы с Марлой говорили об этом происшествии, я дал ей понять, как я был рад, что она нашла в себе силы выразить свои потребности. Я хотел отпраздновать ее вхождение в несносность. Я также дал ей понять, что, если она заинтересована, я был бы рад поискать с ней пути выражения ее нужд таким образом, чтобы другие воспринимали их как подарок. Это показывало бы, что она доросла до эмоциональной свободы.

На третьей стадии, которую я называю эмоциональной свободой, мы заботимся о благополучии других, но уверены, что наши реакции на потребности других вызваны не страхом, виной или стыдом. Наоборот, мы поступаем так из сострадания к другому человеку. Таким образом, наши действия удовлетворяют нас в такой же мере, как и другого человека. На этой стадии нам ясно, что мы не отвечаем за чувства других, но мы принимаем на себя ответственность за собственные намерения и действия. Мы отстаиваем свои собственные потребности, проявляя равную заинтересованность в реализации потребностей других».

Нарушение ориентации в эмоциональных явлениях может проявляться в следующих формах:

- неосознание самого факта возникновения эмоций (например, человек не замечает своего беспокойства, зарождающегося чувства и т. п.);
- неправильная категоризация эмоций (человек трактует обиду как моральное возмущение, а боязнь неуспеха – как отсутствие заинтересованности);
- неверная интерпретация причины возникшей эмоции (например, человек считает, что его гнев вызван чьим-то недостойным поведением, тогда как в действительности причиной гнева стал тот факт, что человеку было оказано недостаточно внимания);
- неправильная интерпретация связи между эмоцией и вызвавшим ее поступком (так, человек считает, что наказывает ребенка «для его же пользы», тогда как в действительности делает это для того, чтобы показать свое превосходство).

Таким образом, осознание эмоционального процесса предполагает как способность дать вербальную характеристику самой эмоции, так и понимание связей между эмоцией и вызвавшими ее факторами, с одной стороны, и действиями, к которым она побуждает, с другой. В психологии эмоций используется понятие «эмоциональный интеллект», которое охватывает следующие способности: 1) распознавание собственных эмоций; 2) владение эмоциями; 3) самомотивация; 4) понимание эмоций других людей. С понятием «эмоциональный интеллект» тесно связано представление об эмоциональной грамотности, то есть целенаправленном повышении социальной и эмоциональной компетентности детей.

Как уже говорилось, проявление эмоций и чувств подвергается строгому социальному контролю. Таким образом, управление переживаниями реализуется не столько на уровне порождения, сколько на уровне проявления эмоций, а собственно проблема управления эмоциями в общении заключается в поиске той меры, которая позволяла бы человеку соблюдать принятые культурные нормы, диктующие способ и степень проявления эмоций, и в то же время использовать эмоции как важнейший регулятор межличностных отношений.

12.3.2. Язык эмоций

Необходимость в приобретенных заученных способах проявления чувств связана с социальной природой человека. Все, что касается отношений между людьми, как правило, предполагает четкие нормы, обязательные для всех членов данной культуры. Это создает возможность намеренного выражения эмоций, а также контроля над этим выражением. В результате выразительные движения приобретают характер специфического «языка», при помощи которого люди раскрывают друг другу свои позиции и отношения, сообщают о своих переживаниях.

Большинство людей без особых затруднений овладевает языком эмоций. Наши суждения об эмоциональном состоянии других людей обычно бывают основаны не только на наблюдениях за выражением их лица, но также за жестами и голосом, за ситуацией, в которой находится человек. И все же не каждый достигает при этом удовлетворительных результатов. Понимание языка эмоций требует способности и готовности анализировать специфический язык окружающих людей и обучаться ему.

Причины, по которым далеко не каждый человек хочет и может осуществить такой анализ, различны. Одни чрезмерно сосредоточены на собственной личности и поэтому неспособны замечать и правильно оценивать состояние других людей. У кого-то невнимание к окружающим связано с чувством собственного превосходства. Встречаются люди, которые не понимают выражения эмоций у других, поскольку им это по той или иной причине выгодно.

Вербализация эмоций

сообщение партнеру о своих чувствах и переживаниях в форме словесных посланий.

Способы проявления эмоций и степень их адекватности переживаемому состоянию становятся самостоятельной проблемой межличностных отношений, потому что в процессе межличностной коммуникации мы сообщаем друг другу не только о собственном эмоциональном состоянии, но и о своем отношении друг к другу. Необходимо помнить, что:

1. Эмоции, отношение к ним и способы их выражения – часть стиля общения любого человека. По степени эмоциональной экспрессивности людей можно расположить по шкале от чрезвычайно экспрессивных до чрезвычайно сдержанных. Недостаточная эмоциональная экспрессивность (впрочем, как и чрезмерная), ее неадекватность условиям – один из важнейших источников конфликта в межличностных отношениях. Чрезмерная сдержанность в проявлении эмоций и чувств приводит к тому, что человек воспринимается как холодный, равнодушный, высокомерный. Иногда это вызывает лишь удивление, иногда рождает неприязнь и становится препятствием для установления нормальных отношений между людьми.

Сокрытие, утаивание, нерешительность в проявлении чувств в межличностных отношениях могут повлечь за собой следующие последствия. Непроявленные чувства создают атмосферу непонимания, искажения, делают необъективными суждения и действия. Во много раз труднее становится решать межличностные проблемы. Напротив, качество отношений намного улучшается, если партнеры свободны в проявлении как положительных, так и отрицательных чувств. Длительное подавление чувств может со временем стать причиной того, что человек оказывается вообще неспособным чувствовать.

2. Проявление ситуативной эмоции скоротечно, однако реакция на нее другого человека может быть длительной. При этом действуют как фактор самооценки, так и эффекты восприятия. Неуверенный в себе человек очень чувствителен ко всем оценкам, так или иначе его касающимся. Мы можем забыть о том, что сказали в раздраженном состоянии, в то время как наш собеседник будет мучительно и долго переживать услышанное.

3. Эмоция может быть неточно закодирована или декодирована. Кто-то не умеет выражать эмоции потому, что не усвоил принятых в обществе форм выражения. Кто-то искажает эмоцию, боясь выдать собственные чувства, например, из страха утратить самоконтроль или быть скомпрометированным, отвергнутым или осмеянным. Иногда бедность форм эмоционального поведения связана с особенностями общения в семье или с непосредственным окружением.

Декодирование связано с проверкой правильности собственного восприятия, что предполагает оценку настроения других в форме предположения. Приемы, с помощью которых можно осуществлять этот контроль, включают вопросы типа: «Вы удивлены тем, что N сказал вам?», «Мне кажется, что вы сердитесь на то, что никто не придавал значения вашим идеям», «Может быть, я сказал, что-то обидное для вас?», «Вы расстроены?» и т. п.

4. Для многих людей труднее всего оказывается сообщить о переживаемых здесь и сейчас негативных эмоциях в глаза присутствующему человеку. Проще всего – говорить положительно об отсутствующем человеке, вспоминая ситуацию, которая была в прошлом.

Обычно выделяют три возможных способа выражения эмоционального состояния:

- *ненастойчивый*, цель которого – скорее, скрыть подлинную эмоцию;
- *агрессивный*, цель которого – «преподать урок» партнеру;
- *открытый*, или *уверенный*, цель которого – дать знать, что вы чувствуете, не вызывая чувства вины или агрессии у партнера, а в случае собственных негативных эмоций сообщить о них таким образом, который позволит понять вас.

Сама структура сообщения в каждом из этих способов будет различаться.

Так, агрессивное сообщение, помимо того что в нем используются сильные оценочные определения, как правило, построено как «ты-послание», в нем ответственность за переживаемую эмоцию возложена

на другого человека («ты выводишь меня из себя», «ты обидел(а) меня», «как ты мне надоел(а)»). Высказывания такого рода имеют двойной эффект: с одной стороны, звучащее в них обвинение вызывает у обвиняемого желание защититься, а не понять причину отрицательной эмоции; с другой стороны, определив другого как ответственного за свою эмоцию, адресант тем самым передает ему и власть над собой, поскольку изменение его эмоционального состояния зависит теперь от его партнера.

Сообщения даже о негативных эмоциях, не разрушающие атмосферу доверия и партнерства, должны носить характер «я-посланий». Это, с одной стороны, позволяет другим понять вас, не подвергая угрозе их самооценку, а с другой – позволяет принять ответственность за свои эмоции на себя, следовательно, открывает возможность управления ими («я нервничаю, потому что мне кажется, ты специально делаешь не так, как я прошу», «я расстроился, поскольку рассчитывал вместе провести время»).

Обратим внимание на то, что открытое сообщение о своих эмоциях сопровождается также раскрытием причин, вызвавших данное состояние, и потребностей, которые были при этом задеты.

По аналогии с широко используемым понятием «социальная компетентность» (способность эффективно взаимодействовать с другими людьми) используется понятие «эмоциональная компетентность» – способность действовать в соответствии с внутренней средой своих чувств и желаний. Эмоциональная и социальная компетентность взаимосвязаны; точное эмоциональное общение с окружающими улучшает качество межличностных отношений; в свою очередь, взаимодействие с другими людьми позволяет точнее понимать свои чувства и желания.

12.3.3. Управление чувствами и эмоциями в социальном взаимодействии

В каждой культуре существуют неписанные законы о том, какие чувства подобает проявлять по отношению к другим участникам в стандартизированных ситуациях, так же как в любой организации прилагаются некоторые усилия для того, чтобы контролировать межличностные отношения. Это вызвано тем, что между людьми, знающими друг друга достаточно близко, чувства начинают преобладать над нормативным поведением, возникают личные обязательства, делаются взаимные поправки, что может повлиять на эффективность совместной деятельности и в целом на стабильность социальной организации.

Способы контроля, которые используются на данном уровне взаимодействия между людьми, направлены в первую очередь на регулирование социальной дистанции: чем значительнее социальная дистанция, тем больше вероятность, что поведение останется объектом социального контроля.

Широко распространенной процедурой является пространственное отделение сторон, между которыми могут возникнуть нежелательные межличностные связи. Люди различных классов и этнических групп обычно живут в разных частях поселения, благодаря чему снижается вероятность излишних встреч. Офицеры расквартировываются отдельно от рядовых. В некоторых странах мальчики и девочки воспитываются и обучаются отдельно, пока не придет время вступления в брак.

Когда отношения требуют тесных и частых контактов, социальная дистанция может поддерживаться посредством намеренной формализации и ритуалов – в форме этикета. Это, по существу, способ сохранения сдержанности, несмотря на близость. В этом случае все формализовано, нет проявлений индивидуальности. Если кто-то случайно обнаружит определенные индивидуальные склонности, другие тактично сделают вид, что они ничего не заметили. В результате сокращается основа для развития интенсивных чувств.

Там, где имеются различия в статусах – например, между преподавателями и студентами, офицерами и рядовыми, – дистанция постоянно поддерживается с помощью различных ритуалов, таких как приветствие или различные почести. То же в религиозной среде: по традиции христианства, к священнику или монахине обращаются по сану, а не как к личности. Основная цель этого – исключить, по крайней мере теоретически, человеческий элемент из неизбежных контактов, определить отношения таким образом, чтобы тесный контакт между сторонами был маловероятным.

Социальная дистанция между этническими и иными социальными группами сохраняется путем создания стереотипов.

Чтобы свести к минимуму возможности эротического влечения в ситуациях, где контакт неизбежен, потенциальные объекты любви определяются как нейтральные. Например, при взаимодействии доктора и пациента противоположного пола оба партнера делают все возможное, чтобы забыть, что они люди. Этому способствует то обстоятельство, что доктора привыкли смотреть на пациентов как на «случай». В некоторых клиниках установлены правила, в соответствии с которыми, если доктор-мужчина

осматривает пациентку, в комнате должна присутствовать ее родственница или медицинская сестра. Это – ритуал, создающий спокойную обстановку для обеих сторон.

Перечисленные способы контроля за проявлением чувств и эмоций в межгрупповом и ролевом взаимодействии – пространственное отделение сторон, формализация поведения, стереотипизация и обезличенность сторон – приводят к нейтрализации, подавлению, вытеснению эмоций из отношений или формированию исключительно отрицательных эмоций и чувств. По существу, эти отношения лишаются собственно межличностной окраски. Тем самым наглядно подтверждается базовое тождество между понятиями «социальные чувства» и «межличностные отношения».

Выводы

1. Эмоции и чувства – важнейшие психические процессы, регулирующие наше индивидуальное поведение и отношения с другими. Представляя собой специфические способы реагирования людей на изменения, происходящие во внутренней или внешней среде, они могут укреплять отношения или разрушать их, улучшать наше понимание других людей или мешать нам взаимодействовать с ними. Основное отличие между чувствами и эмоциями связано с такими параметрами, как длительность/кратковременность, устойчивость/изменчивость.
2. Эмоции и чувства выполняют регулирующую функцию во взаимодействии между людьми благодаря тому, что предстают как сложная форма поведения, как готовность действовать определенным образом по отношению к тем или иным людям. Именно по наблюдаемым действиям и реакциям можно определять, какие чувства переживает человек. На активность эмоциональных действий существенное влияние оказывает степень интенсивности переживаемых эмоций и чувств.
3. Эмоционально-чувственные переживания, возникающие между людьми, отличаются от переживаний, вызываемых окружающей природой, определенной деятельностью и всем тем, что непосредственно с людьми не связано, 1) взаимной направленностью эмоциональных реакций участников межличностного взаимодействия; 2) знаковым характером эмоциональных посланий, интерпретация смысла которых может сопровождаться искажениями, неточностями или непониманием содержания эмоциональных сообщений, передаваемых друг другу; 3) социальным контролем за их формированием и проявлением.
4. В ходе социализации человек учится осознавать, проявлять собственные эмоции, воспринимать и понимать эмоциональные состояния других людей.
5. Репертуар чувств у каждого человека формируется в процессе его общения с ограниченным числом людей, входящих в его окружение. Реакции этих людей важны для создания и укрепления Я-концепции человека; те, от кого зависит ее подтверждение, могут быть обозначены как «значимые другие». В ряде отечественных и зарубежных исследований выявлена следующая иерархия значимых других: родители, супруг или супруга; близкие родственники и друзья; сотрудники по работе и соседи.
6. Смушение, застенчивость, зависть, ревность – виды социальных эмоций, возникающие при удовлетворении социальных потребностей и часто затрудняющие процесс межличностного взаимодействия.
7. Управление эмоциями и чувствами предполагает их осознание и контроль за формой проявления.
8. Способы контроля за проявлением чувств и эмоций в межгрупповом и ролевом взаимодействии – пространственное отделение сторон, формализация поведения, стереотипизация и обезличенность – приводят к нейтрализации, подавлению, вытеснению эмоций из отношений или формированию исключительно отрицательных эмоций и чувств, лишая эти отношения собственно межличностной окраски.

Основные понятия

Чувство

Эмоции

Социальные эмоции

Вербализация эмоций

Осознание эмоций

Произвольность эмоций

Зависть

Ревность

Вопросы для самопроверки

1. Почему чувство является основной единицей анализа межличностных отношений?
2. В чем различие между эмоциями и чувствами?
3. Перечислите основные характеристики эмоционально-чувственного переживания.
4. В каких формах проявляется организующая функция эмоций?
5. Чем отличается проявление эмоций в межличностном взаимодействии от проявления эмоций, не связанных с общением с людьми?
6. Какие группы значимых людей оказывают наибольшее влияние на эмоциональную жизнь человека?
7. Сравните смущение и застенчивость: в чем сходство и в чем различие между этими социальными эмоциями?
8. Сравните зависть и ревность: в чем сходство и в чем различие между этими социальными эмоциями?
9. Что значит «управлять эмоциями и чувствами в общении»?
10. Чем могут быть вызваны затруднения при овладении человеком языком эмоций?

Учебные задания

Задание 1. Ниже приведены вопросы, отвечая на которые вы сможете задуматься об особенностях вашего эмоционального поведения в межличностном общении.

- Как я управляю своими чувствами и эмоциями в общении?
- Каким я кажусь окружающим людям – очень эмоциональным или скорее сдержанным и холодным человеком?
- Проявление каких эмоций в отношении других людей мне дается легко, а какие я стараюсь скрыть?
- Легко ли другим понять, что я чувствую?
- Позволяю ли я эмоциям овладеть мной, когда я нахожусь с другими людьми?
- Пытаюсь ли я управлять поведением других людей с помощью своих эмоций – например, демонстрируя дурное настроение или обиду? Манипулирую ли я другими людьми?
- Считаю ли я, что необходимо быть эмоциональным, общаясь с другими?
- Как я реагирую, когда другие ведут себя эмоционально со мной?
- Какие эмоции мне нравятся в других? Какие неприятны и вызывают страх?
- Что я делаю, когда другие никак не проявляют свои эмоции?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Для развития способности осознавать собственное эмоциональное состояние и эмоциональное состояние других предлагаем вам выполнить следующее упражнение. Поставьте перед собой задачу изучить несколько эмоций, например страх, гнев, горе, радость. В отношении каждой из них ответьте на следующие вопросы:

1. Определите время, когда вы переживали эту эмоцию.
2. Определите относительную силу (интенсивность) этого чувства по шкале от 1 (слабая) до 5 (очень сильная).
3. Опишите, что вы чувствовали и как, по-вашему, выглядели, когда переживали это чувство.
4. Опишите, как вы пытались управлять этой эмоцией.
5. Опишите, как реагировали на вас окружающие вас люди.
6. Определите время, когда кто-либо из тех, с кем вы общались, переживал это чувство.
7. Опишите ваше восприятие того, как этот человек выглядел и что он чувствовал.
8. Опишите, как он пытался управлять этой эмоцией.
9. Опишите вашу реакцию на его поведение.

Задание 2. Выберите себе какое-либо эмоциональное состояние. После того как выбор сделан, сообщите

о нем в письменной форме тому, кто будет руководить этой игрой. Затем руководитель формирует пары с учетом следующих условий:

- 1) не сводить в пару людей, которые уже испытывают друг к другу сильные чувства;
- 2) не сводить в пару людей, выбравших одинаковое состояние;
- 3) по возможности составлять пару из людей, выбравших принципиально различные состояния (например, скуку и веселье или гнев и равнодушие).

Пары занимают место за столом. Каждый из партнеров должен постараться перевести другого в свое эмоциональное состояние за 5 минут. Если один из участников признает, что перешел в эмоциональное состояние партнера, то он поднимает вверх руки, и они становятся зрителями.

После завершения игры все садятся в круг. Те, кто поменял свое состояние, объясняют, что этому способствовало: действия партнера или общий эмоциональный фон. В тех парах, где никто не принял состояние партнера, участники выясняют, почему, на их взгляд, так случилось.

В общем обсуждении рекомендуется включить также следующие вопросы:

От каких эмоциональных состояний участники игры отказывались легче?

В какие состояния чаще переходили?

Есть ли зависимость между полом, возрастом, профессией и выбираемыми эмоциями?

Задание 3. Переформулируйте приводимые ниже «ты-высказывания» в «я-послания».

Образец:

Ты-высказывание: «Как ты мог такое сказать!».

Я-послание: «Мне неприятно то, о чем ты только что сказал».

А) Ты абсолютно не прав.

Б) Да пошел ты.

В) Только невежа мог поверить в это.

Г) Вечно ты лезешь не в свое дело.

Д) Какой ты бестолковый.

Дополнительная литература

Бодаев А. А. О взаимосвязи общения и отношения // Вопросы психологии. – 1994. – № 1.

Гозман Л. Я. Психология эмоциональных отношений. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1987.

Изард К. Эмоции человека: Пер. с англ. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1980.

Кроник А. А., Кроник Е. А. В главных ролях: Вы, Мы, Он, Ты, Я: Психология значимых отношений. – М.: Мысль, 1989.

Муздыбаев К. Психология зависти // Психологический журнал. – 1997. – № 6. – С. 3-12.

Обуховский К. Психология влечений человека. – М.: Прогресс, 1972.

Рейковский Я. Экспериментальная психология эмоций. – М.: Прогресс, 1979.

Глава 13. Отношения в развитии

Время – важнейший фактор межличностных отношений. Общение с человеком, которого видишь первый или второй раз, принципиально отличается от общения с хорошо знакомыми людьми; общение между хорошими, но давно не видевшими друг друга знакомыми принципиально отличается от общения между друзьями, которые встречаются практически ежедневно. С течением времени меняется и качество отношений: взаимная легкая симпатия двух людей в начале знакомства и их чувства друг к другу после распада пары имеют между собой мало общего. В истории отношений бывают рассветы и закаты, весны и осени, цветение и увядание, молодость и старость. В этих образах отражены перемены, изменения, цикличность в отношениях. Выделить причины и понять закономерности процесса развития межличностных отношений позволяет обращение к фактору времени в их изучении. Этим вопросам посвящена данная глава.

13.1. От первой встречи до разрыва: этапы развития отношений

История отношений складывается из событий, каждое из которых имеет свою дату. Межличностное событие – это значимое для данного человека изменение в жизни, ключевую роль в котором играет другой человек, с которым они находятся (или находились) в непосредственном контакте. Это событие

может углублять, развивать, усложнять, ставить под угрозу, ослаблять, прерывать, упрощать или вносить иные изменения в отношения людей.

Любой из нас легко может восстановить в памяти связь между каким-то событием и его влиянием на характер отношений с конкретным человеком, на взаимное сближение или отдаление.

Межличностное событие

значимое для данного человека изменение в жизни, в котором ключевую роль играет другой человек.

При всем разнообразии содержания межличностных событий, определяющих направление развития отношений, сам процесс развития включает ряд последовательных этапов, или стадий. Как правило, выделяют следующие стадии:

- стадия сближения;
- стадия близости;
- стадия дифференциации;
- стадия отдаления;
- стадия распада отношений.

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПСИХОЛОГОВ

Российский исследователь межличностных отношений А. Кроник предложил следующее задание, позволяющее наглядно изобразить линии отношений.

1. Нарисуйте на листе бумаги график, где горизонтальная ось обозначает годы вашей жизни – со дня рождения до сегодняшнего дня, а вертикальная – степень психологической близости с партнером. 100 баллов – вы испытываете чувство полного единства с этим человеком, чувство «Мы», общаетесь с ним как с самим собой; 0 – чувство «Мы» отсутствует, вы относитесь к другому как к постороннему человеку.

2. Вспомните свои отношения с кем-нибудь из значимых для вас людей и попытайтесь изобразить линией историю отношений с этим человеком. В разные годы общения чувство «Мы» может меняться. Начертите линию этих изменений – от дня знакомства до сегодняшнего дня.

3. Попробуйте изобразить подобным образом отношения еще с 2-3 спутниками своей жизни.

У кого-то история отношений будет напоминать штормящее море с волнами, вздымающимися к небесам и обрывающимися в бездну. У другого динамика отношений будет похожа скорее на штиль, открытые дали, редкое волнение нарушает это постоянство.

(См.: Кроник А. А., Кроник Е. А. В главных ролях: Вы, Мы, Он, Ты, Я: Психология значимых отношений. – М.: Мысль, 1989.)

По мере развития отношений межличностный обмен прогрессирует от поверхностных, неинтимных сфер к более интимным, глубоким, и, достигнув максимально возможной для конкретной пары глубины, может смениться регрессом, утратой доверия и открытости между партнерами. Выделяют две формы динамики отношений:

- 1) необратимые изменения в системе отношений личности (прогресс и регресс);
- 2) периодическое изменение параметров отношений (знака, интенсивности, модальности) с течением времени, или ритмы отношений.

Прохождение каждой стадии связано с достижением важных для субъекта целей, которым соответствуют свойственные именно для данной стадии факторы межличностной аттракции, способы межличностной коммуникации, формы проявления эмоций и чувств.

Рассмотрим подробнее каждую из стадий развития межличностных отношений.

13.1.1. Стадия сближения

Ее основа – поиск и выбор партнера.

Одним из подходов, позволяющих анализировать процессы, происходящие на этой стадии, является теория «фильтров». Согласно этой концепции, пара, переходя от поверхностного знакомства к более

глубокому межличностному общению, должна преодолеть ряд своеобразных фильтров. Процесс развития отношений можно схематически представить как продвижение по сужающемуся коридору, перегороженному системой барьеров или фильтров; каждый из которых необходимо преодолеть, для того чтобы двигаться дальше. В роли фильтров выступают различные факторы межличностной аттракции. Если два человека не прошли через какой-нибудь фильтр, взаимоотношения между ними прекращаются или сохраняются вынужденно, а положительные чувства друг к другу либо исчезают, либо сменяются неприязнью и враждебностью. Глубоких и устойчивых отношений могут достичь только те пары, которые последовательно преодолели все фильтры.

НАУЧНЫЕ ИДЕИ ЗАРУБЕЖНЫХ ИССЛЕДОВАТЕЛЕЙ

Американский психолог Дж. Левинджер предложил следующую схему ступеней (стадий) диадического взаимодействия (схема адаптирована из: Gergen K. J., Gergen M. M. Social Psychology. 2nd ed., 1986, p. 111):



На начальной, нулевой стадии межличностных контактов Другой психологически еще не существует для Я, не представляет для него интереса. Затем возникают односторонняя аттракция, познавательный интерес или эмоциональное влечение, расположение к Другому.

Аттракция стимулирует поверхностный поведенческий контакт, взаимодействие субъектов, остающихся тем не менее чужими друг для друга. Но общность деятельности, интересов и установок постепенно порождает реальное взаимопересечение личностей, от частного до весьма широкого, когда два Я до некоторой степени сливаются в неделимое Мы. Условиями сохранения взаимоотношений являются совместимость потребностей партнеров; взаимное самораскрытие; эмпатическое взаимопонимание. На этой стадии каждый стремится подтвердить представления о мире своего партнера и свою Я-концепцию. Когда пары достигают этой формы поддержки друг друга, говорят об их когнитивной зависимости.

Детерминанты межличностной аттракции будут изменяться в зависимости от того, на каком этапе в данный момент находятся отношения, какой фильтр проходят. Одни и те же факторы могут на одном этапе способствовать возникновению симпатии, а на другом – снижать ее, действовать только в сочетании с какими-либо другими факторами или не действовать вовсе. Но даже преодоление нескольких фильтров еще не гарантирует отношения от распада: предстоящий фильтр не менее опасен для существования пары, чем уже пройденный.

Теория фильтров

концепция, согласно которой пара при своем продвижении от поверхностного знакомства к более глубокому межличностному общению должна преодолеть ряд своеобразных фильтров.

Какие фильтры действуют на стадии сближения?

Во-первых, это – внешние данные, пол, возраст, профессия, манера поведения человека, так называемые «экологические» переменные (соседство или общее место работы, учебы, отдыха), то есть сугубо внешние характеристики личности, которые не требуют для своего распознавания длительного

времени и оцениваются субъектом в зависимости от их социальной ценности, параметров ситуации, в которой происходит взаимодействие, и состояния и свойств самого субъекта (заметим, что при прохождении этого фильтра действует стремление к выбору равного партнера по данным характеристикам). Партнер рассматривается скорее как объект. Соответственно, отношения еще не приобретают характера межличностных. При неблагоприятном сочетании названных переменных аттракции не возникает, и общение не продолжается.

Во-вторых, это требование определенного уровня сходства между собой и партнером (природа действия принципа сходства подробно рассматривалась в предыдущей главе, посвященной межличностной аттракции).

Основной задачей, которую решают субъекты при прохождении первых двух фильтров, является обеспечение *психологической безопасности*, создание комфортной и нетрешивой ситуации, гарантирующей каждому из них определенный уровень принятия со стороны партнера по общению.

На данной стадии важнейшими коммуникативными навыками оказываются умение вступить в разговор с человеком, который понравился, и поддержать беседу с ним. Это не такие простые умения, как может показаться на первый взгляд. Не случайно в художественной литературе и кинематографе популярна тема «как познакомиться с понравившимся человеком». Вспомним фильм «Где находится нофельт?», герой которого (в исполнении А. Панкратова-Черного) предлагает своему стеснительному родственнику (в исполнении А. Михайлова) для знакомства с девушками использовать фразу, ставшую названием фильма.

Умение поддерживать беседу – важнейший инструмент межличностного взаимодействия, который используется как на уровне ритуального общения, так и на этапе сближения между людьми с целью больше узнать друг о друге, сохраняя при этом безопасную дистанцию. Искусство состоит в том, чтобы не поучать и не поражать собеседника, а расположить его к себе, не требуя от него никаких обязательств, создавая уютную, непринужденную атмосферу.

Еще один фильтр, действующий на стадии сближения, – возможность включения членов пары в совместную деятельность. Эта возможность предполагает сочетание личностных и поведенческих характеристик, получивших название «ролевое соответствие». Речь идет как о наличии базы для совместного взаимодействия (решение общей задачи, общее дело), так и о соответствии друг другу межличностных ролей, которые берут на себя участники пары. Существуют различные гипотезы относительно того, какое сочетание личностных свойств является условием стабильного и продуктивного общения. Для каждой пары ролевое соответствие носит сугубо индивидуальный характер. Тем самым весьма ограничивается возможность спрогнозировать успешность прохождения данного фильтра. Однако проверка на возможность действовать совместно, безусловно, является одним из ключевых факторов перехода пары со стадии сближения на следующую стадию развития отношений.

НАУЧНЫЕ ИДЕИ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ИССЛЕДОВАТЕЛЕЙ

Для анализа начального этапа развития межличностных отношений представляется интересным наблюдение, сделанное Е. Доценко.

В соответствии с принципом экономии, однажды найденное решение имеет тенденцию использоваться с большей вероятностью, чем какие-либо иные.

Данный принцип работает и в межличностных отношениях. Возможно, этим объясняется та особая роль, которую играет в отношениях людей первая встреча или несколько встреч. В консультативной практике обнаружен следующий феномен – последовательность действий, совершенных во время знакомства, в значительной степени задает ведущий сценарий последующих межличностных событий.

Важными моментами являются:

- распределение инициативы: кто первый пошел на контакт, каким образом инициатива передавалась или удерживалась, кто управлял этим процессом;
- содержание взаимодействия: по какому поводу произошло знакомство, какие проблемы пришлось решать, какие темы разговоров преобладали, какова последовательность обсуждавшихся тем, какими делами занимались;
- распределение ролей в диаде: кто инициировал событие, кто управлял развитием отношений, кто руководил решением возникавших проблем;
- динамика: смена периодов согласия и напряжений (конфликтов), темп развития отношений (сближения или отдаления), перерывы.

Последовательность действий и чувств (или эмоциональных реакций), совершенных и пережитых во время знакомства, задает матрицу отношений, согласно которой затем строятся большинство последующих раундов общения. В результате происходят постепенная стереотипизация способов решения возникающих проблем, их автоматизация и удаление из сознания.

(См.: Доценко Е. Л. Межличностное общение: семантика и механизмы. – Тюмень: ТОГИРРО, 1998.)

Таким образом, преодолевая различные фильтры на начальной стадии развития, отношения все более индивидуализируются, превращаясь в подлинно межличностные. Продвижение по этому коридору требует целенаправленных действий членов пары. Благоприятное или неблагоприятное для прохождения очередного фильтра сочетание внешних и внутренних условий не проявится, если участники общения не будут активно преодолевать возникающие трудности и стабилизировать свои отношения. Взаимоотношения могут быть стабильными только тогда, когда их сохранение предстает перед субъектом как одно из условий достижения значимых для него целей.

НАУЧНЫЕ ИДЕИ ЗАРУБЕЖНЫХ ИССЛЕДОВАТЕЛЕЙ

Носсрат Пезешкиан – один из основателей позитивной психотерапии – называет следующие условия, при которых может возникать чувство тесной принадлежности друг другу.

- Общая профессия у супругов: например, муж – врач, а его жена – ассистент при нем, или оба занимаются бизнесом.
- Разные, но взаимодополняющие обязанности: один зарабатывает деньги, другой берет на себя ведение домашнего хозяйства, уход за детьми и их воспитание.
- Общие интересы и увлечения: оба любят играть в теннис, участвовать в лыжных или пеших походах и др.
- Общие социальные, политические или религиозные интересы: оба являются активными членами одной партии или выполняют общественную работу.
- Общие финансовые интересы: строительство дома, передача ведения дела, общие долги, общая прибыль.
- Монополия в сексуальных отношениях. Ограничение сексуального удовлетворения только рамками партнерства, основой которого является сексуальная зависимость. Удовлетворение сексуальной потребности происходит только между партнерами.
- Общие цели ради общих детей: дети связывают родителей на многие годы.
- Разного рода эмоциональная зависимость: один партнер берет на себя функцию «Я» другого, оба окружают друг друга заботой.
- Общая духовная связь: надежда на общее будущее, даже после смерти.

(См.: Пезешкиан Н. 33 – и одна форма партнерства. Пер. с нем. – М.: Медицина, 1998, с. 136-137.)

13.1.2. Стадия близости

Ее основа – становление пары, формирование чувства «Мы». Этот процесс чаще всего включает следующие фазы:

- Люди начинают чаще встречаться во все более разнообразных ситуациях.
- Они ищут общества друг друга, проводят вместе более длительное время,
- Они все более открываются друг другу, делятся секретами, становятся более близки физически, стремятся переживать вместе позитивные и негативные чувства.
- Они начинают понимать точку зрения и мировоззрение друг друга.
- Их цели и поведение достигают высокой степени синхронности.
- Они начинают чувствовать, что благополучие каждого из них связано с устойчивостью и надежностью их взаимоотношений, связь воспринимается как единственная и незаменимая.
- Отношения начинают рассматриваться не только с точки зрения настоящего, но и будущего.

- Они начинают действовать как пара, а не как два отдельных человека.

Итак, отношения достигают качественно нового уровня – уровня близких доверительных отношений, на котором каждый узнает самое сокровенное о другом, когда человек, думая о себе и о партнере, не отделяет Я от Он или Я от Она, а соединяет: Мы, Нам, для Нас. Окружающими людьми они также идентифицируются как пара (жених и невеста, супруги, близкие друзья).

У каждого есть собственный предел психологического сближения со своей половиной. Это та дистанция, при нарушении которой общение становится трудным, дискомфортным. У мужчин дистанция, как правило, больше, у женщин – меньше. Если муж на первых порах, подстраиваясь под любимую жену, общается с ней на «женских», более коротких расстояниях, то это вызывает последующий спад, отдаление, стремление немного отойти в психологическом смысле. Есть супруги, у которых потребность в психологическом сближении приблизительно одинакова. Такие пары, как правило, благополучны, устойчивы.

Фазой продвижения на стадии близости является формальное закрепление отношений, принятие партнерами обязательств по отношению друг к другу. Им может быть объявление о помолвке, брачное свидетельство или какой-то вид письменного договора (например, бизнес-контракт). Таким образом отношения перестают быть неформальными, получают признание, начинают подчиняться определенным правилам. Изменение статуса отношений может вызывать сопротивление кого-либо из партнеров, быть причиной внутреннего дискомфорта. Как следствие, потребуется психологическое приспособление к новой форме отношений.

13.1.3. Стадия дифференциации

Ее основа – стремление противопоставить слишком большой привязанности свою самостоятельность, иметь свои особые интересы, не совпадающие с интересами партнера, думать больше о реализации своих возможностей, чем о партнерстве.

Дифференциация вовсе не означает прекращения отношений. Это стадия перестройки, переоценки, нового развития отношений. Много зависит от чуткости, деликатности членов пары: чтобы сохранить партнерство, необходимо видеть и ценить у партнера его особые индивидуальные достоинства и способности. Счастливые пары – это чаще всего пары, преодолевшие стадию дифференциации с пользой для развития отношений.

В одном исследовании с участием пар, которые состояли в счастливом браке 15 и более лет, супругов просили определить, что сделало их брак прочным. И мужья, и жены дали сходные ответы. Наиболее часто встречающейся причиной было «ощущение, что супруг – твой лучший друг» и что «он или она нравится как личность». Те и другие ответы объединяла уверенность в том, что супружество – это обязательство друг перед другом, желание, чтобы взаимоотношения были действенными, задачи и цели – согласованными. В то же время не было слепой преданности другому человеку. Люди видели недостатки партнера, но стремились не обращать на них внимания. Как сказал один муж: «Она несовершенно. Но меня не волнуют ее слабости. Их немного. Ее достоинства намного превосходят недостатки».

На стадии дифференциации важным фактором, влияющим на развитие отношений, становится уровень положительных реакций партнеров друг на друга: эмоциональные переживания вызывает не столько его сохранение, сколько его превышение или принижение по сравнению с привычным. Этот эффект нашел отражение в так называемом «законе супружеской неверности», сформулированном Э. Арнсоном (Аронсон, 1998).

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПСИХОЛОГОВ

Психологическая близость в семье

Поданным исследователей (см. Кроник, Кроник, 1989), отношения родителей к детям характеризуются постепенным возрастанием переживания психологической близости. В свою очередь, отношение детей к родителям не содержит тенденции к увеличению близости. Напротив, период общения с 12-13 до 22 лет отличается переживанием большей отдаленности от родителей. Этот период отличается и более дифференцированными отношениями к отцу и к матери: если до 7-8 летнего возраста разность в психологической близости к родителями не превышает 5 баллов, то в 16 лет она достигает 20 баллов. Периодами наибольшего отдаления от родителей являются 13 и 16-19 лет. В 13 лет трудности возникают

в отношениях с матерью, в 16 лет происходит отделение от отца, в 19 наблюдается минимум близости с матерью. В целом, взрослеющие дети ближе к родителям, чем родители к детям.

В отношениях супругов первые 5 лет общения отличаются тенденцией к сближению, 6-7 годы – некоторым отдалением в отношениях мужа к жене, затем последующим возрождением чувства «Мы» до прежнего уровня. Отношение жены к мужу продолжает изменяться в сторону усиления «Мы», лишь 10-11 годы чреваты отдалением. Это – усредненная картина отношений, индивидуальные линии всегда различны. У одних отношения подобны непрерывному восхождению к «Мы», у других это восхождение чередуется с временными спадами, а у кого-то отчуждение наступает почти сразу. Все зависит оттого, удалось ли совладать со стихией разрушительных сил и в результате стать ближе друг другу, или обстоятельства и личные обиды оказались сильнее чувства «Мы».

Несмотря на шутовское название, этот закон затрагивает серьезную проблему, которая возникает у близких людей, в частности у семейных пар. Складывающаяся в ходе подобных отношений привычка к взаимным высоким оценкам снижает чувствительность партнеров к взаимным положительным подкреплениям, зато малейшее проявление неодобрения со стороны кого-либо из них вызывает сильные эмоции другой стороны. В то же время в общении с умеренно близкими или посторонними партнерами люди сравнительно спокойно относятся к негативным оценкам (поскольку у них не сформировано ожидание позитивных оценок), зато склонны испытывать сильную симпатию даже в ответ на небольшое подкрепление. Таким образом, близкому человеку труднее, чем постороннему, вызвать положительные чувства в ответ на свои действия; в то же время у него больше шансов вызвать отрицательную реакцию партнера.

Именно потому, что статистически наиболее вероятным последствием романтической любви является разрыв, прекращение отношений (по данным исследователей, люди студенческого возраста влюбляются по 6-7 раз, следовательно, столько же или на один раз меньше их отношения тем или иным образом прекращались), задача перехода из состояния романтической любви к более устойчивым эмоциональным отношениям оказывается теснейшим образом связанной с личностными особенностями партнеров. Как отмечает Л. Гозман, развитие отношений от первого чувства симпатии до любви достаточно жестко задается нормами и традициями – особенно процесс ухаживания (Гозман, 1987). На этом этапе отношения фактически еще безличны, подлинно межличностными они могут стать лишь в процессе развития. Субъект может (в известных пределах, конечно) оставаться пассивным – ситуационные и культурные детерминанты взаимодействия, фактически без его участия, могут обеспечить благополучное развитие эмоциональных отношений в паре. Таким образом, романтическая любовь во многих парах возникает случайно. Однако после ее возникновения положение меняется: действие ситуационных факторов ослабевает, а нормативно предписанных образцов поведения не существует. Стабилизация отношений в постромантический период может быть только следствием активности их субъектов.

Итак, потребность в автономии, уникальности, неповторимости – одна из базовых потребностей личности, ее проявление в межличностных отношениях вполне нормально. Однако если стремление отличать себя от другого в паре проявляется чересчур настойчиво, то это может быть сигналом того, что в отношениях что-то не в порядке.

13.1.4. Стадия отдаления

Если на стадии дифференциации члены пары не смогли сохранить интерес друг к другу и привлекательность друг для друга, отношения переходят на стадию отдаления. Ее основа – проведение границы между Я и Ты, стремление освободиться от партнера и в конечном счете расстаться с ним.

На этой стадии качество взаимоотношений приобретает иной характер. Изменяются суждения о поведении друг друга. Например, то, что раньше воспринималось как «очаровательная забывчивость», теперь рассматривается как «грубое безразличие»; взаимные оценки партнеров становятся ниже. Каждый склонен оправдывать себя и обвинять другого, не слушая его оправданий. Бывшие когда-то близкими людьми, партнеры не испытывают желания совместно проводить время, сокращают до минимума число обсуждаемых вопросов, разговаривают лишь по необходимости, причем сам разговор напоминает беседу посторонних – в нем нет прежней подлинной заинтересованности. Они стараются реже видеться – вид и поведение другого вызывают раздражение. Таким образом, происходит переход на более поверхностный уровень самораскрытия, что сигнализирует о намерении прекратить

отношения.

Крайней степенью отдаления является избегание контактов друг с другом, чувство истощенности отношений.

По мнению Л. Гозмана (Гозман, 1987), представление о «совместимости» не как о результате процесса развития отношений в паре, а как об автоматическом следствии определенного сочетания инвариантных личностных свойств двух людей, не имеет эмпирического обоснования и является вредным, способствуя тому, что ответственность за свои неудачи в сфере общения передается безличным психологическим законам. Вера в наличие людей, предназначенных друг для друга, приводит к тому, что люди пытаются решать свои проблемы не за счет активной перестройки отношений, а путем перебора вариантов.

13.1.5. Стадия распада

В основе этой стадии лежит прекращение отношений.

Разрыв связей между людьми – исключительно тяжелое переживание, оказывающее серьезное деструктивное воздействие на психическое и физическое состояние. Так, дети, разлученные (даже временно) с матерью или считающие, хотя бы и ошибочно, что лишились ее любви, хуже развиваются, чаще находятся в депрессии, становятся более агрессивными в общении со сверстниками. Даже процент летальных исходов в детских клиниках зависит прежде всего от отношений ребенка с матерью. Серьезные последствия имеет разрушение близких отношений и для взрослых. Развод нередко является причиной алкоголизма, суицида, автомобильных катастроф. Во всех возрастах смертность от инфаркта значительно выше у одиноких, чем у семейных.

Распад и прекращение отношений не означают, что бывший партнер становится эмоционально нейтральной фигурой. В течение длительного периода (иногда нескольких лет) с ним сохраняется эмоциональная связь, иногда – даже после установления новых, благополучных отношений с другим человеком. Хотя ведущими по отношению к бывшему партнеру являются агрессивные чувства, гнев, склонность приписывать ему различные негативные черты и вину за распад взаимоотношений, в то же время они могут соседствовать с позитивными. Бывший партнер часто выступает в качестве мысленного собеседника, взаимоотношения с ним составляют содержание сновидений; эмоционально заряженными (причем не только негативно, но и позитивно) остаются и связанные с ним объекты (вещи, определенные районы города и т. д.).

Известный английский психолог С. Дак предложил выделить в процессе распада межличностных отношений четыре фазы: интрапсихическую, диадическую, социальную и фазу «отделки». Каждая имеет свою специфическую задачу, свои проявления, свой результат (Duck, 1990).

Первая – *интрапсихическая* – фаза проявляется тогда, когда индивид решает, что он или она не может больше выносить существующие отношения. На этой фазе внимание сосредоточено на поведении другого и оценке той степени, до которой это поведение можно выносить, а когда терпению наступает конец и необходим разрыв отношений. Однако пока партнеру ничего не говорится. Переживания носят внутри-личностный характер, иногда человек делится ими со своим дневником или со случайными, чужими людьми. Растет враждебность к партнеру, стремление оценивать и сравнивать его с другими людьми. Вместе с тем усиливается чувство вины и неопределенности, тревожность. Результатом прохождения этой фазы является решение сообщить партнеру о своей неудовлетворенности существующими отношениями.

Основную установку второй – *диадической* – фазы можно сформулировать следующим образом: «Разрыв был бы желателен». Для этой фазы характерны периодически проходящие выяснения отношений между партнерами, экспериментирование со своими отношениями, активный поиск новых форм, склонность к фантазиям о будущем. Стороны решают, что следует предпринять: попытаться восстановить отношения, переопределить их или разорвать. Переопределение может заключаться в качественном изменении характера отношений (скажем, были возлюбленными – останемся друзьями). Результатом может быть как успех, так и решение о прекращении отношений.

Установка третьей – *социальной* – фазы: «Я намерен это сделать». На этой стадии происходит информирование значимых людей о намерении разорвать отношения с целью заручиться их поддержкой. Важно, чтобы они приняли нашу версию событий, нашу версию ошибок партнера («я всегда считал, что он/она тебе не пара», «я никогда не понимал, как вы можете вместе жить»). Между партнерами происходит постоянный переход от ссор к примирениям, актуализируется сомнение и

тревога по поводу своего будущего, страх одиночества. Хотя партнеры чаще общаются, одновременно усиливается стремление возложить на другого ответственность за неудачу совместной жизни. Результатом прохождения этой фазы является собственно прекращение отношений.

Четвертая – фаза «отделки». Коль скоро отношения умерли, надо похоронить их достойно. Задача этой фазы – распространение собственной версии распада, самооправдание, реинтерпретация происходящего с целью создания наиболее благоприятной и нетравмирующей истории эмоциональных отношений с бывшим партнером. Здесь также важна роль обсуждения произошедшего среди своих знакомых («мы старались, но ничего не вышло», а не – «меня бросили»).

Сходную структуру процесса распада отношений выделяют и другие исследователи. При этом важной его особенностью является то, что этот процесс не обязательно направлен на разрыв. Все время рассматривается возможность перестройки и сохранения отношений. Попытки такой перестройки могут в ходе процесса распада предприниматься многократно. С. Дак обращает внимание на следующие моменты:

1) Отношения – сложный процесс, включающий множество сторон и элементов, каждый из которых имеет свое время и место в жизни отношений;

2) Восстановление разрушенных отношений более эффективно при решении проблем, свойственных именно данной фазе распада.

Например, если пара переживает интрапсихическую фазу, то восстановление должно быть связано с возрождением привлекательного образа партнера, а не с исправлением ошибок коммуникации (вербальной или невербальной). Последнее уместно до тех пор, пока отношения находятся на стадии отдаления (то есть общей неудовлетворенности межличностным взаимодействием). На социальной фазе большое влияние на последующее развитие отношений могут оказать окружающие, либо убеждая партнеров потерпеть и все уладить, либо, напротив, подталкивая их к разрыву, настаивая на том, что лучший выход для них – развод.

Описанные выше стадии составляют аналитическую модель; развитие реальных отношений не всегда предсказуемо. Истории отношений конкретных пар различаются как по числу пройденных этапов, так и по их длительности. Для кого-то стадия сближения оказывается фактически свернутой, почти сразу переходящей в близость (в результате взаимной любви с первого взгляда). Кто-то всю жизнь симпатизирует определенному человеку, не предпринимая серьезных попыток для сближения. Кто-то мог пройти все этапы – от знакомства до разрыва – с одним и тем же человеком несколько раз (случаи неоднократной женитьбы и развода между одними и теми же партнерами).

Отношения могут стабилизироваться на любой из стадий, однако если между партнерами существуют расхождения относительно стадии стабилизации (например, один хотел бы сохранить отношения на уровне поверхностного знакомства, а другой стремится к более близким отношениям), возникают трудности в общении. Индивидуальные потребности определяют и скорость, с которой каждый из партнеров готов перейти от одной стадии к другой, что еще более усложняет динамику отношений. Таким образом, межличностные отношения зависят от той энергии, которую партнеры вкладывают в них, от желания каждой из сторон что-то делать с другим и для другого.

13.2. Факторы стабильных эмоциональных отношений

Сам факт длительного сохранения взаимодействия в паре не обязательно указывает на наличие в ней стабильных эмоциональных отношений. Люди могут оставаться вместе, например, в силу экономических причин или из-за отсутствия сколько-нибудь привлекательной альтернативы партнеру. Последний вариант достаточно часто выступает в качестве стабилизатора брака, в котором оба супруга недовольны своей семейной жизнью. Иногда, низко оценивая про себя свои отношения друг с другом, партнеры могут рассматривать их как своего рода плату за реализацию каких-то жизненных целей, воздаяние за неправильный образ жизни в прошлом и т. д. Понимание невозможности сохранения положительных эмоций друг к другу длительное время также играет не последнюю роль – если человек считает, что сохранение страстной любви принципиально невозможно, повышается вероятность того, что он более терпимо отнесется к снижению симпатии и любви в своих собственных отношениях.

Стабильные межличностные отношения

длительное сохранение взаимодействия в паре, вызывающее положительные чувства у обоих партнеров.

Развитие и долговременная стабилизация отношений предполагают их постоянную перестройку с учетом изменения внешних условий и личностных особенностей членов пары. Как невозможно представить себе ровное и бескризисное развитие личности, так нереальны и длительные эмоциональные отношения, которые сами участники не подвергали бы периодическим ревизиям. Распад и стабилизация отношений – две стороны одного процесса, результат которого – прекращение или сохранение отношений – зависит от активных целенаправленных усилий его субъектов.

Для длительного сохранения удовлетворяющих партнеров отношений критическим моментом является переход от стадии близости к стадии дифференциации. Успешное решение задачи сохранения автономии личности при сохранении пары, как уже отмечалось, – залог стабильных межличностных отношений. Результатом стадии дифференциации может быть либо стабилизация, либо распад отношений.

Возможности для стабилизации отношений на неэмоциональной, рационалистической основе видятся прежде всего в оптимальной организации взаимодействия между партнерами, то есть в понимании каждым из них наличия общих интересов и зависимости друг от друга как условия их осуществления.

Одним из важнейших факторов стабильности эмоциональных отношений является включенность членов пары в совместную, значимую для обоих деятельность. В случае супружеских отношений предметами совместной деятельности могут быть воспитание детей; домашнее хозяйство, которое ведется не столько в силу экономической необходимости, сколько для удовлетворения разнообразных психологических потребностей – от потребности в безопасности до эстетической; наконец, сами супруги – обеспечение благополучия и личностного роста каждого из них.

НАУЧНЫЕ ИДЕИ ЗАРУБЕЖНЫХ ИССЛЕДОВАТЕЛЕЙ

Выдающийся представитель гуманистической психологии американский психолог Абрахам Маслоу выделил характеристики, присущие самоактуализирующейся личности. Его теория самоактуализации основана на изучении здоровых и зрелых людей, а сам процесс самоактуализации был определен как свидетельство того, что человек стремится к совершенству и делает наилучшим образом именно то, на что он способен. В небольшом исследовании Маслоу обрисовал людей, которых он считал самоактуализирующимися. Среди них он выделил выдающихся личностей прошлого и настоящего (например, А. Линкольн, Л. ван Бетховен, Э. Рузвельт, Т. Джефферсон, А. Эйнштейн и др.), своих личных друзей и знакомых, студентов. Обобщенный портрет самоактуализирующихся людей включает следующие характеристики:

- Они реалистично ориентированы: видят действительность такой, какая она есть, а не такой, какой им хотелось бы ее видеть.
- Они принимают себя, других людей и окружающий их мир: не сверхкритичны к своим недостаткам и слабостям; у них нет потребности поучать, информировать или контролировать других людей, они могут переносить их слабости и не боятся их силы.
- Их поведение отличается непосредственностью, простотой, отсутствием искусственности или желания произвести эффект.
- Они центрированы на проблеме, а не на себе, то есть привержены какой-то задаче, долгу, призванию или любимой работе, которую считают своей жизненной миссией, стоящей выше их непосредственных потребностей.
- Они нуждаются в неприкосновенности внутренней жизни и одиночестве.
- Они свободны в своих действиях, независимо от физического и социального окружения.
- Их восприятие людей и окружающего мира отличается свежестью, не стереотипизировано: они способны оценивать по достоинству даже самые обычные события в жизни.
- Большинство из них имели глубокий мистический или духовный опыт (не обязательно религиозного характера): это моменты сильного волнения или высокого напряжения, моменты умиротворения, блаженства и спокойствия, причем достигаемые без искусственных стимуляторов.
- Они переживают чувство сострадания, симпатии и любви ко всему человечеству.
- Они стремятся к глубоким и тесным межличностным отношениям с небольшим числом людей: близкие отношения в стиле самоактуализации требуют большого количества времени и усилий.

- Они разделяют демократические ценности и взгляды.
- Они разграничивают цели и средства их достижения, причем чаще испытывают удовольствие от самого процесса.
- Их чувство юмора носит философский, доброжелательный характер, их привлекают шутки, высмеивающие глупость человечества в целом, а не унижающие кого-то или построенные на непристойностях.
- Они обладают огромным творческим зарядом.
- Они находятся в гармонии со своей культурой, сохраняя в то же время определенную внутреннюю независимость от нее.
- Они не требуют от своего окружения немедленного улучшения. Зная о несовершенстве общества, они принимают тот факт, что социальные перемены могут быть медленными и постепенными, но их легче достичь, работая внутри этой системы.

(См.: Маслоу А. Мотивация и личность. – М., 1998.)

Согласно теории обмена, человек будет стремиться поддерживать отношения до тех пор, пока получаемые им «прибыли» перевешивают «затраты».

К *прибылям*, или приобретениям, можно отнести:

- личностный рост;
- чувство безопасности;
- дополнительные возможности в достижении конкретных целей;
- повышение самооценки;
- возможность справиться с проблемами.

К *затратам* можно отнести:

- время, потраченное на установление отношений;
- психологический и/или физический стресс;
- снижение самооценки.

Чем выше прибыли и ниже затраты, тем более удовлетворяют человека отношения с другим. Если затраты начинают превышать прибыли, человек скорее всего примет решение прервать отношения.

Еще одним условием стабилизации отношений являются определенные личностные свойства субъектов общения, их способность поддерживать отношения. Подлинно межличностные отношения направлены против диктата ситуации, соответственно, способность к ним проявляют люди, по выражению А. Маслоу, с высоким уровнем самоактуализации (Маслоу, 1998).

13.2.1. Самоактуализация

Следующие рекомендации специалистов направлены на то, чтобы помочь человеку в формировании и поддержании отношений, вызывающих удовлетворение:

1. Проявляйте активный интерес к другим людям и старайтесь сами быть достаточно открытыми для других людей. Пассивность, отсутствие коммуникативных навыков – путь к одиночеству.
2. Учитесь понимать и принимать знаки внимания и дружбы.
3. Помните о том, что отношения постоянно эволюционируют. Нужно быть готовым к изменениям в отношениях, понимать, что в жизни возможны изменения и разрывы.
4. Не все отношения следует сохранять. Если общение с кем-то приводит к энергетическому истощению, подрывает вашу уверенность в себе, необходимо прервать эту связь, пока она не погубила вас.

Самоактуализирующаяся личность

человек, стремящийся к совершенству и делающий наилучшим образом именно то, на что он способен.

13.2.2. Самораскрытие

Одним из факторов стабильных отношений можно назвать *самораскрытие*, которое определяется как добровольное открытие другому собственного «Я», своих субъективных состояний, тайн,

намерений.

Как коммуникативное действие, самораскрытие обладает следующими особенностями:

- содержанием сообщения выступает информация о своем «Я». Она предоставляется, как правило, в вербальной форме, но может быть дополнена информацией, полученной из невербальных источников в результате наблюдения за особенностями поведения человека, его эмоциональным состоянием, выбором одежды и т. п.;
- это целенаправленное сообщение: информация намеренно сообщается другому человеку;
- сообщаемая информация обычно недоступна из других источников;
- сообщение характеризуется интимной глубиной, правдивостью, при этом важное значение имеет контекст или окружающая обстановка, в которой оно передается.

С учетом приведенных характеристик многие действия могут выглядеть как самораскрытие, но лишь немногие действительно являются таковым. Некоторые психологи утверждают, что лишь 2 % наших сообщений можно квалифицировать как самораскрытие.

По характеру содержания сообщений можно различать описательное и оценочное самораскрытие. В процессе первого мы сообщаем другому такие факты о себе, которые иначе ему не доступны: например, характер работы, которой мы занимаемся, где мы живем, как голосуем на выборах и т. п. В ходе оценочного самораскрытия мы сообщаем о наших взглядах и чувствах – о том, что нам кто-то нравится, а кто-то нет, что мы испытываем чувство вины, что мы ненавидим рано вставать и т. п.

13.2.3. *Функции, уровни, правила самораскрытия*

Самораскрытие может выполнять в общении различные *функции*.

1. Эмоциональная разрядка: после эмоционально напряженной ситуации появляется потребность рассказать другому человеку о пережитых эмоциях;

2. Прояснение собственных чувств (самопонимание): мы можем прояснить собственные взгляды, мысли, установки, чувства, рассказав о них другим. При этом необязательно, чтобы другой был нам хорошо знаком.

3. Корректировка самовосприятия: наблюдая за реакцией слушателя на наше самораскрытие, мы получаем информацию о верности или адекватности собственных оценок (так, другие люди могут подтвердить, что наши реакции выглядят «совершенно нормально», или, напротив, сказать, что мы все «изрядно преувеличиваем, раздуваем»). Тем самым, самораскрытие становится важным условием формирования или корректировки нашей «Я-концепции».

4. Стимулирование взаимности: самораскрытие – действие, накладывающее психологические обязательства на другого, побуждая его к взаимности. В ряде ситуаций оно может быть использовано преднамеренно, с целью побудить другого к большей откровенности.

5. Формирование впечатления: информация о себе может быть использована для создания нужного образа: например, рассказ о проблемах в семье имеет целью создание образа человека, который нуждается в поддержке, рассказ о планах и перспективах позволяет создать образ уверенного и знающего человека.

6. Воздействие на развитие отношений: сообщение о чувствах и намерениях используется как способ продвижения отношений (например, целью сообщения «я тебя люблю» или «я устал от тебя» может быть перевод отношений на соответствующий уровень).

Самораскрытие

добровольное открытие другому собственного «Я», своих субъективных состояний, тайн, намерений.

Описательное самораскрытие

сообщение другому фактов о себе, которые иначе ему не доступны.

Оценочное самораскрытие

сообщение о наших взглядах, чувствах, переживаниях, отношениях с другими людьми.

Агрессивное самораскрытие

желание говорить о себе, не считаясь с желанием другого.

Самораскрытие многомерно. Его можно оценивать, как минимум, по 5 самостоятельным параметрам:

- а) объем сообщений личного характера;
- б) степень их интимности для субъекта;

- в) продолжительность, темп и скорость самораскрытия;
- г) его эмоциональная тональность (хвастовство, бравата или смущение, стыд);
- д) гибкость, способность личности регулировать свою откровенность в зависимости от реакции собеседника и ситуации общения.

Полюсами, между которыми расположены различные уровни самораскрытия, являются такие психологические ценности, как открытость и интимность. Одна крайность – агрессивное самораскрытие (до эксгибиционизма): желание говорить о себе, не считаясь с желанием другого. Другая крайность – замкнутость, нежелание раскрывать себя.

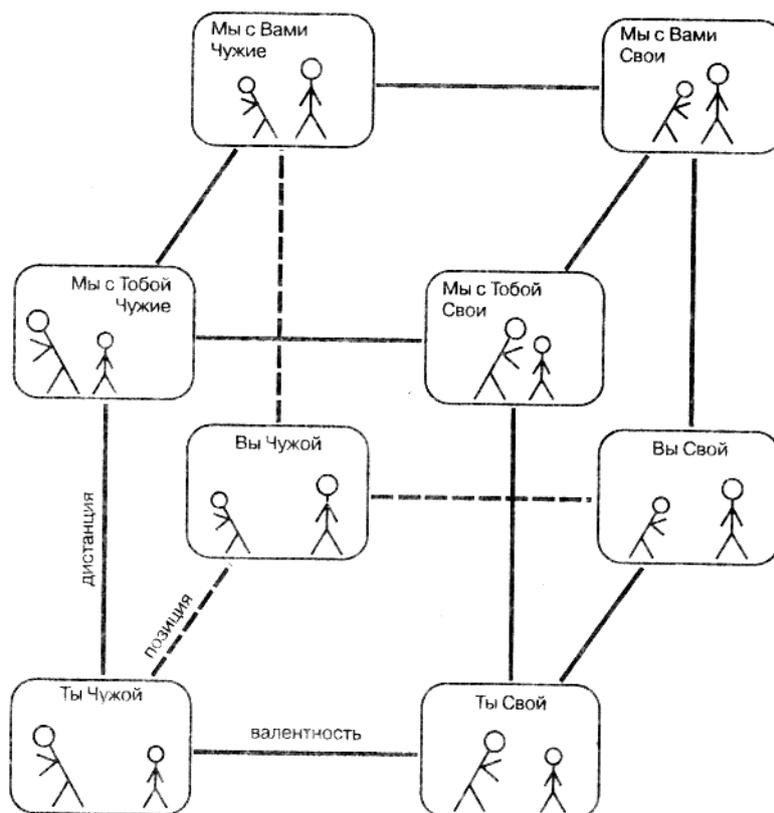
Таким образом, самораскрытие зависит от целого ряда моментов: кто, кому, что именно, насколько полно, когда, при каких обстоятельствах и для чего открывает.

К *правилу* самораскрытия можно отнести взаимность, уместность, своевременность.

Общее *правило взаимности* гласит, что откровенность и доверие требуют ответного отклика, тем самым углубляя общий уровень интимности, или коммуникации.

УМЕСТНАЯ ЦИТАТА

«"Мы с Вами Свои" – тот тип отношений, который необходим для гарантии их прочности. Они отличаются психологической близостью, взаимной авторитетностью партнеров, положительной эмоциональной оснащенностью. Оно обладает наибольшим потенциалом значимости, осознаваемости, длительности своего существования, приносит наибольшее удовлетворение партнерам, в нем наиболее полно удовлетворяется потребность человека быть значимым для других. Именно в умении постоянно возвращаться на высоту "Мы с Вами Свои", несмотря на помехи и подножки во взаимопонимании, состоит психологическая культура, наука и искусство общения. Причем "Вы" должно быть встречным. Это реально лишь тогда, когда оба открыты влияниям, охотно идут навстречу просьбам и желаниям ближнего, не требуя "стать таким, как я хочу". Здесь возникает удивительное – отношения не стареют и не увядают. Совместная жизнь в этом случае свободна от борьбы за влияние. Вместо перехода на стадию "Мы Чужие" (точнее – "Мы с Тобой Чужие") отношения продолжают расти в направлении "Мы с Вами Свои"».



(См.: Кроника А. А., Кроник Е. А. В главных ролях: Вы, Мы, Он, Ты, Я: Психология значимых отношений. – М.: Мысль, 1989.)

Невозможно раскрываться перед людьми, которые не проявляют к вам интереса. Одни психологи объясняют это тем, что доверие, будучи лестным, вызывает симпатию, расположение, а знаком симпатии служит взаимная откровенность; другие склоняются к теории справедливости: поскольку всякая откровенность считается ценной, человек, выслушав чужую исповедь, чувствует себя обязанным отплатить тем же, независимо от степени своей симпатии к собеседнику.

При этом ряд исследований показывает, что нам больше нравятся люди, которые раскрываются на том же уровне интимности, что и мы. Если кто-то раскрывает перед нами более интимные личностные детали, это оценивается нами как вторжение на нашу интимную территорию. Если, наоборот, мы раскрываемся на более интимном уровне, чем другие, – мы чувствуем себя уязвимыми и глупыми.

В одном эксперименте (Чайкин и Дерлега) две актрисы импровизировали сцену знакомства в студенческом кафе. Каждая проделывала это двумя способами: на очень высоком и очень низком уровне самораскрытия. После этого снятые на видеопленку сцены их встречи были показаны испытуемым в четырех комбинациях: 1) обе женщины проявляют высокий уровень самораскрытия; 2) обе – низкий; 3) и 4) одна проявляет высокий уровень самораскрытия, вторая – низкий, и наоборот.

На высоком уровне самораскрытия одна из актрис рассказывала о своих отношениях с первым сексуальным партнером и о реакции ее родителей, вторая – о своих ссорах с матерью и возможном разводе родителей. На низком уровне женщины говорили о студенческих проблемах, вспоминали, как поступали в институт, какие лекции слушают и т. д. Основным результатом – привлекательность обеих женщин была выше, когда они раскрывались на одном уровне интимности. Нарушение нормы взаимности снижало привлекательность, но по разным причинам: та, что раскрывалась очень мало, выглядела холодной, та, что очень сильно – неуместной, неадекватной. *Правило уместности и своевременности* звучит следующим образом: слишком полное и чересчур поспешное самораскрытие, не соответствующее стадии развития личных взаимоотношений или не учитывающее состояние собеседника, приемлемый для него уровень диалога, воспринимается как нарушение границ интимности, попытка вторжения во внутренний мир, что побуждает собеседника замкнуться или даже прервать контакт.

13.2.4. Категории риска самораскрытия

Итак, самораскрытие может иметь как положительный, так и отрицательный результат. Исследователи выделяют категории риска самораскрытия. Рассмотрим некоторые из них.

1. *Риск отвержения.* В результате полученной информации отношения разрушаются. Пример:

А: Я не хочу, чтобы у меня были от тебя секреты. Я встретил мою старую знакомую, и мы занимались сексом.

Б: Чтобы через 15 минут твоей ноги не было в моем доме.

2. *Риск формирования негативного образа.* Даже если отвержения не последует, информация может создать негативное впечатление, которое снижает как уважение к другому, так и самоуважение. Пример:

А: Я получил пару по МЛО в прошлом семестре.

Б: Серьезно? Ты что – совсем болван?

3. *Снижение удовлетворенности отношениями.* Отношения могут быть ослаблены, если желания и потребности сторон различны. Пример:

А: Пойдем с В. и Г. на вечеринку

Б: Сказать по правде, я устал их видеть, они меня здорово раздражают.

А: Но они мои лучшие друзья.

4. *Потеря контроля в отношениях.* Если вы признались в слабости, ваш контроль за тем, как другой человек воспринимает вас, снижается. Пример:

А: Извини, я был резок. Вообще-то, я так справляюсь со своей неуверенностью.

Б: Ах, вот в чем дело. Больше я не позволю, чтобы ты меня снова унизил.

5. *Снижение самооценки партнера.* Раскрыв свое отношение к партнеру, возможно, вы почувствуете себя лучше, но самоуважение партнера может быть задето (особенно серьезно в ситуации с неуверенными людьми). Пример:

А: Ну, уж раз ты спрашиваешь, мне скучно с тобой.

Б: Я знаю, это мой недостаток, я вообще не понимаю, как ты мог оставаться со мной все это время.

6. *Проявление бестактности.* Откровенность не всегда вежлива. Пример:

А: Я работал над этой картиной три месяца и хочу подарить ее тебе.

Б: Это, конечно, приятно, но мне она не нравится.

7. *Предательство, измена.* Полученную от нас информацию другие могут использовать в своих интересах в ущерб нам.

Риском самораскрытия объясняется то, что люди используют в отношениях обман и ложь, распространенность которых свидетельствует о выполняемых ими важных психологических функциях в общении.

Исследования, проводимые с целью изучения мотивов лжи в повседневных отношениях, показывают следующее:

- Около 55 % опрошенных используют ложь для «сохранения лица» – как своего, так и партнера. В первом случае лжи предшествует событие, вызывающее смущение (забыл позвонить – говорит, что не дозвонился, не написал письмо – говорит, затерялось на почте). Во втором случае ложь выступает как признак тактичности (это ситуации, в которых проявление честности было бы преступным);
- Примерно 22 % опрошенных лгут для того, чтобы избежать напряжения или конфликта или ради сохранения отношений;
- 10 % используют ложь для управления социальным взаимодействием (в деловых отношениях рекомендуется не проявлять подлинных чувств к партнеру);
- Около 3 % прибегают ко лжи в целях достижения личной власти (например, чтобы создать видимость владения конфиденциальной информацией).

Вместе с тем раскрытие лжи – серьезная угроза для сохранения доверительных открытых отношений. Вот почему проблема распознавания лжи по поведению, с одной стороны, и техника правдивого, искреннего сообщения и эмпатии – с другой, составляют специальные отрасли знания психологии общения.

Таким образом, самораскрытие абсолютно необходимо для психологического здоровья и роста. Люди не могут быть самими собой, пока не знают себя, а лучший способ достичь этого – поделиться своим внутренним «Я» с другим человеком. Вместе с тем культ полной душевной открытости столь же односторонен и чреват психологическими трудностями, как и культ эмоциональной сдержанности и замкнутости; и то и другое – свидетельство каких-то психологических затруднений. Оптимальным с точки зрения душевного здоровья личности является состояние, когда индивид способен быть полностью искренним с немногими близкими и поддерживать средний уровень самораскрытия с остальными.

Выводы

1. История отношений складывается из событий, каждое из которых имеет свою дату, а также из их причин и следствий. Любой из нас легко может восстановить в памяти связь между каким-то событием и его влиянием на характер отношений с конкретным человеком, на взаимное сближение или отдаление.

2. Процесс развития межличностных отношений включает ряд последовательных этапов, или стадий. Как правило, выделяют следующие стадии: а) стадия сближения; б) стадия близости; в) стадия дифференциации; г) стадия отдаления; д) стадия распада отношений. Прохождение каждой стадии

связано с достижением важных для субъекта целей, которым соответствуют факторы межличностной аттракции, способы межличностной коммуникации, формы проявления эмоций и чувств.

3. Теория фильтров – один из подходов, позволяющий анализировать развитие межличностных отношений. Согласно этой концепции, пара при своем продвижении от поверхностного знакомства к более глубокому межличностному общению должна преодолеть ряд своеобразных фильтров. Если Она не прошла через какой-либо фильтр, взаимоотношения в ней прекращаются или сохраняются вынужденно, а положительные чувства партнеров друг к другу либо исчезают, либо сменяются неприязнью и враждебностью.

4. По мере развития отношений партнеры все больше учитывают внутренний мир друг друга. Если вначале другой воспринимается как объект, носитель определенных свойств, то постепенно формируется отношение к нему как к субъекту, с которым создается совместная картина мира. Четкие и более или менее общие для всех пар связи уступают место уникальным для каждой пары зависимостям.

5. Положительные эмоциональные отношения между людьми стабилизируют три группы факторов: включенность партнеров в совместную деятельность; наличие у партнеров определенных личностных свойств; преобладание получаемых в результате межличностного общения «прибылей» над «затратами».

6. В число факторов стабильных отношений можно включить также самораскрытие в общении, которое руководствуется такими правилами, как взаимность, уместность, своевременность. Оптимальным является состояние, когда индивид способен быть полностью искренним с немногими близкими и поддерживать средний уровень самораскрытия с остальными.

Основные понятия

Межличностное событие

Самоактуализирующаяся личность

Стабильные межличностные отношения

Теория фильтров

Самораскрытие

Описательное самораскрытие

Оценочное самораскрытие

Агрессивное самораскрытие

Вопросы для самопроверки

1. Назовите стадии развития межличностных отношений.
2. В чем состоит основная идея концепции фильтров?
3. Какие психологические задачи решают партнеры при прохождении начальной стадии межличностных отношений?
4. Согласны ли вы с утверждением, что на этапе ухаживания отношения носят скорее безличный характер? Прокомментируйте свой ответ.
5. Каковы основные задачи этапа дифференциации?
6. Как ведут себя люди, отдаляющиеся друг от друга?
7. Какие цели преследует человек на фазе «отделки» в период распада отношений?
8. Могут ли отношения миновать какую-либо из стадий?
9. Какие факторы стабилизируют отношения между людьми?
10. Почему люди с высоким уровнем самоактуализации способны к сохранению стабильных эмоциональных отношений?
11. Перечислите особенности самораскрытия как коммуникативного действия. Какие функции оно выполняет в общении?
12. Что такое «риск самораскрытия»? Приведите примеры ситуаций, в которых риск самораскрытия имеет место.
13. Какими могут быть мотивы использования лжи и обмана в повседневных отношениях?
14. Какие факторы влияют на выбор оптимального уровня самораскрытия?

Учебные задания

Задание 1. Прочтите отрывок из романа Л. Н. Толстого «Анна Каренина» и определите, какую стадию отношений переживают супруги Каренины.

«Видя, что он не в силах начать говорить, она начала сама.

– Алексей Александрович, – сказала она, взглядывая на него и не опуская глаз под устремленным на ее прическу взором, – я преступная женщина, я дурная женщина, но я та же, что я была, что я сказала вам тогда, и приехала сказать вам, что я не могу ничего переменить.

– Я вас не спрашивал об этом, – сказал он вдруг, решительно и с ненавистью глядя ей прямо в глаза, – я так и предполагал. – Под влиянием гнева он, видимо, овладел опять вполне всеми своими способностями. – Но, как я вам говорил тогда и писал, – заговорил он резким, тонким голосом, – я теперь повторяю, что я не обязан этого знать. Я игнорирую это. Не все жены так добры, как вы, чтобы так спешить сообщать столь приятное известие мужьям. – Он особенно ударил на слове «приятное». – Я игнорирую это до тех пор, пока свет не знает этого, пока имя мое не опозорено. И потому я только предупреждаю. Вас, что наши отношения должны быть такие, какие они всегда были, и что только в том случае, если вы компрометируете себя, я должен буду принять меры, чтобы оградить свою честь».

Задание 2. Как известно, отношения между главными героями романа А. С. Пушкина «Евгений Онегин» – Татьяной и Евгением – не достигли стадии близости. Опишите в терминах теории фильтров, какие барьеры не смогли преодолеть пушкинские персонажи.

Задание 3. Опираясь на теорию обмена, проанализируйте свои отношения с двумя-тремя людьми с точки зрения получаемой вами «прибыли» и сделанных вами затрат. Исходя из проведенного анализа постройте прогноз развития ваших отношений с этими людьми в будущем.

Задание 4. Ответив на эти вопросы, Вы сможете более точно оценить место самораскрытия в Вашем коммуникативном стиле.

1.

- Хочу ли я большой близости с людьми?
- Что для меня означает близость или интимность: откровенные разговоры, физическая близость, прикосновения?
- Нравится ли мне, когда другие делятся со мной чем-то важным в их жизни, включая их секреты и глубокие чувства?
- Нравится ли мне делиться с другими чем-то важным в моей жизни – моими секретами и моими чувствами?
- С какими людьми я близок сейчас?
- Поощряю ли я других к большей близости со мной? Как я это делаю?
- Можно ли сказать, что близость с людьми несколько пугает меня? Если да, что именно меня пугает?

2.

- Как я действую, если чувствую, что отвергнут кем-то?
- Был ли я когда-либо действительно оставлен или отвергнут кем-то?
- В случае отвержения как я пытаюсь управлять своими чувствами?
- Бывает ли, что я избегаю знакомиться или войти в группу, поскольку боюсь, что не буду принят?
- Могут ли другие люди легко отпугнуть меня?
- Легко ли я обижаюсь и что я делаю, когда обижен?
- Избегаю ли я тех, кто, возможно, хочет сблизиться со мной?
- Что я делаю, когда другие хотят подружиться со мной, а я не хочу?

Задание 5. Проявлением какого типа последствий самораскрытия (риска самораскрытия) является следующий диалог:

– Ну, уж раз ты спрашиваешь, мне скучно с тобой.

– Я знаю, это мой недостаток, я вообще не понимаю, как ты можешь оставаться со мной.

а) отвержение;

- б) снижение контроля в отношениях;
- в) бестактность;
- г) предательство;
- д) снижение самооценки.

Дополнительная литература

Доценко Е. Л. Межличностное общение: семантика и механизмы. – Тюмень, 1998.
Duck St. Human Relationships. An intraduction to social Psychology. 1990.

РАЗДЕЛ V. НЕФОРМАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ И ЕГО ОСОБЕННОСТИ

Глава 14. Общение, обращение, отношение

14.1. Общение как центральная категория социальной психологии

Общение является центральной категорией и проблемой социальной психологии как науки и рассматривается ею всесторонне: как потребность и условие жизни человека, как взаимодействие и взаимовлияние, как своеобразный обмен отношениями и сопереживание, как взаимное познание и деятельность.

Общение можно определить как наиболее широкую категорию для обозначения всех видов коммуникативных, информационных и прочих контактов людей, включая простые формы взаимодействия – например, присутствие.

Категория общения традиционна для отечественной психологической науки. Ее центральное, «базовое», по выражению Б. Ф. Ломова, положение можно сопоставить лишь с такими категориями, как отношение, личность, деятельность. В социально-психологической науке она является центральной системообразующей категорией, скрепляет воедино понятийный аппарат.

Необходимо более детально проанализировать взаимосвязь близких понятий – общение и отношение, отношение и установка, отношение и оценка, отношение и самоотношение, общение и коммуникация, общение и взаимодействие.

В межличностном общении есть такие аспекты, которые не могут быть обозначены как деятельность. Б. Ф. Ломов в своей работе «Методологические и теоретические проблемы психологии» поднимает вопрос: «Правомерно ли рассматривать общение лишь как частный случай деятельности, „растворять“ его в деятельности?» (Ломов, 1984, стр. 245). По его мнению, введение в сравнительный анализ категории «отношение» позволяет показать специфику и самостоятельность категории общения.

Общение

это наиболее широкая категория для обозначения всех видов коммуникативных, информационных и прочих контактов людей, включая простые формы взаимодействия – например, присутствие.

Значение категории «отношение» определяется тем, что любой акт психического отражения представляет единство знания и отношения. Эта категория является ключевой в понимании сущности характера, основным структурообразующим элементом которого является отношение человека к миру вещей и людей.

Соотношение общения и отношения диалектично. С одной стороны, общение в определенном смысле слова при анализе социального бытия человека и общества – это форма существования общественных отношений. С другой стороны, на уровне индивидуального бытия «общение выступает как самостоятельная и специфическая форма активности субъекта. Его результат – это не преобразованный предмет (материальный или идеальный), а отношения с другим человеком, с другими людьми» (Б. Ф. Ломов, стр. 248).

Рассмотрение отдельных форм общения и, прежде всего, так называемого доверительного общения позволяет говорить об относительной самостоятельности и специфичности категории общения в системе психологической науки. Многие виды общения (например, рефлексивное общение) не сводимы к категории деятельности. Прежде чем обратиться к классификации видов и форм общения, к характеристике особенностей, структуры, функций межличностного доверительного общения,

необходимо рассмотреть родственные категории – категории «коммуникация» и «взаимодействие».

Межличностная коммуникация – это преимущественно информационный процесс, состоящий в передаче социальной информации, фиксируемой в знаках и предполагающей понимание людьми друг друга.

Определение коммуникации, в котором подчеркивается ее культурная обусловленность, находим в книге Э. В. Соколова:

«Коммуникация – это специфически культурная форма общения, обмен информацией между людьми посредством знаков и символов, при котором информация передается целенаправленно, принимается избирательно, а взаимодействие осуществляется в соответствии с определенными правилами и нормами» (Соколов, 1972, с. 104). В отличие от коммуникации, взаимодействие людей, простейшим примером которого является рукопожатие, может содержать минимум информации, однако является социально организованным процессом, который протекает в соответствии с определенными нормами.

Коммуникация

это специфически культурная форма общения, обмен информацией между людьми по средством знаков и символов, при котором информация передается целенаправленно, принимается избирательно, а взаимодействие осуществляется в соответствии с определенными правилами и нормами.

Категория «взаимодействие» приложима не только к социально организованным контактам людей. В этом ее отличие от категории «общение». Б. Г. Ананьев, говоря о необходимости изучения целостного образа жизни как «комплекса взаимодействующих обстоятельств», указывал, что «взаимодействие человека с этими обстоятельствами жизни составляет ту или иную социальную ситуацию развития личности» (Ананьев, 1965, с. 279). Для социальной психологии оказалось чрезвычайно продуктивным акцентирование понятия «социальная ситуация развития личности». Позднее к содержательному анализу этого понятия обратились многие отечественные и зарубежные психологи; в частности, известный польский психолог Ст. Мика в своем труде «Социальная психология» (Мика, 1985) уделяет ему значительное место.

Одним из важных и малоизученных видов общения следует считать *общение человека с самим собою*, которое менее всего подпадает под категорию «взаимодействие».

Понять этот вид общения помогают работы Б. Г. Ананьева о природе внутренней речи, одной из функций которой, по его мнению, является актуализация нравственного самосознания личности. Он называет внутреннюю речь «голосом совести» (Ананьев, 1960, с. 9). Этой же цели служат дневники и другие личные документы, фиксирующие опосредованные результаты самонаблюдения и общения человека с самим собою.

14.2. Общение, обращение, отношение

В. Н. Мясищев подчеркивал теснейшую связь отражения, общения и отношения, которая выражается через обращение к партнеру в ходе контакта.

В своем выступлении на Всесоюзном симпозиуме по психологии общения в 1970 году он говорил: «Связь отражения людьми друг друга в общении с их взаимоотношениями очевидна», – и продолжал, – «В общении выражаются отношения человека с их различной активностью, избирательностью, положительным и отрицательным характером. Способом или формой общения и отношения является обращение человека с человеком» (Мясищев, 1970, с. 112-116).

Обращение к человеку в ходе взаимодействия является формой выражения отношений и установления, либо подтверждения уже существующей дистанции. В одной из своих последних работ В. Н. Мясищев заметил, что даже простой перечень форм обращения («приветливое, предупредительное, деликатное, вежливое, уважительное, мягкое, ласковое, нежное или, наоборот, холодное, сухое, резкое, грубое, жестокое») показывает их роль в формировании отношений или изменении их (Мясищев, 1974, с. 18). Вспомним, какую тревогу вызывает внезапный холодный тон всегда приветливого по отношению к нам человека, как этот тон, выраженная отстраненность заставляют нас искать причину изменения отношений, пересматривать свои поступки и поведение в недавнем прошлом, искать пути сближения.

Поиск правильной формы обращения к собеседнику требует достаточного уровня вербальной и коммуникативной компетентности, учета культурных обычаев данной общности, знания национальных

и этнических особенностей взаимодействия, норм этикета и приличия, принятых в данной среде. Житейский пример: находясь в служебной командировке в Польше, российские преподаватели старались исходить из норм вежливости, принятых на родине, то есть заранее наводили справки и обращались к польским коллегам по имени-отчеству. Ответной реакцией, однако, оказывалось заметное недовольство собеседника. Намного позднее выяснилось, что обращаться следовало не «Уважаемая Марта Генриховна...», а «Уважаемая пани профессор...» и т. п.

Выбор формы обращения диктуется обстоятельствами беседы, характером взаимоотношений, культурой и воспитанностью собеседников, их психологической грамотностью, социально-психологической и коммуникативной компетентностью, подготовленностью к сложным формам взаимодействия. Личные качества людей, вступающих в контакт, имеют первостепенное значение для выбора соответствующей случаю формы обращения. А. А. Бодалев указывает, что «выбор человеком наиболее психологически целесообразной формы выражения своего отношения в общении происходит без напряжения и бросающейся в глаза нарочитости, если у него сформированы психические свойства личности, которые обязательны для успешного межличностного общения. Это прежде всего способность к идентификации и децентрации, эмпатии и саморефлексии» (Бодалев, 1983, с. 70).

ТЕОРИИ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ИССЛЕДОВАТЕЛЕЙ

Концепция В. Н. Мясищева

Известный советский ученый В. Н. Мясищев создал в 1950-60 гг. свою концепцию психологии отношений, основные положения которой он изложил в фундаментальном психологическом издании «Психологическая наука в СССР» (Мясищев, 1960). Психологические отношения человека он видел как целостную систему индивидуальных, сознательных связей личности с объективной действительностью, отражающую историю жизненного пути человека, его личный опыт.

Отношение, по Мясищеву, всегда структурно и включает простейшие эмоциональные переживания; через включение оценочных отношений в связи с нормами и нормативными критериями формируются убеждения и убежденность. Отдавая должное в этой структуре потребностям и эмоционально-волевым компонентам, особыми видами отношений он считал все же интересы, оценки и убеждения. Структура отношений на протяжении жизненного пути человека претерпевает существенные изменения.

В. Н. Мясищев обосновывал практическое значение теории отношений для организации педагогической работы по целенаправленному формированию отношений; неоднократно писал о том, что знание всей системы отношений человека с окружающими людьми (сохранность, гармоничность ее, либо нарушение, тревожащая дисгармония) позволяют установить причинно-следственные связи между возникновением неврозов и нарушением отношений человека. Следует особо подчеркнуть его вклад в обоснование и анализ категории «психические отношения».

В своей работе «Личность и неврозы» В. Н. Мясищев доказывал, что понятие «отношение» является важнейшей категорией, объясняющей суть психического. Психические отношения проявляются в единстве познавательных, эмоциональных, волевых и предметно-практических компонентов психического акта.

Основные признаки психического отношения он усматривал в избирательности, активности, целостно-личностном характере, сознательности.

Обращая внимание на преимущественно сознательный характер человеческих отношений, Мясищев считал необходимым провести границу между понятием «психическое отношение» и такими понятиями, как «установка» и «стереотип». «Сознательное отношение, вырастая из прошлого, ориентируется на перспективы будущего. Поэтому ни со стереотипом, ни с установкой его отождествлять нельзя» (Мясищев, 1960, с. 222). Личность он рассматривал как систему отношений и в гармоничности этой системы видел фундамент цельности.

В. Н. Мясищев разрабатывал теорию отношений в те годы, когда в зарубежной социальной психологии широко распространилось и утвердилось понятие «аттитюд» – социальная установка.

Связь общения и отношения может быть прослежена через анализ функций неформального межличностного общения (классификация Б. Ф. Ломова):

- организация совместной деятельности;
- познание людьми друг друга;
- формирование и развитие межличностных отношений.

Б. Ф. Ломов подчеркивал, что общение – многомерный и полифункциональный процесс, и наиболее важная и сложная его функция – *формирование межличностных отношений* – изучена менее всего (Ломов, 1984).

Категория «отношение» в советской психологии разрабатывалась В. Н. Мясищевым в 1950-1960-е годы. К настоящему времени она включает в себя такие категории, как психические отношения, психологические отношения, социально-психологические отношения, межличностные отношения, взаимоотношения, личные отношения, самоотношение.

14.2. 1. Соотношение понятий: установка (аттитюд), отношение, оценка, интерес

У таких фундаментальных понятий, как установка и отношение, есть немало общего. Попробуем их сопоставить.

Напомним, что *отношения* В. Н. Мясищев определял как целостную систему индивидуальных, избирательных, сознательных связей личности с разными сторонами объективной действительности, включающую три взаимосвязанных компонента: отношение человека к людям, к себе, к предметам внешнего мира (подробнее об этом см. стр. 194).

Понятие «аттитюд» в психологию внедрили социологи У. Томас и Ф. Знанецкий, которые определили социальную установку как психическое переживание значения, смысла, ценности социального объекта.

Установки формируются на основе личного опыта индивида, процессы мотивации играют гораздо меньшую роль в их возникновении, чем при формировании отношений. Социальные установки, в отличие от отношений, складываются только применительно к социально значимым объектам.

Если в формировании отношений ведущим является эмоционально-волевой компонент, и значение эмоциональных переживаний при анализе содержательной стороны отношения очевидно, то в трехкомпонентной структуре установки (описательное знание, оценка-отношение, программа и планы поведения по отношению к объекту установки) весома роль когнитивного и поведенческого компонентов.

Аттитюд (социальная установка)

психическое переживание значения, смысла, ценности социального объекта.

Эмоциональный компонент важен как наиболее оптимальный канал для изменения всей установки, а поведенческий – как готовность действовать определенным образом. Знания об объекте, программа и план поведения всегда присутствуют в структуре установки, в то время как отношение к социальному объекту может быть либо умозрительным, либо сугубо эмоциональным, не содержащим осознанных либо неосознанных намерений и побуждений действовать определенным образом. Если отношение к объекту более тесно связано с потребностями, интересами, мотивами индивида, то конкретные установки обнаруживают большую зависимость от системы ценностей индивида.

УМЕСТНАЯ ЦИТАТА

Во многих работах отечественных психологов развиваются и уточняются основные понятия теории отношений. Я. Л. Коломинский рассматривает понятия «общение», «взаимоотношения», «отношение к человеку», «личные отношения» в группе сверстников и определяет общение как «такое информационное и предметное и т. д. взаимодействие между людьми, в процессе которого реализуются, проявляются и формируются их межличностные отношения» (Коломинский, 1976, с. 171). В работе приводится разграничение собственно взаимоотношений и процесса общения.

Установлено, что, прогнозируя отношение к себе сверстников, школьники прежде всего ориентируются на свое отношение к ним, осознанно или неосознанно рассчитывая на симметричность своего предпочтения. Этот психологический феномен обозначен автором как «презумпция взаимности».

Я. Л. Коломинский утверждает, что «личное», индивидуальное отношение людей друг к другу, взаимное отношение в качестве индивидов есть особая социально-психологическая реальность, которая и является предметом специальных теоретических и экспериментальных исследований.

Исходя из экспериментальных данных, он показал, что даже субъективно переживаемые как непосредственные симпатии взаимоотношения между школьниками объективно опосредованы теми

социально-психологическими эталонами, стандартами и стереотипами, которые усвоены ими в процессе коллективной деятельности, в процессе воспитания.

А. А. Бодалев, рассматривая закономерности формирования отношений, подчеркивает необходимость управления этим процессом. Он отмечает особую роль в этом процессе значимых людей. «...Отношения наиболее субъективно значимых людей... сильнее всего влияют на восприятие окружающего, рождают наиболее сильные переживания и толкают к нестандартным поступкам. Отношение, переходящее в уважение или любовь к привлекательному для личности человеку, делает ее податливой к таким исходящим от этого человека воздействиям, как убеждение, психическое заражение, внушение» (Бодалев, 1996, с. 59).

(См.: Коломинский Я. Л. Психология взаимоотношений в малых группах. – Минск, 1976; Бодалев А. А. Психология общения. – М.; Воронеж, 1996.)

Социальные установки нередко заимствуются, некритически усваиваются человеком от сверстников, родителей, из мира массовой культуры, сферы действия средств массовой коммуникации. Отношение же формируется как личностно пережитое, значимое для индивида взаимодействие, как глубоко эмоционально окрашенное явление личного опыта.

Таким образом, обе категории имеют равные права на существование в рамках современной психологической науки. Однако отношение является родовым понятием, более обобщенным, включающим в себя многочисленные видовые понятия, среди которых важное место занимают установки как определенные формы избирательного отношения, организующие селекцию, отбор, восприятие и интерпретацию получаемой информации.

Установки и отношения выполняют важную функцию координации познавательной деятельности человека, повышения активности всех психических процессов. Будучи устойчивым, структурированным компонентом сознания человека, они, наряду с интересами, потребностями и мотивами, становятся побудительной силой, направляющей и организующей многие виды социальной активности и деятельности человека.

Близкой к категории «отношение» является категория «оценка».

Оценка предполагает наличие критериев, единиц измерения, которые в процессе сравнения, анализа и синтеза служат отправной точкой для вынесения суждений о сходстве и различии объектов, уровне развития явления, характере его связи с другими явлениями, а также позволяют соотносить отстоящие друг от друга объекты и социальные явления. Оценки могут быть конкретными, частными, не связанными друг с другом, являются формой выражения отношения, его объективации.

Интерес

это положительное эмоциональное отношение к объекту, сосредоточение внимания на нем.

Формы отношений:

а) физические, б) психические, в) личные (психологические), г) взаимоотношения (социально-психологические), д) межличностные, межгрупповые, общественные (социальные) отношения.

Психологические отношения

целостная система индивидуальных, избирательных, сознательных связей личности с различными сторонами объективной действительности.

Кроме того, оценка как категория психологической науки предполагает определенное эмоциональное отношение (одобрение–неодобрение) к рассматриваемому явлению и может оказаться проекцией (помимо имеющихся объективных критериев) самооценки человека. Как отношение, так и оценка в большой степени могут зависеть от уровня самоуважения человека, степени его принятия себя как целого. Они также могут потерять пластичность, адекватность, стать ригидными. В их функционировании можно обнаружить сходные закономерности, близкие социально-психологические механизмы. Еще одной близкой категорией является категория «интерес». *Интерес* – понятие, характеризующее объективно значимое, нужное для индивида, семьи коллектива, класса, нации, общества в целом. Согласно концепции В. Н. Мясищева, интересы, равно как и потребности, мотивы, оценки, включаются в структуру отношения.

В психологии интерес – это положительное эмоциональное отношение к объекту, сосредоточение внимания на нем. Интерес активизирует, организует познавательную деятельность человека.

14.2.2. Классификация типов отношений

Классификацию типов отношений людей в ходе взаимодействия мы представили следующим образом (Куницына, Панферов, 1992).

Психические отношения отражаются в притягательности объекта взаимодействия для человека в «избирательной объективной направленности его психической активности» (Мясищев, 1960).

Психологические отношения – это целостная система индивидуальных, избирательных, сознательных связей личности с различными сторонами объективной действительности. Содержание психологических отношений составляют потребности, чувства, интересы, убеждения, мотивы, воля.

Социально-психологические отношения – это различные формы взаимосвязи людей, возникающие в их совместной жизнедеятельности на основе непосредственного взаимодействия и личного общения.

Взаимоотношения – встречные интегрированные отношения людей, которые проявляются в групповых эффектах сотрудничества, соревнования, сплоченности, совместимости, дружбы, взаимопомощи; они проявляются также в качествах личности, характеризующих психологические особенности человека (общительность, обаятельность, агрессивность, застенчивость).

Понятием «*личные отношения*» обозначается связь человека с человеком как субъектом взаимодействия. Это отношение к личностным достоинствам и свойствам конкретного человека. Оно может не совпадать по содержанию со сложившимися взаимоотношениями. Так, например, психологическая дистанция между людьми, будучи отражением реального или ожидаемого контакта, устанавливается в первых же фазах этого контакта в диаде, определяется рядом ситуативных и личностных параметров (в первую очередь, направленностью личности) и может по-разному оцениваться участниками межличностного взаимодействия.

Самоотношение выражается в притии или неприятии себя как целого, в самоуважении и чувстве собственного достоинства, определяет в значительной степени характер взаимоотношений и взаимодействий, способность к установлению близких доверительных отношений с людьми.

Социально-психологические отношения

различные формы взаимосвязи людей, возникающие в их совместной жизнедеятельности на основе непосредственного взаимодействия и личного общения.

Личные отношения

связь человека с человеком как субъектом взаимодействия; отношение к личностным достоинствам и свойствам конкретного человека, которое может не совпадать по содержанию со сложившимися взаимоотношениями.

Самоотношение

выражается в притии или неприятии себя как целого, в самоуважении и чувстве собственного достоинства.

При изучении межличностного контактного доверительного общения должны быть рассмотрены важные методологические проблемы: изучаем ли мы общение через отношения, или же отношения через общение.

В психологической литературе эти понятия могут и отождествляться. Приведем в качестве иллюстрации достаточно известное и уже подвергшееся критике в работах Я. Л. Коломинского суждение В. М. Соковнина:

«Общение можно рассматривать как личностное отношение. Независимо от того, протекает коммуникативный акт по поводу сугубо личного предмета общения или в качестве такового выступает интересубъективный предмет (когда индивид представляет в общении какую-либо общность), он совершается как личностное отношение и проявляется в форме субъективных влияний, выражения симпатий (антипатий), чувств, претензий и т. п.» (Соковнин, 1973, с. 79-80).

Однако в более ранней работе В. М. Соковнин справедливо отмечает: «...Поскольку именно общение делает реальностью отношения людей, можно заключить, что общение есть являющаяся сторона человеческих отношений» (Соковнин, 1973, с. 91). Еще более определенно эту мысль выражает А. А. Леонтьев: «Общение есть актуализация отношений» (Леонтьев, 1974, с. 31).

Взаимоотношения, будучи более устойчивой характеристикой общающихся людей за значительный период времени, определяют характер, особенности, интенсивность отдельных контактов.

Выводы

1. Обращение к человеку в ходе взаимодействия является формой выражения отношений и установления либо подтверждения уже существующей дистанции.
2. Важнейшей функцией межличностного общения является формирование межличностных отношений. Общение есть не что иное, как актуализация человеческих отношений.
3. Установки и отношения являются близкими категориями, но в определенных аспектах различаются. Установки формируются на основе личного опыта индивида, процессы мотивации играют гораздо меньшую роль в их возникновении, чем при формировании отношений. Социальные установки, в отличие от отношений, складываются только применительно к социально значимым объектам.

Основные понятия

Общение

Коммуникация

Аттитюд

Психологические отношения

Социально -психологические отношения

Взаимоотношения

Личные отношения

Самоотношение

Вопросы

1. Какова роль обращения в процессе общения и в формировании межличностных отношений?
2. Что общего и в чем отличие между категориями «установка», «отношение», «оценка», «интерес»?
3. Какие виды отношений вы можете выделить?

Учебное задание

Проверьте, насколько вы склонны следовать социокультурным нормам общения, выполнив этот тест.

Тест «Важны ли для Вас приличия»

1. Друзья, проходя мимо, решили заглянуть к Вам. Их звонок раздастся как раз в тот момент, когда Вы собираетесь обедать.
а) Вы тотчас же пригласите их к столу; б) Вы предложите им стакан воды; в) Вы, к сожалению, не сможете их принять, потому что у вас ужасно болит голова.
2. В школе Вы были:
а) хорошим учеником; б) мечтателем; в) совершенно недисциплинированным.
3. На выборах Вы отдаете кому-либо свой голос в зависимости от:
а) деятельности партии; б) деятельности отдельного кандидата; в) выступлений и обещаний.
4. Какой стиль одежды Вы считаете наиболее подходящим для секретарши?
а) джинсы и блузка; б) костюм; в) брюки и джемпер.
5. Какая из этих трех поговорок кажется Вам наиболее верной?
а) всяк сверчок знай свой шесток; б) что было, то прошло и быльем поросло; в) привычка – вторая натура.
6. Что, по вашему мнению, наиболее важно в наши дни?
а) иметь хорошее образование; б) быть готовым к любым переменам; в) завести семью.
7. Как Вы относитесь к тому, что говорят окружающие?
а) Вам совершенно на это наплевать; б) к сожалению, приходится жить в обществе; в) Вы предпочитаете оставаться незамеченным.
8. Вы посещаете некоторые семейные праздники только ради соблюдения приличий:
а) довольно часто; б) редко; в) никогда.
9. Вас пригласили на свадьбу троюродного брата сына вашего родного кузена.

- а) Вы посылаете телеграмму с поздравлениями; б) Вы искренне сожалеете, что заняты в этот день, и посылаете подарок; в) Вы покупаете себе платье или костюм для этого праздника.
10. Какую из этих трех профессий Вы бы предпочли: а) актер; б) пилот; в) футболист.
11. Если бы у Вас была возможность отдохнуть так, как Вам хочется, Вы бы предпочли:
а) прекрасно снаряженную туристическую машину; б) маленькую уединенную дачу (виллу); в) две недели в год проводить в отличном доме отдыха или санатории.
12. Когда Вы приглашаете друзей на обед, что Вы делаете?
а) берете кулинарную книгу; б) у Вас есть несколько рецептов, которые Вы постоянно чередуете; в) Вы каждый раз стараетесь приготовить что-то совершенно новое.

Номера вопросов и «стоимость» выбора

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
а	1	3	3	1	3	2	1	3	2	1	1	3
б	2	2	2	3	2	1	2	2	1	3	3	2
в	3	1	1	2	1	3	3	1	3	2	2	1

Интерпретация результатов

Если Вы набрали более 20 очков (при максимуме 36 очков), это означает, что для Вас есть дела, которые можно делать, и немало таких поступков, которые совершать просто нельзя. Вы не из тех, кто может зайти в гости к кому-нибудь, просто проходя мимо и заведя в окне свет. К каждому визиту Вы тщательно готовитесь и никогда не пойдете в гости без приглашения, равно как и дадите понять о недопустимости этого случайному нежданному визитеру. Вы – твердый сторонник поведения, согласующегося с представлениями о приличиях и нормах человеческого общежития.

Если Вы набрали от 10 до 20 баллов, это означает, что Вы не мятежник и полагаете, что в обществе нужен хотя бы минимум дисциплины, иначе жизнь превратится в кошмар.

Хотя Вы и не всегда следуете принятым нормам, но, прежде чем совершать несколько отклоняющиеся от правил поступки, взвешиваете все «за» и «против».

Если Вы набрали меньше 10 баллов, это означает, что Вы часто поступаете импульсивно, живете без четко продуманного плана, мало заботитесь о своей репутации и, как правило, не следуете правилам и приличиям.

Дополнительная литература

Ананьев Б. Г. Психология чувственного познания. – Л., 1960.

Каган М. С., Эткин-Д. М. Общение как ценность и как творчество // Вопросы психологии. – 1988. - № 4. - С. 25-34.

Куницына В. Н., Панферов В. Н. Проблема отношений личности в трудах В. Н. Мясищева. // Психологический журнал. – 1992. – № 3.

Мясищев В. Н. Основные проблемы и современное состояние психологии отношений человека // Психологическая наука в СССР. – М., 1960. – Т. 2.

Соковнин В. М. О природе человеческого общения. – Фрунзе, 1973.

Щепаньский Я. Элементарные понятия социологии. – М., 1969.

Глава 15. Закономерности доверительного общения

Доверительное общение играет важную роль фактора, определяющего отношения между людьми практически во всех социальных ситуациях и социальных институтах: в семье, в школе, на производстве, в клинике и т. д.

Оно имеет большое значение в формировании взаимоотношений между родителями и ребенком, в супружестве, в понимании учителя и ученика, врача и больного, руководителя и подчиненного.

Высокий уровень доверия между членами группы всегда будет иметь важные последствия для ее жизнедеятельности и функционирования; в этих условиях возникают:

- открытый обмен взглядами и мнениями по существенным вопросам;
- более корректная постановка целей и задач;
- большее удовлетворение от участия в работе группы и рост сплоченности;
- более высокая мотивация деятельности.

Прежде чем переходить к рассмотрению особенностей доверительного общения, остановимся на характеристиках неформального общения, так как доверительность свойственна лишь неформальному общению и является его существенной характеристикой.

15.1. Формальное и неформальное межличностное общение

Существуют разнообразные формы межличностного общения: контактное и опосредованное, формальное (ролевое, деловое, функциональное) и неформальное. Более правильным представляется использование терминов «формальное/неформальное общение», в отличие от обозначений «официальное» и «неофициальное», поскольку официальные отношения «руководитель–подчиненный» могут осуществляться как на формальном, так и на неформальном уровне. Официальное, или служебное, общение имеет место в сфере делового, функционально-ролевого общения, регламентированного правилами организации и служебным этикетом.

Различия между формальным и неформальным общением выражаются степенью включенности межличностных отношений, степенью учета личностных особенностей партнера, мерой использования арсенала способов психологического (а не служебного, нормативного, институционального) воздействия.

Функциональное (ролевое, деловое, формальное) общение протекает согласно нормам и правилам. Например, в деловом общении в учительской среде действуют нормы служебного этикета, которые не позволяют учителю в присутствии учеников обратиться к своему коллеге на «ты».

Неформальное межличностное общение разделяется на контактное и опосредованное. *Контактное общение* имеет свои специфические черты. В отличие от опосредованного общения, контактное (непосредственное) общение характеризуется активной обратной связью, обогащенное контекстом, ситуацией общения, и обслуживается широким спектром вербальных и невербальных средств, носит игровой характер и в большей мере задействует механизмы рефлексии. Контактное общение предполагает непосредственное общение индивидов и рассматривается как определенный уровень достигнутого понимания, согласия, степени психологической близости.

Важнейшую роль для контактного общения играет такая структурно-функциональная сторона общения, как процессы социальной перцепции. При неполном и неадекватном восприятии установление психологического контакта невозможно.

Контактное общение пронизывает все виды общения, служит базой, условием и необходимым компонентом делового, профессионального, дружеского общения.

Для оценки успешности неформального общения следует использовать особые критерии. В функциональном ролевом межличностном общении, которое протекает согласно культурно обусловленным правилам и является нормативным по самой своей природе, важно выполнение требований роли и ожиданий ролевого партнера. Его успешность обусловлена иными факторами, чем успешность неформального межличностного общения, и может снижаться или увеличиваться, если человек выходит за рамки роли, включает во взаимодействие с другими элементы неформального общения.

Например, опытный врач при выходе за рамки профессионально-ролевой беседы с пациентом может получить важные сведения для точного диагностирования. Доверительная беседа выявляет наличие психотравмы как своеобразного «провокатора» соматических нарушений типа язвы. Вопрос соотношения формального и неформального общения в разных видах профессиональной и производственной деятельности давно поставлен Э. Мэйо и решается в плане повышения успешности деятельности через подключение, организацию неформального общения.

В целом, взаимопереход и взаимообогащение формального и неформального межличностного общения, богатство их форм обуславливают успех профессиональной деятельности, обеспечивают хороший климат в коллективе, способствуют хорошему самочувствию и сохранности нервно-психического здоровья.

15.2. Доверительное общение, его функции и стадии

Доверительные отношения – малоизученная область человеческих взаимоотношений.

Термин «доверительное общение» появился в отечественной психологии относительно недавно. В работах В. С. Сафонова, Е. А. Хорошиловой (Сафонов, 1981; Хорошилова, 1984) впервые выделены два существенных признака доверительного общения: значимость доверяемой информации и отношение доверия к партнеру.

Наиболее важной особенностью этого общения В. С. Сафонов считает обмен значимыми мыслями и чувствами на основе веры в партнера, при этом происходит определенное обособление этой пары общающихся людей от остальных. Под доверием он понимал отношение к партнеру как человеку, который не станет использовать значимое раскрытие против доверившегося. В качестве главных функций доверительного общения В. С. Сафонов называет:

- психологическое облегчение;
- обратную связь в процессе самопознания;
- психологическое сближение, углубление взаимоотношений людей.

При этом доверительность, будучи связанной с риском, всегда есть преодоление внутреннего психологического барьера.

Т. П. Скрипкина в своей работе (Скрипкина, 1997) подчеркивает, что доверие к другому человеку, являясь частным случаем доверия к миру, знаменует способность человека доверять самому себе, организовывать свою собственную жизнь. Особенность этого подхода заключается в том, что автор связывает воедино доверие к миру и *доверие к себе*, настаивая на необходимости их обязательного соответствия и убедительно доказывая, что преобладание доверия к себе есть показатель слабой адаптивности.

Теоретическая модель доверия к себе включает три компонента: а) побудительная переменная (потребности, интересы, стремления), б) прогностическая переменная (возможности человека), в) ценностно-смысловая переменная (смысловые образования, задействованные в оценке и контроле ситуации).

В книге Т. П. Скрипкиной представлен психосемантический портрет другого как объекта доверия. Качества личности, которой можно доверять (верность, доброта и честность), совпали с набором позитивных качеств родителей; эти три качества «возглавили» перечень из 36 личностных свойств, предъявляемых 297 учащимся 11-х классов. Оказалось, что «по основным человеческим ценностям старшеклассники отождествляют себя в большей степени с родителями, нежели со сверстниками. Например, такое качество, как доброта, часто не приписывается даже самым близким друзьям» (Скрипкина, 1997, с. 114).

15.2.1. Специфика доверительного общения

Представляется, что термином «доверительное общение» может быть обозначено такое общение, цель которого более широка и значима, чем установление доверия. Цель межличностного неформального доверительного общения – установление психологической близости, формирование доверительных отношений, сокращение психологической дистанции.

В зарубежных исследованиях проблема межличностного доверия занимает в последние годы значительное место*.

* Подробно теоретические подходы, функции и виды доверительного общения, существующие в зарубежной литературе, рассмотрены в обзоре польского психолога З. Ратайчак (*Ротайчак З.* Межличностное доверие. В кн. Человек как субъект общественной жизни. Вроцлав – Варшава – Краков, 1983, с. 85-102 (на польском яз.))

Рассмотрение исходных теоретических посылок, лежащих в основе различных подходов к проблеме доверия, позволяет выделить два направления в современной зарубежной психологии. Сторонники первого, психоаналитического направления понимают «доверительность» как раскрытие своего «действительного Я», включающего наиболее уязвимые, негативные стороны личности. Такого рода «действительное Я» требует выхода в виде «естественных импульсов доверительности», контролируемых страхом потерять уважение к себе. Преодоление этого страха и приводит к возникновению доверительного общения.

Если же страх оказывается сильнее, доверительность не находит себе выхода, остается

неактуализированной, и энергия подавляемых естественных импульсов доверительности находит выход в разрушении личности «изнутри», что, в свою очередь, вызывает разрыв связей с окружающими.

Представители другого направления (прежде всего, транзактной психологии) исходят не столько из личности, сколько из самого процесса общения, основываясь на том, что доверительность есть продукт ситуации, а мотивы и другие индивидуально-психологические особенности играют второстепенную роль.

В доверии можно выделить такой содержательный компонент, как отражение сложившегося опыта и наблюдений человека, благодаря которым он может предвидеть, что человек, пользующийся его доверием, исполнит его ожидания. Сам факт наличия таких ожиданий повышает значимость того, к кому они обращены.

По концепции Д. Занда, понятие «доверие» опирается на намерения и побуждения субъекта, одаривающего доверием. Оно включает в себя:

- собственное намерение довериться другому;
- ожидание, что доверие оправдается;
- поведение, соответствующее этим намерениям;
- восприятие другими людьми собственного поведения как достойного доверия;
- учет ситуации и предполагаемых последствий доверия (цит. по: Ратайчак, 1983).

Каким является человек, способный устанавливать доверительные отношения, искренний и открытый, и чем от него отличается человек, не испытывающий доверия к людям? Ответить на этот вопрос позволяют результаты исследования, проведенного В. Н. Куницыной в 1991 году (см. врезку).

Отчужденность, большая эмоциональная и психологическая дистанция, устанавливаемая и поддерживаемая даже в близких родственных отношениях теми, кто не умеет доверять, ведет к субъективному, остро переживаемому одиночеству, порождает трудности в общении.

В связи с доверием рассматривается понятие «доверчивость».

Доверчивость - это постоянная готовность человека верить слову, обещанию другого человека или группы.

Доверчивость

это постоянная готовность человека верить слову, обещанию другого человека или группы.

Однако это свойство отличается от обычной оптимистической веры в доброту других и надежность окружающего мира. Доверчивость – постоянная черта личности, которая является результатом социального научения.

Как чрезмерная подозрительность, так и чрезмерная доверчивость относятся уже к области психопатологии отношений и являются показателями плохого функционирования и приспособления к среде, сдерживают правильное развитие личности. Патологическая доверчивость, при которой человек не обращает внимания ни на ситуацию, ни на индивидуальность партнера, есть проявление ригидности. Истинное доверие требует взаимных и точных оценок взаимодействующих лиц, их возможностей, намерений, компетентности.

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПСИХОЛОГОВ

В 1991 году В. Н. Куницыной было проведено исследование, целью которого было составить психологические портреты людей, доверяющих и не доверяющих другим. В опроснике СУМО выделена шкала доверия, состоящая из 6 суждений. Она описывает склонность к доверительному общению, открытость и отсутствие подозрительности.

На выборке 490 школьников старших классов было выделено две группы: одна группа в 40 человек получила максимальный балл по шкале доверия 10-12 баллов (при максимуме в 12 баллов), другая – 38 человек – по этой шкале имела от 0 до 2 баллов. По результатам исследования был составлен психологический портрет доверяющего людям.

Доверяющий людям – немногословный человек, интроверт, обладающий широким спектром невербальных средств общения; он независим в суждениях, самодостаточен, владеет разнообразными способами влияния на людей, однако не использует доверие в качестве средства влияния. (В группах с сильным и слабым личностным влиянием нет различий по признаку доверия.) Обладает высокой

эмпатией, хорошо развитым партнерским стилем общения, но неплохо владеет и манипулятивными навыками. Нажим, авторитарность в общении отсутствуют. В поведении нет агрессивности, отчужденности, не испытывает чувства одиночества.

Оказалось, что доверительность мало связана с чувством собственного достоинства и удовлетворенностью от общения с людьми в близком кругу.

Показатель социального интеллекта очень высокий и соответствует второму, лидерскому уровню успешности общения. Как показало тестирование по методике Кеттелла, этих людей отличает эмоциональная стабильность, либеральный склад мышления, практичность и реалистичность, отсутствие тревожности, то есть с уверенностью можно говорить, что это признаки истинного доверия, а не доверия от отчаяния и страха.

Иначе выглядит психологический портрет *не доверяющего людям*.

Доверие у такого человека блокируется высоким уровнем развития подозрительности, агрессивности, авторитарности, скованности, застенчивости, закрытости. «Не доверяющие» не способны к самораскрытию, невротизированы, испытывают чувство одиночества, не имеют склонности к партнерству, неуступчивы, имеют низкие баллы по коммуникативной совместимости и социальному интеллекту. Завершает портрет сниженная адаптивность.

Наиболее существенной причиной, блокирующей доверие, является высокая авторитарность. Результаты исследования позволяют сделать вывод о том, что авторитарность и способность доверять людям являются взаимоисключающими чертами личности.

15.2.2. Псевдодоверие

Существует целый ряд отношений между людьми, лишь внешне напоминающих доверительные отношения. Спектр *псевдодоверия* достаточно широк. Дать определение псевдодоверию «от противного» позволяет перечень компонентов отношений, которые не совместимы с истинным доверием.

а) *Отчаяние*. Доверие от отчаяния – это выбор меньшего из двух зол; в основе истинного доверия лежат свобода и спонтанность. Следовательно, доверие под давлением обстоятельств нельзя считать истинным доверием.

б) *Конформная доверительность*. Проявляется по отношению к представителям определенного социального статуса (например, к врачу); в ее основе лежит нормативное убеждение в том, что определенным людям следует доверять в конкретных социальных ситуациях. Однако следует в данном случае говорить скорее о псевдодоверии, так как нет свободного выбора объекта доверия.

в) *Наивность*. Истинное доверие не может быть также следствием наивности. Такого рода псевдодоверие возникает, когда субъект строит свое отношение к партнеру без учета возможных негативных последствий взаимодействия. Например, учитель может оказывать доверие ловко обманывающему его ученику. Главная черта наивности – нет предвидения возможных последствий доверительного поведения.

г) *Импульсивность*. Наблюдается в тех случаях, когда субъект придает излишнее значение последствиям взаимодействия с человеком, который лишь внешне достоин доверия. Подобное отношение переполнено неуместной эмоциональностью, неоправданными надеждами на то, что исполнятся все ожидания. Эксплуатация такого типа доверчивости позволяет ловким пройдохам играть на сочувствии и милосердии в своих корыстных целях.

д) *Слепая вера в человека*. Основана на фаталистическом убеждении, что ход событий диктуют обстоятельства и что лучше следовать за ними, чем делать сознательный выбор.

е) *Азарт в отношениях*. В этом случае человек упрямо надеется, что произойдет сдвиг к большему доверию, хотя объективно этого не приходится ожидать.

Таким образом, псевдодоверие характеризуется достаточным богатством противоречивых чувств, намерений и отношений.

Однако и *истинное доверие* имеет свои положительные и отрицательные стороны. К первым относятся принятие партнера и выказываемая по отношению к нему сердечность. Истинное доверие связано также с точностью и соответствием оценок партнера, его намерений и последствий взаимодействия; отрицательная сторона доверия – наличие достаточной степени риска. Доверие связано с оценкой и самооценкой. Правильная оценка партнеров по взаимодействию положительно влияет на доверительность. Отсутствие доверия ведет к ошибкам и неточностям в оценке партнера, что создает

порочный круг и, в свою очередь, ведет к недоверию и подозрительности.

15.2.3. Структура и функции доверительного общения

Для анализа структуры и функций процесса межличностного общения необходимо учитывать его пространственно-временные координаты, которые позволяют определить, является ли это общение контактным или же оно опосредовано разнообразными техническими средствами, отсрочено по времени и разведено пространством. Временные координаты определяют уровень развития и интенсивность процесса: разворачивается ли этот процесс во времени, сопровождается ли он образованием, развитием и усложнением отношений общающихся людей, или же это относительно простой, единовременный акт общения, непременно включающий взаимодействие людей, – то, что Б. Ф. Ломов называет отдельным контактом, периодом общения (Ломов, 1984).

Длительный процесс межличностного доверительного общения идет по пути многочисленных планируемых и непланируемых контактов, накопления субъективно значимой, эмоционально окрашенной информации о другом человеке, выстраивания и стабилизации отношений.

С точки зрения процесса формирования доверительных отношений, установления близкой и оптимальной психологической дистанции в этих отношениях можно предложить следующую постадийную развертку этого процесса (основанную на проведенном в 1987-90 годах исследовании).

Как выяснилось в ходе исследования (В. Н. Куницына, 1991, см. гл. «Факторы успешного общения»), каждый более высокий уровень успешности общения предполагает наличие определенных личностных и коммуникативных свойств, способствующих формированию доверительности в отношениях, сближению и переходу к более успешному личностному и коммуникативному взаимодействию. При этом каждый новый шаг в продвижении к человеческому сближению связан с преодолением вполне определенных личностных свойств, создающих особые трудности на пути к доверительному общению. Первоначально это более общие, нередко биологически и психофизиологически обусловленные, свойства – такие как аутистичность, шизоидность и др. Они затрудняют не только неформальные контакты, но и деловое общение, сводя его к узкофункциональному и целевому взаимодействию. На дальнейших стадиях развертывания неформального общения препятствиями к развитию доверительности и психологическому сближению служат другие свойства личности.

Попробуйте проанализировать становление неформальных контактов в условиях, которые располагают к быстрому их развертыванию, – например, в доме отдыха, туристической поездке и т. д. Как они обычно развиваются (рис. 15.1)?



Рис. 15.1. Доверительное общение: стадии перехода

Таким образом, доверительное общение застенчивых, невротизированных, жестко авторитарных людей, хотя и будет иметь внешние признаки доверия и доверительности, открытости, редко достигает подлинного психологического контакта вследствие фрустрированности, напряженности, пониженного самоуважения людей этого типа.

Спокойные и дружелюбные, малоагрессивные и неконфликтные, эти люди, несмотря на хорошую коммуникативную совместимость, могут чувствовать себя одинокими, непонятыми, ненужными, испытывать глубокую неудовлетворенность сложившимися отношениями в близком кругу. Как показывают результаты эксперимента, вследствие этих переживаний, обостренной чувствительности к нюансам человеческих отношений, они могут быть менее успешными в доверительном общении, чем те, кто не испытывает этих чувств.

Истинная психологическая близость недоступна тем, кто привык манипулировать другими людьми, или чрезмерно поглощен собственными переживаниями, сосредоточен только на своих интересах, эгоцентричен по своей природе.

15.2.4. Стадии доверительного общения

Итак, тактическая цель межличностного доверительного общения – установление психологического контакта, оптимальной психологической дистанции; стратегическая цель – формирование дружеских доверительных отношений. Доверительное общение может рассматриваться как процесс, который имеет свои стадии и закономерности развития.

Первая стадия – это установление первого контакта и формирование образа другого человека; цель – формирование адекватного первого впечатления. На этой стадии наиболее важна роль социальной перцепции, процессов переработки и интерпретации полученной информации; в результате ее формируется установка, в значительной степени предопределяющая характер дальнейшего взаимодействия.

Контактное межличностное общение невозможно без процесса социальной перцепции, в ходе которого формируется образ другого человека, приобретающий установочный и регулирующий характер. Эта регуляция имеет выраженные возрастные особенности.

В начальной стадии контактного межличностного общения в сознании общающихся людей формируется гармоничный образ воспринимаемого человека, в котором элементы физического облика выступают как многозначные и социально-осмысленные компоненты индивидуальности, имеющие глубокий личностный подтекст.

Информация, которую люди получают при восприятии облика другого человека, не всегда осознается ими и зависит от многих факторов. Воспринятые элементы физического облика, внешности или выразительного поведения функционируют как многозначные социальные сигналы, поясняющие, кто этот человек по национальности, возрасту, опыту, что он чувствует в данный момент, как настроен, каков уровень его культуры и эстетических вкусов, общителен ли он и т. п. Эта информация играет важнейшую роль для определения особенностей партнера, его состояний, намерений, без нее неосуществимы понимание другого человека и успешность взаимодействия.

Вторая стадия – *формирование межличностных отношений*; имеет следующие подстадии, различающиеся целями и средствами:

- а) достижение согласия, принятия и разделения позиций (когнитивная стадия);
- б) получение эмоциональной поддержки, одобрения (стадия эмоциональной поддержки);
- в) стремление добиться принятия себя как личности (стадия самораскрытия, личностная стадия).

В индивидуальных контактах эти подстадии могут иметь иную последовательность, определяемую глубокой мотивацией общения. Отличает их, прежде всего, интенсивность вербального общения, поиск эффективных способов психологического влияния и активность процессов самоконтроля, саморегуляции, самокоррекции.

Третья стадия – *стабилизация межличностных отношений*; цель – установление оптимального психологического контакта и усилия по его сохранению или преобразованию в желательную сторону. Как и на первой стадии, снова возрастают роль и значение невербальных средств общения, механизмов понимания.

Доверительное общение здесь полифункционально: оно и самоцель, и средство, и психологический механизм формирования отношений.

Межличностное неформальное общение выполняет важные функции, которые различаются по результату, но по смыслу и по своим механизмам являются социально-психологическими. Условно можно обозначить их следующим образом: собственно *социально-психологическая функция* – формирование межличностных отношений, установление и сохранение психологического контакта; *психологическая функция* – эмоциональная поддержка, удовлетворение потребности в признании и принятии; *психотерапевтическая функция* – релаксация, восстановление и сохранение душевного равновесия.

Существуют специфические трудности межличностного доверительного общения на разных его стадиях. В стадии установления первого контакта это застенчивость. Неумение установить и сохранить оптимальную психологическую дистанцию характерно для последней стадии – стадии стабилизации межличностных отношений.

В то время как деловое общение направлено на организацию совместной деятельности и выполнение профессиональных, служебных, деловых задач, межличностное доверительное общение способствует удовлетворению потребности в признании и принятии, релаксации и сохранении душевного равновесия, эмоциональной поддержки между людьми.

15.2.5. Психологическая близость

Важнейшим в понимании доверительного общения является понятие психологической близости, которая всегда возникает в результате полного психологического контакта. Рассмотрим это явление поподробнее.

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПСИХОЛОГОВ

Психологическая близость как основной признак доверительного общения

Исследование проведено В. Н. Куницыной в 1991 году. Задача исследования заключалась в том, чтобы выяснить у лиц разного возраста и пола содержание представлений об этом феномене, а также содержание критериев оценки психологической близости, которыми оперируют эти лица. Для этого был сконструирован специальный бланк «Психологическая близость».

В опросе приняли участие студенты и взрослые лица: 133 человека (57 мужчин и 76 женщин) в возрасте от 17 до 59 лет. Опрашиваемые должны были самостоятельно сформулировать, что такое психологическая близость и в чем она проявляется. Вот какие определения оказались типичными для студентов:

«психологическая близость – это взаимоотношения, основанные на полном доверии друг к другу, взаимопонимании; взаимоуважение, взаимопомощь»;

«близость с другим человеком – это общность идей, привычек, норм, ценностей, характера, склада мышления».

Оба эти определения относятся ко второму уровню психологической близости, который один из респондентов определил как «родство душ». Два следующих определения говорят скорее о первом уровне близости, получившем образное название «созвучие внутренней музыки»:

«психологическая близость – это духовная и чувственная созвучность, стремление к общению, переживание разлуки»;

«психологическая близость – взаимная симпатия, доброжелательность, взаимопонимание с полуслова».

Взрослые испытуемые нередко давали более образное определение этому явлению.

«Психологическая близость с другим человеком – это нахождение в бассейне на двоих, где грубых толчков и даже физических прикосновений нет, но движение одного вызывает волны, ощущаемые другим» (научный сотрудник, 31 год).

Контент-анализ суждений показал, что многие приписывают психологической близости сразу

несколько качеств:

- идентификация;
- взаимоуважение;
- сходство характеров;
- счастье и т. п.

Чаще других называются доверие, легкость и удовлетворенность в общении, понимание, сопереживание, эмоциональная близость.

Пример определения психологической близости психологом-профессионалом:

«Психологическая близость – это труднообъяснимое явление. Внешне это иногда выглядит без чрезмерной аффектации, наоборот, положительные эмоции как бы затухают, так как нет нужды их демонстрировать (объект знает о них, вы уверены в нем и в его отношении к вам, а от окружающих, может быть, эти отношения стоит несколько побережь). Субъективно же – это какая-то взаимная открытость друг другу, уверенность друг в друге, настроенность друг на друга, на проблемы другого, осуществляемая без дополнительных усилий. Иногда близкие люди выглядят как заговорщики, так как понимают друг друга по намекам и без слов, обмениваются взглядами, жестами, паузами (много невербальных средств коммуникации). Вербальное общение свернуто, так как нет нужды, во-первых, долго разъяснять свою мысль, во-вторых, камуфлировать ее словесами. Демонстрация близких отношений ускоряет разрыв, означает их нарушение».

Были выделены в суждениях следующие компоненты психологической близости:

1. *Понимание* (взаимопонимание, понимание с полуслова).
2. *Доверие* (максимальная откровенность, свободное, комфортное, безбоязненное общение).
3. *Эмоциональная близость* (симпатии, радость от общения; сопереживание и сочувствие, обостренное ощущение состояния другого человека).
4. *Принятие* (терпимость к отдельным недостаткам другого, признание и принятие другого, восприятие его таким, какой он есть, отсутствие конфликтов и стремление уступить, желание помочь).
5. *Единство, близость целей, идеалов, точек зрения* (совпадение ценностей).

На основании этого опроса были сконструированы пятиранговые шкалы для измерения степени психологической близости с конкретным человеком.

В некоторых определениях психологической близости хорошо прослеживается, что в основе чувства близости лежит идентификация с другим человеком. Приведем два примера;

1. Студент:

«Психологическая близость – это максимальное раскрытие своего внутреннего содержания перед партнером до такой степени, когда он может мыслить сходными категориями, переживать те же образы и чувства, но с позиции своего „Я“».

2. Студентка:

«Психологическая близость – это когда чувствуешь другого человека частицей самого себя, нет четкой границы между ним и тобой, при общении ты плавно переходишь в него, а он в тебя, и этот переход осуществляется без препятствий».

На основании полученных данных были разработаны четыре шкалы для измерения психологической близости и психологической дистанции. Был получен аналогичный материал по раскрытию четырех шкал (доверие, легкость общения, эмоциональная близость, понимание).

Понятие «психологическая близость» присутствует в ряде отечественных и зарубежных работ, однако оно не являлось самостоятельным объектом экспериментального изучения. Поэтому содержание этого термина в научном плане не раскрывалось, а скорее использовалось на уровне обыденного сознания. Сам феномен описывался как нечто, присущее быту. Что касается проявления психологической близости, то описание их дается при анализе дружбы и любви как парных взаимоотношений, которые характеризуются высокими уровнями человеческой близости.

Д. Морено писал, что аспектом социометрической теории, которым часто пренебрегают, является проблема близости. «Социометрический тест – это тест социальной близости... Его часто смешивают с некоторыми видами его периферийного развития, с тестами социального „расстояния“. Но социальное расстояние – это „разведенная“ близость. Чем больше расстояние, тем более разведенным оно становится. Расстояние, не связанное с близостью, способствует социальному символизму,

социальному номинализму, короче говоря, социальной нереальности. Социометрическая теория отнюдь не пренебрегает символическими отношениями, но их следует рассматривать в соответствующей перспективе, в рамках полярности близости – расстояния» (Морено, 1958, стр. 97).

В работах, посвященных психологическим особенностям дружбы и любви, понятие психологической близости иллюстрируют три признака – *доверительность в общении, понимание, субъективная легкость общения*.

В исследованиях (юношеской дружбы, осуществленных большой группой исследователей Москвы и Санкт-Петербурга) под руководством И. С. Кона (Кон, Лосенков, 1974), доверительность связывается с психологической близостью и легкостью общения со сверстниками и родителями.

На отношения со сверстниками оказывает влияние степень близости между ребенком и матерью. Было обнаружено, что *психологическая близость мальчиков с отцом* ведет к развитию у них достаточного самоконтроля. *Близость же с матерью* оказывает разное воздействие на развитие личности мальчиков и девочек. Так, у девочек формируется доверие к людям, выносливость в ситуации фрустрации, уверенность в себе; у мальчиков – большая тревожность, эмоциональная неустойчивость, склонность к постоянному самоанализу; они менее откровенны с друзьями.

На наш взгляд, существуют два уровня психологической близости: один – первичный по времени возникновения – не требует длительного знакомства, взаимопроверки, характеризуется высокой спонтанностью, неосознанностью; другой – рациональный, осознаваемый, управляемый посредством субъектов общения, основан на осознании сходства установок, ценностей, норм, жизненного опыта. Первичный, или первоначальный, уровень, возникающий уже при первом контакте, обладает устойчивостью, мало поддается волевому регулированию, для него свойственны легкость, ненасыщаемость неформального общения, высокий уровень доверия и понимания, правильный прогноз поведения партнера в данной ситуации и, наконец, принятие на чувственном уровне, эмоциональная близость.

В основе чувства психологической близости лежит механизм идентификации. Референтами первичного уровня должны являться, следовательно, легкость общения, доверие, эмоциональная близость и принятие другого человека. Референтом вторичного уровня, возникающего на определенном этапе отношений, является представление о сходстве установок, взглядов, целей, понимание.

15.3. Формы и способы доверительного общения

Как уже говорилось ранее (см. гл. «Потребность в общении и методы ее изучения»), в основе любых межличностных отношений, по мнению исследователей, лежит один из двух типов поведения: поведение, ориентированное на то, чтобы приблизить другого человека – *сближение*, и поведение, ориентированное на удаление от другого – *отвержение*. Поведение первого типа сопровождается склонностью к сотрудничеству, согласию, близости, в конечном счете, к любви. Действия типа отвержения манифестируют разногласия, недоверие, отстраненность и враждебность; они воздвигают барьеры, которые другим предстоит преодолеть, прежде чем удастся добиться сближения.

Привязанности

это долговременные, устойчивые, позитивно окрашенные взаимоотношения, эмоционально наполненные и основанные на большой потребности друг в друге.

Иногда люди посылают двусмысленные сигналы, например: «Ты мне очень нужен, уходи прочь». Это происходит непреднамеренно; амбивалентные намерения, сигналы, поступки отражают либо внутренние конфликты личности, либо незрелость и несформированность побуждений и мотивов.

Общение, направленное на сближение, психологи называют аффилиацией, а взаимодействие, основанное на потребности иметь близкие, дружеские, доверительные отношения, называют аффилиативным. О потребностях аффилиации, доверия, человеческой близости мы также говорили в первом разделе книги.

Аффилиативное общение приводит к образованию стойких привязанностей.

Привязанности – это долговременные, устойчивые, позитивно окрашенные взаимоотношения, эмоционально наполненные и основанные на большой потребности друг в друге.

Привязанности человека неоднозначны по своему психологическому содержанию, формируются в детстве и накладывают свой отпечаток на взаимоотношения человека с близкими людьми в течение

всей жизни.

Привязанности отличаются от дружеского общения более близкой эмоциональной дистанцией; а от любви – отсутствием чувственного сексуального компонента. Типы привязанности выделяются по величине эмоциональной дистанции и по своей силе (интенсивности потребности в объекте привязанности).

Психологи выделяют пять типов привязанностей – беспечную, тревожную и отстраненную. Людям, у которых сформировалась склонность устанавливать *привязанности беспечного типа*, легче войти в контакт и нетрудно выйти из него; они не испытывают мучений, разрывая отношения привязанности по своей или чужой инициативе. Однако в устойчивых продолжительных отношениях они получают больше удовлетворения от секса в качестве любовников.

Люди с *тревожно-противоречивыми привязанностями* являются ревнивцами и собственниками. Стремление единолично распоряжаться своим имуществом распространяется и на партнера. Они могут неоднократно пытаться разорвать отношения, испытывая их на прочность и снова возвращаясь к объекту своей привязанности.

Люди, привязанности которых носят *замкнуто-отстраненный характер*, опасаются потерять свободу благодаря чрезмерной, по их мнению, привязанности. Они более склонны к случайному сексу, который может обойтись без любви; не любят, когда им говорят о своей любви или ожидают от них признаний.

Привязанность *зависимого типа* характеризуется тем, что все мысли человека заняты объектом привязанности. Зависимые люди обостренно переживают отсутствие партнера, чувствуют себя незащищенными. Не могут решиться на разрыв, даже если вместе – плохо. Уступают партнеру во всем, не ссорятся при разногласиях. В таких отношениях присутствуют принуждение и прямое давление, нет ласки и искренности. Люди, испытывающие *истинную (зрелую) привязанность*, дорожат ею, но насильно удерживать партнера не будут. Испытывают радость от присутствия партнера, чувствуют его настроение, глубоко понимают другого, уважают его свободу. Отношения характеризуются полным доверием. Партнеры привязаны друг к другу, не ищут приключений на стороне, уверены в чувствах друг друга, часто говорят о любви, испытывают нежность.

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПСИХОЛОГОВ

Супружеские привязанности

В 2000 году было выполнено дипломное исследование Е. Н. Куликовой (под рук. В. Н. Куницыной). Было опрошено 42 супружеские пары, средний возраст которых составил 41,5 года, а стаж супружеской жизни – 18 лет. В каждой семье были дети, что еще больше подчеркивало стабильность отношений.

Использовались опросник Кэттелла, методики БЕТРОЗИ, ПРИМАТ, АПЭ, AMORE, «ЛЕБЕДЬ», а также шкалы для определения совместимости и удовлетворенности в браке. В результате исследования было установлено, что беспечный и отстраненный виды привязанности имеют небольшое эмоциональное наполнение и отражают относительно слабую потребность в близком человеке. Это подтверждается отрицательными корреляциями с истинной привязанностью.

Зависимая и тревожная привязанности коррелируют между собой и положительно связаны с истинной привязанностью.

Зависимая привязанность наполнена подозрительностью, формируется у мягких, чувствительных, зависимых по натуре людей (связана с фактором I опросника Кэттелла). Отсутствие привязанности с матерью наполняет человека тревогой и беспокойством. Зависимая привязанность с матерью наблюдается у фрустрированных, неудовлетворенных собой людей, тех, кто перегружен работой, раздражителен и испытывает побуждения, не находящие разрядки.

Может быть, самое важное наблюдение состоит в том, что именно зависимая привязанность с матерью воспроизводится в отношениях с супругом.

Установки на оптимистическую любовь порождаются тревожной привязанностью, а установка на пессимистическую любовь хорошо согласуется с отстраненной привязанностью.

Независимые люди, которые живут по собственным принципам, самоуверенные и упрямые чаще испытывают истинную привязанность к близким людям.

Установки на платоническую любовь чаще встречаются у тех, кто находится в отношениях зависимой привязанности и с супругом и с матерью, а также у людей, склонных к романтике, фантазиям («Фея» по методике «ЛЕБЕДЬ»).

Склонные к аскетизму и самоограничениям («Монах» по методике «ЛЕБЕДЬ») чаще находятся с матерью в отношениях тревожно-противоречивой привязанности, склонны к самодисциплине, выполняют социальные требования, конформны. Те, кто ценит чувственную любовь («Маркиза»), реалистичные любви и любовных, отношениях. Установки на аффективную любовь чаще встречаются у тех, чьи отношения с матерью характеризуются как тревожно-противоречивая привязанность. Удовлетворенность браком опирается в большей степени на авторитет и эмоциональное притяжение, чем на взаимопонимание; предполагает истинную привязанность в супружеских отношениях. Истинная привязанность в семьях, где есть и совместимость и удовлетворенность браком, не терпит пессимистических установок в любви. Совместимость в браке ухудшается, если супруги испытывали к своей матери зависимую привязанность; она обеспечивается в большой степени сильным эмоциональным притяжением супругов друг к другу (данные по методике АПЭ).

Для уточнения психологического содержания разного типа привязанностей и факторов их формирования было проведено конкретное исследование, которое показало, что каждый тип привязанности имеет свое, отличное от других, психологическое содержание. По интенсивности и эмоциональной дистанции их можно разделить на две группы: сильные и слабые привязанности.

Сильные, с короткой дистанцией, эмоционально наполненные – это зависимая и тревожно-противоречивая привязанности; слабые, с большой эмоциональной дистанцией – беспечная и отстраненно-замкнутая. В беспечной привязанности, в отличие от отстраненной, большая эмоциональная дистанция и меньшая потребность в другом человеке мало осознаются.

Проведенное нами исследование (см. врезку) позволило установить, зависит ли тип привязанности к супругу от характера привязанности к матери. Однако остается открытым вопрос о том, является ли тип привязанности относительно универсальным, повторяющимся в разных диадах, или же он преобразуется в парных взаимоотношениях и является индивидуально-дифференцированным. Можно также ожидать серьезных различий в содержании привязанностей и особенностях их формирования, в зависимости от пола.

15.3.1. Аттракция в доверительном общении

В основе формирования привязанностей лежит не только потребность субъекта иметь близкие доверительные отношения с людьми. Важно понять также, почему именно с этим, а не другим человеком нам хотелось бы сблизиться, подружиться, доверить ему свои сокровенные мысли и чувства.

Особую роль в этом процессе играют привлекательность и сила притяжения другого человека, – то, что в психологии называется *аттракцией* (это понятие подробно рассматривалось в гл. «Межличностная аттракция»). В данном разделе мы обратим внимание на те закономерности аттракции, которые объясняют возникновение доверительности в общении и укрепление привязанностей, а также на роль аттракции в возникновении и развитии отношений.

Напомним, что сам термин «аттракция» означает «привлекательность, притягательность». Феномен аттракции возникает при взаимодействии людей и является определенной характеристикой отношений в паре.

Аттракция понимается как притяжение в физическом смысле, которое одновременно является тенденцией к объединению людей. Это многозначное явление, основанное на чувстве, то есть обязательно включает определенный эмоциональный фон. Аттракция является отношением, то есть принадлежит к классу психологических установок человека, и в этом качестве может различаться по интенсивности и степени личностной включенности, заинтересованности. Кроме того, аттракция содержит оценку, то есть является компонентом межличностного познания. От обширного класса установок она отличается тем, что является установкой на единичный объект, притом это всегда другой человек, а не группа или социальный объект, социальный институт и т. п.

Аттракция связана с реализацией межличностных отношений; процесс притяжения-отталкивания, симпатии-антипатии логически завершается поступками. Аттракция всегда включена в межличностный контекст, в ней присутствует нормативный характер, она опирается на специфически культурный «алфавит чувств».

Общение двух и более людей, объединенных взаимной симпатией, взаимным притяжением, описывается следующими общими чертами:

- доброжелательность, психологический комфорт внутри группы;

- партнер положительно характеризуется в беседах с другими;
- появляется повышенная конформность, имитация внешнего поведения друг друга в контактах, возрастает точность восприятия объекта аттракции;
- лучше преодолевается стресс, прогрессирует развитие группы;
- повышается способность переносить критику и брать на себя ответственность за ошибку;
- возрастает количество альтруистических поступков;
- становится больше общее число коммуникаций, то есть срабатывает известное психологическое правило: чем больше общаешься, тем приятнее человек (при свободе выбора), и чем приятнее человек, тем больше хочется с ним общаться.

15.3.2. Физическая привлекательность

В основе аттракции лежит *физическая привлекательность*. Для развития этого чувства имеет значение социальная и личностная характеристика человека, особенности ситуации, фактор сходства и различия участников общения. Немаловажную роль в возникновении влечения играет физиологическое возбуждение. Об этом свидетельствует эксперимент Даттон и Арон. На высоте 70 метров, над ущельем, по которому протекает быстрая горная река, прохожих останавливала девушка, просила принять участие в эксперименте и сообщала свой телефон. Люди, которые перешли это ущелье по шаткому висящему мосту и испытали страх и возбуждение, звонили чаще, чем те, кто воспользовался прочным бетонным мостом (по: Майерс, 1987).

Физическая привлекательность (но не физическая красота) определяется с помощью экспертной оценки. К настоящему времени о психологических закономерностях влияния привлекательности, приятной внешности на поведение и чувства людей известно следующее.

Красивому приписывают больше положительных черт. Психологи Дайон, Игли и др. (1995 г.; по: Аронсон, 1998) предъявляли студентам фотографии людей с разной степенью привлекательности и обнаружили, что мужчины больше, чем женщины, ценят физическую привлекательность лиц противоположного пола. Существуют стереотипы физической привлекательности в разных культурах и разных возрастно-половых группах.

Подтверждением наличия стереотипов привлекательности служит эксперимент М. Калика (Гарвардский университет, 1977 г.; по: Майерс, 1987), который просил студентов оценить по степени привлекательности несколько женских фотографий, сообщив, что они сделаны до и после косметической операции. Все опрошенные считали, что женщины стали не только симпатичней и привлекательней (что на самом деле спорно), но и выглядят сексуальней, добрей и обаятельней.

При сходном уровне физической привлекательности партнеров взаимная аттракция выше. Б. Марстейн и другие в 1986 году обследовали 99 пар вступающих в брак (где уровень аттракции заведомо должен быть высоким) и обнаружили высокое совпадение, сходство физической привлекательности, то есть, как говорят американские психологи, *феномен «ровни»* (по: Гозман, 1987). В исследовании Г. Уайта (1980; по: Майерс, 1987) обнаружено, что партнеры, наиболее соответствующие друг другу по физической привлекательности, через 9 месяцев влюблялись друг в друга еще сильнее. Известно также, что супруги часто соответствуют друг другу по этому параметру.

Известен эксперимент, получивший название «компьютерные танцы» (Э. Хатфельд, 1966 г.; по: Майерс, 1987), в котором участвовали более 750 студентов-первокурсников. На дискотеке с помощью компьютера производилась случайная разбивка на пары, но при одном условии – танцевать вместе весь вечер (два с половиной часа!). В этом случае аттракция возрастала, о чем свидетельствовало желание продолжать встречаться. В другом варианте того же исследования (1990 г.) партнера можно было выбрать предварительно по фотографии среди людей разной степени привлекательности. Выбор делался обычно в пользу «средней красоты».

Красота – безусловная ценность. Этим объясняется тот непреложный факт, согласно которому внешне привлекательные люди имеют более престижную работу и больше зарабатывают. Даже грудные дети предпочитают привлекательные лица.

Существует иррадиация красоты.

Отклонения самооценки человека в ту или иную сторону сказываются на выборе им аттрактивного объекта. Люди с завышенной самооценкой испытывают большую аттракцию к красивым, с заниженной самооценкой – большую аттракцию к некрасивым.

На уровень привлекательности оказывает влияние привычка. Себя мы любим такими, какими

привыкли видеть себя в зеркале. Т. Мита и М. Лермер (1977; по: Майерс, 1987) показывали студенткам фотографии людей и зеркальное отображение тех же фотографий. Студентки выбирали как более симпатичную ту фотографию, которая была сделана на основе зеркального отображения.

15.3.3. Основные психологические законы аттракции

1. Чем выше сходство в установках, тем выше аттракция. Однако это справедливо только для кратковременного общения. Физическое сходство само по себе уже рождает приязнь. Непохожий человек нравится чаще тому, кто уверен в себе.

2. Психологи и просто мудрые люди знают, что симпатия обязательно возникает к человеку, которому ты сделал что-то хорошее. У Л. Н. Толстого («Живой труп») мы находим такое суждение: «Мы любим людей за то добро, которое мы для них делаем, и ненавидим за то зло, которое мы им причиняем».

Это было доказано в одном хитроумном эксперименте. Студентов приглашали принять участие в несложных опытах за определенную плату. После ухода экспериментатора ассистент уговаривал студентов отказаться от своего гонорара в его пользу, приводя тому разные причины и поводы. Чем выше был гонорар, от которого отказывался человек, тем выше была возникающая аттракция. Объяснение напрашивается само собой: «Раз я пожертвовал этим, значит, он – хороший человек и стоит того».

В исследованиях дружбы и любви обнаружено, что нам часто нравятся те, кому мы нравимся. С другой стороны, зло, причиненное другому человеку, несправедливое и жесткое отношение к нему снижают привлекательность «обиженного» в глазах «обидчика».

3. Низкая самооценка делает человека более склонным позитивно относиться к другим, но это отношение есть результат не столько доброжелательности, сколько большей сенситивности. Если такого человека покритиковали или отвергли, он с большей симпатией (а не антипатией!) относится к тем, кто его отверг. «Поэтому иногда люди „с ходу“, страстно влюбляются после того, как их отвергли и затронули тем самым их самолюбие» (Майерс, 1997, с. 557). При этом аттракция оказывается сильнее к тем, кто сменил гнев на милость, то есть сначала покритиковал, а потом похвалил (Аронсон, Линдер, 1965; Аронсон, 1998). Смена оценки воспринимается как завоевание уважения. Но неискреннее одобрение после критики, так сказать, «задний ход» из жалости или опасения, расцениваются совсем иначе и вызывают разочарование.

4. Важны в возникновении привязанности сходство и взаимодополнительность свойств общающихся. Ситуация и испытываемые чувства, ожидание встречи, тревожность повышают аттракцию.

Мы видим, что интенсивность и динамика аттракции определяются очень многим. Однако самый важный вывод, к которому пришли психологи, таков: *нет факторов, жестко детерминирующих аттракцию*. А это значит, что нет непривлекательных людей!

Степень аттракции можно определить по невербальным реакциям. В качестве примера в конце главы приводится польский тест, предназначенный в большей степени для женщин, чем для мужчин.

Устойчивыми формами аттракции являются дружба и любовь.

15.3.4. Дружба. Любовь

Серьезные исследования юношеских дружеских отношений проводились в нашей стране в 70-х годах под руководством И. С. Кона.

Как отмечает И. С. Кон, в историческом плане *дружбу* можно оценивать как искусственное родство, сходное с побратимством и другими относительно ритуализированными взаимоотношениями, которые предполагают взаимные обязательства (Кон, 1980).

В. А. Лосенков, говоря о ценности дружеских отношений и взаимопомощи, скрепляющей их, подчеркивает, что дружба – это тотально-личностное отношение, основанное на взаимной симпатии и добровольном выборе; по своей психологической природе оно интимно и предполагает внутреннюю близость, доверие и откровенность (Лосенков, 1974).

Изменение дружеских отношений в историческом и этическом плане хорошо представлено в этико-психологическом очерке И. С. Кона «Дружба» (Кон, 1980). Там же (с. 193) изложены основные результаты исследования, проведенного в 1970-е годы.

Объектами исследования были городские (925 чел.) и сельские (250 чел.) школьники. Анкета

содержала более 200 пунктов, включая ранговые шкалы, также использовался личностный опросник Р. Кэттелла. Отношения дружбы характеризовались старшеклассниками как близкие и доверительные, прочные и устойчивые, основанные на верности и преданности.

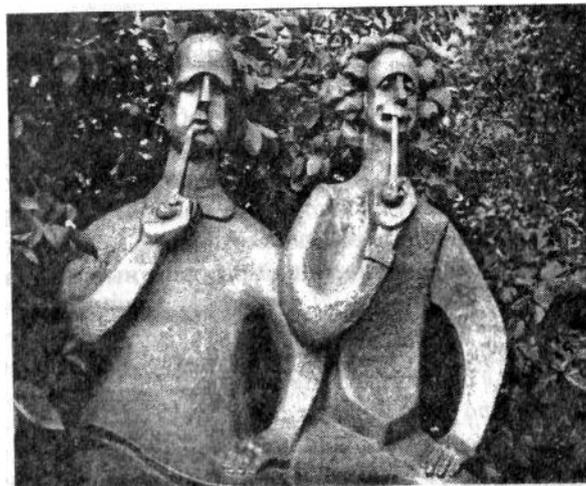


Рис. 15.2. Великие друзья («Эйнштейн и Бор», скульптура Е. Лямперта)

Уровень понимания со стороны матери, отца, учителя и других взрослых оценивался ниже, чем со стороны сверстника, ближайшего друга. Друг оказался единственным человеком, от которого ждали более высоких оценок своих качеств, превышающих собственные оценки, то есть дружба выполняла и функцию эмоциональной поддержки, и психотерапевтическую функцию.

Любовь – это чувство, в котором присутствуют страсть, преданность, самопожертвование, более глубокая и искренняя человеческая близость. На основе античной литературы и философии можно выделить три основных составляющих любовного чувства – *интимность, страсть* и *преданность*. Психологи выделяют такие виды любви, как бескорыстная и собственническая, оптимистическая и пессимистическая. *Бескорыстная любовь* сосредоточена на благополучии любимого, не стремится привязать его к себе, дает ему свободу выбора пути в жизни и спутников. Это любовь, которая жалеет и прощает, сочувствует и поддерживает. В ней нет ни эгоцентризма, ни ревности.

Собственническая любовь – это то же чувство, сильное и всепоглощающее, но в объекте любви человек видит прежде всего свою собственность, которой хочет владеть единолично. Он ревнует и соперничает с другими за внимание любимого, лучше него знает, что ему нужно, ожидает и молчаливо требует возмещения за свое внимание и заботу. Он также стремится привязать к себе нерасторжимыми узами, не брезгуя даже психическим насилием в виде постоянных упреков в неблагодарности и культивированием чувства вины, которое делает человека еще более зависимым. Вот что говорит о себе взрослый мужчина:

«Я в свои сорок лет ни разу не был женат. Любую подругу мать воспринимала как личную соперницу и убирала всеми возможными способами – скандалами и анонимным запугиванием, вызовом милиции, звонками руководству „посягательницы на сына“. В тридцать пять лет она родила удивительно крупного мальчика в 4,5 килограмма и свой рекорд доблестно защищала всю жизнь. Защищала даже ценой собственного здоровья: она постоянно болеет, чтобы я не мог ее покинуть! Все ее аргументы: „Я как мать знаю, что надо моему сыну“».*

* Голова А. «Папа, мама, я – недружная семья» // Общая газета. – № 2 (307). – июнь 1999 г.

Пессимистическая любовь отличается тем, что человек ищет в ней подтверждения своих установок, сексуальных потребностей; доминирует страх потери. В пессимистической любви присутствует неосознанное ожидание краха, установка на то, что любовь – это поражение, лишение истинной свободы выбора. Часто такая любовь является амбивалентным чувством.

О, как убийственно мы любим,
Как в буйной слепоте страстей
Мы то всего вернее губим,
Что сердцу нашему милей!

(Ф. Тютчев, «О, как убийственно мы любим...»;
Тютчев, 1957, с. 173)

Любовь пессимистическая наполнена страданием и страхами. Именно к такой любви часто применяются термины соперничества, борьбы, поединка.

*Любовь, любовь – гласит преданье –
Союз души с душой родной –
Их единенье, сочетанье,
И роковое их слиянье,
И... поединок роковой...
И чем одно из них нежнее
В борьбе неравной двух сердец,
Тем неизбежней и вернее,
Любя, страдая, грустно млея,
Оно изноет, наконец...*

(«Предопределение». Там же, с. 185)

Оптимистическая любовь снимает тревогу, дает ощущение безопасности. Психологический комфорт, психологическая и сексуальная сторона отношений более совершенны в таком браке, нет элементов идеализации друг друга, есть трезвая оценка, полное принятие партнера, нет двойных стандартов. Партнеры высоко ценят секс, но не фрустрируются по поводу временного воздержания при отсутствии любимого. Любовь – очень сильное чувство, которое граничит с аффектом. Результаты исследования Д. Р. Павловой (см. врезку) показывают, что разные установки по отношению к любви покоятся на различных основаниях в виде особых личностных свойств, отношения к миру и себе, и являются устойчивой ориентацией в мире человеческих отношений.

Существуют половые различия в проявлениях и динамике любви. Мужчины оказались более влюбчивыми, они гораздо дольше женщин выходят из состояния влюбленности, для них также важнее физическая и игровая сторона отношений.

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПСИХОЛОГОВ

Установка на любовь и особенности личности

В дипломной работе Д. Р. Павловой, выполненной в 1997 г. (под рук. В. Н. Куницыной), были проанализированы результаты опроса двух групп (38 человек). Одну из них составили предприниматели, вторую – государственные служащие, из них 28 женщин и 10 мужчин в среднем возрасте 27 лет. Помимо опросника AMORE, использовались методики КОСКОМ, СО-25 и МАФ. Прежде всего, оказалось, что род занятий может быть связан с полярными установками по отношению к любви.

Основные результаты по материалам корреляционного анализа говорят о некоторых мотивационных тенденциях, объясняющих специфику установок на интимные отношения у разных профессиональных групп.

Реалистическая любовь предполагает дальновидность в отношениях и определенный прагматизм. В группе предпринимателей она связана с надеждой на принятие, со стремлением к сближению и доверительному общению. В группе служащих – с боязнью быть отвергнутым.

В обеих группах реалистическая любовь оказывается тесно связана с пессимистической. Таким образом, в реалистической любви всегда присутствует изрядная доза пессимизма.

Оптимистическая любовь (оптимист склонен в жизни и в человеческих отношениях видеть хорошие стороны, верить в успех) строится на уверенности в общении и знании жизни, имеет тесную связь с платонической и чувственной любовью. Следовательно, оптимистическая любовь многогранна.

Пессимистическая любовь (пессимизм – мрачный, безрадостный взгляд на жизнь, склонность видеть все в мрачном свете, унылое настроение) более всего связана с боязнью отвержения, и это согласуется с мнением психологов о том, что пессимистическая любовь наполнена страхами. При этом у предпринимателей знание жизни способствует выработке пессимистической установки на интимные отношения, а у служащих определяется скорее неспособностью к самопрезентации.

Платоническая любовь присуща тем предпринимателям, кто по природе своей склонен к альтруизму;

предпочтение этого типа любви у служащих связано с боязнью, что их могут отвергнуть.

Чувственная любовь в сознании предпринимателей связана с эмоциональной неустойчивостью, для служащих она представляется в чем-то несовместимой с воспитанностью. Вероятно, в этих связях отражается представление о чувственной любви как о мало управляемой стихии.

Аффективная любовь никаких ассоциаций с другими видами любви не имеет. В представлении опрошенных она является помехой в совместимости людей и их контактах, подрывает имидж человека, но зато помогает преодолеть боязнь отвержения со стороны любимого.

Женщины более вовлечены в любовные отношения, о них можно сказать, что они «парят в облаках», склонны к возвышенным и романтическим чувствам, для них важнее доверительность в отношениях и возможность опекать партнера, заботиться о нём.

Для возникновения любви и ее развития важно самораскрытие. В исследовании Грили (1991; по: Майерс, 1987) обнаружено, что 75% семей, ответивших, что они обычно молятся вместе (так, что каждый слышит молитву другого), посчитали себя счастливыми людьми. Среди супружеских пар, которые этого не делают, только 57 % назвали себя счастливыми.

Бывает ли любовь разной на определенных возрастных, эмоциональных, нравственных ступенях развития человека?

Д. А. Ли, К. и С. Хендрик выделили три любовных стиля – «страсть», «игра» и «дружба», различные комбинации которых образуют вторичные любовные стили – «цвета». Предложенная типология любви, эмпирически проверенная на двух больших выборках около полутора тысяч человек, составляет 6 типов (Кон, 1988):

1. Эрос – страстная любовь-увлечение;
2. Модус – гедонистическая любовь-игра, которая допускает измены и не отличается особой глубиной чувств;
3. Строгге – теплая и надежная, спокойная любовь-дружба;
4. Прагма – рассудочная любовь, легко поддающаяся контролю и расчету (синтез модуса и строгге);
5. Мания – любовь-одержимость, иррациональная, неуверенная и полная зависимости (синтез эроса и модуса);
6. Агапэ – бескорыстная любовь-самоотдача (синтез эроса и строгге).

Если существует столько видов любви, то становится понятным, как можно одновременно любить несколько людей и почему в течение жизни один и тот же человек способен любить несколько раз, каждый раз по-другому, но, может быть, с той же силой, страстью, привязанностью и самоотдачей.

В длительных любовных отношениях привлекательность партнера поддерживается такими личностными факторами, как психическое здоровье, самоприятие, компетентность. Человек, который по своей или чужой вине пришел к разрыву и распаду отношений, временно теряет самоуважение, его самооценка понижается, и, как следствие этого, он становится малопривлекательным именно тогда, когда ему это более всего нужно. Опыт любви и любовных отношений является необходимым условием для высокого личностного развития и самореализации.

Выводы

1. Итак, формальное и неформальное общение различается по степени включенности межличностных отношений, учета индивидуальных особенностей партнера, использования способов психологического воздействия.
2. Контактное неформальное межличностное общение имеет свои специфические черты. В отличие от опосредованного межличностного общения оно имеет активную обратную связь, обогащенную контекстом и подтекстом, ситуацией общения, и обслуживается широким спектром вербальных и невербальных средств общения, носит игровой характер и включает механизмы рефлексии.
3. Межличностное доверительное общение имеет своей тактической целью установление психологического контакта, оптимальной психологической дистанции, своей стратегической целью – формирование дружеских доверительных отношений. Оно может рассматриваться как процесс, который имеет свои стадии и закономерности оптимального психологического контакта.
4. Доверительное общение приносит психологическое облегчение, улучшает обратную связь в процессе самопознания и обеспечивает психологическое сближение, углубление взаимоотношений.

5. Истинное доверие требует взаимных и точных оценок субъектов общения, касающихся их возможностей, намерений, компетентности. Оно в корне отличается от доверчивости и псевдодоверия.
6. Доверчивость – постоянное общее ожидание человека, что можно верить слову, клятве, сказанному или написанному человеком и группой; нередко соседствует с подозрительностью, наивностью и другими формами псевдодоверия.
7. Доверительность в общении, понимание мотивов собеседника, субъективная легкость общения служат установлению психологической близости между людьми.
8. Существуют два уровня психологической близости: один – первичный по времени возникновения, неосознаваемый – не требует длительного знакомства, взаимопроверки, характеризуется высокой спонтанностью; другой – рациональный, управляемый посредством субъектов общения, основан на осознании сходства установок, ценностей, норм, жизненного опыта.
9. Разные установки по отношению к дружбе и любви основываются на различных личностных свойствах, ценностных и эмоциональных отношениях человека к миру и себе и являются устойчивой ориентацией в мире человеческих отношений и привязанностей.

Основные понятия

Доверчивость
Привязанности

Вопросы для самопроверки

1. Найдите существенные, второстепенные и необязательные признаки доверительного общения:
 - близость психологической дистанции;
 - значимость доверяемой информации;
 - внешняя привлекательность партнеров друг для друга;
 - чувство доверия к партнеру;
 - вера в порядочность партнера;
 - схожесть взглядов и установок.
2. Являются ли синонимами «доверительность» и «открытость»?
3. Псевдодоверие – это...
4. Назовите виды псевдодоверия. Чем они отличаются друг от друга? Приведите примеры.
5. Что общего и в чем отличие между доверчивостью и наивностью?
6. Может ли, и при каких условиях, псевдодоверие перерасти в доверительные отношения?
7. Связаны ли оптимизм и пессимизм с доверчивостью?
8. Какое утверждение является правильным?
 - а) Эмоциональное возбуждение препятствует аттракции.
 - б) Красота является безусловной ценностью в рамках данной культуры.
 - в) Существует стереотип привлекательности.
9. К особенностям аттракции в группе не относятся:
 - а) Пониженная способность воспринимать критику;
 - б) Стремление взять на себя ответственность за ошибку;
 - в) Лучшее преодоление стресса;
 - г) Изменение структуры ценностей.

Учебное задание

Определите по невербальным характеристикам и позам, в каких отношениях находятся эти люди.

Тест для женщин «Партнер на всю жизнь»

Сначала все участники рассматривают 8 картинок, изображающих мужчину и женщину (А В С D E F G H).

Инструкция: «Перед вами 8 картинок, обозначенных буквами. Рассмотрите их внимательно. Некоторые из них вызовут вашу симпатию с первого взгляда, другие окажутся менее притягательными. Отвечая на вопросы, выбирайте каждый раз только одну картинку и записывайте обозначающую ее

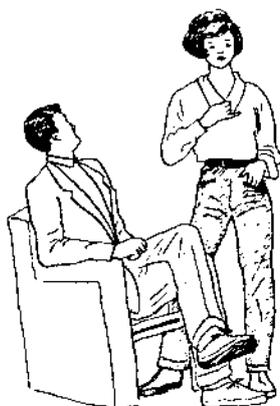
букву. Одну и ту же картинку можно выбирать несколько раз».

Вопросы:

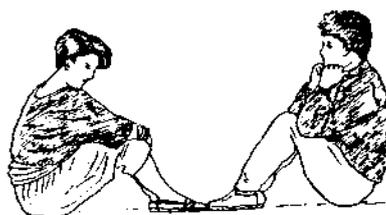
1. Какой из этих картинок вы бы дали название «Любовь»?
2. Какая из восьми пар вызывает у вас наибольшую симпатию?
3. Как вы считаете, какая из восьми женщин лучше прочих чувствует себя в своем союзе?
4. Который из мужчин лучше прочих чувствует себя в своем союзе?
5. С какой из этих пар вы бы отождествили свой союз?
6. Если бы вы фотографировались со своим партнером, то на какую из этих картинок ваша фотография была бы похожа?
7. В каком из этих взаимных расположений партнеров на картинках вы почувствовали бы себя наиболее уютно?
8. В компании среди близких друзей в какой позе вы чаще всего оказываетесь со своим партнером?



A



B



C



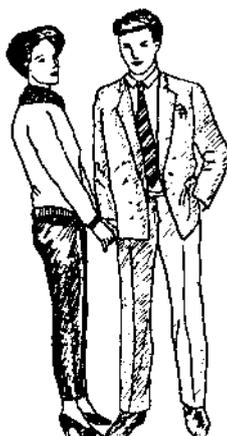
D



E



F



G



H

Закончив, подсчитайте, сколько раз вы выбрали одну и ту же букву. Если вы выбрали разные буквы, это значит, что вы желаете иметь около себя всестороннего партнера – отца, приятеля, брата и

любовника в одном лице. Если чаще всего вы выбирали какую-то одну букву, это означает, что:

А – счастливее всего вы можете быть с партнером, для которого всего важнее на свете – любовь. Любовь к вам, конечно. Лучше всего, чтобы это был романтик, который бы писал вам стихи. Помните только, что такой Ромео должен быть из богатого дома, иначе у него не хватит времени, чтобы заботиться о вас как следует.

В – даже если вы не хотите в этом признаться, вам лучше всего с партнерами, которых вы можете опекать подобно матери или отцу. Поскольку вы сами любите находиться в центре внимания, лучше всего вам подходит партнер, который держится в тени и умеет к вам приспособиться.

С – идеальный для вас партнер должен быть очень чувствительным человеком, который угадывал бы ваши мысли и чувства. Ожидаете от него, что он разрешит ваши проблемы, не отягощая вас своими собственными. Охотнее всего видели бы в нем доброго приятеля.

Д – вне всякого сомнения вы хотите, чтобы вами восхищались. Партнер, который вам подойдет, не обязательно должен вас понимать. Наоборот, вы любите быть капризной и загадочной; «приятель» – это не ваш герой, вы стремитесь к «настоящим» мужчинам.

Е – настоящий партнер для вас тот, кто оставит вам полную свободу, и при этом достаточно крепкий для того, чтобы служить вам опорой в трудной ситуации. Ваш идеальный партнер – человек спокойный, уравновешенный, который мог бы в случае надобности выровнять ваше часто переменчивое настроение.

Ф – вам требуется настоящий партнер, который поддерживал бы вас так же, как и вы его. Чем больше он на вас будет похож, тем лучше. Вы должны иметь общую цель или общую работу, иначе быстро можете друг другу надоесть.

Г – ваш партнер должен быть человеком успеха, акулой бизнеса, например (но дело не в деньгах, а в престиже).

Н – вы ищете опекуна, который даст вам беспечную жизнь. В своем супружестве вы ищете покоя. С партнером, у которого постоянно новые помыслы, вы были бы несчастливы. Больше всего вас привлекают в партнере его постоянство и устроенность.

Дополнительная литература

Аргайл М. Психология счастья. – М: Прогресс, 1990.

Гозман Л. Я. Психология эмоциональных отношений. - М., 1987.

Кон И. С. Введение в сексологию. – М., 1988.

Мясищев В. Н. Дружба и вражда в их социально-психологической значимости // Социальная психология личности. – Л.: Знание, 1974.

Русский эрос или психология любви в России. – М.: Прогресс, 1991.

Фромм Э. Искусство любить. – М., 1990.

РАЗДЕЛ VI. ВОСПРИЯТИЕ И ПОНИМАНИЕ В СТРУКТУРЕ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ

Глава 16. Межличностное восприятие

16.1. Межличностное общение: социальная перцепция

Социальная перцепция или в узком смысле восприятие и понимание людьми друг друга – это одна из центральных проблем межличностного общения.

В отечественной науке первым начал разрабатывать эту проблему А. А. Бодалев, положивший начало большому кругу исследований и создавший научное направление, в рамках которого было накоплено большое количество эмпирических данных и закономерностей. Со времени выхода первых работ А. А. Бодалева («Восприятие человека человеком», 1965; «Формирование первого впечатления», 1966; «О восприятии и понимании человеком самого себя», 1968; «Формирование понятия о человеке как о личности», 1970; «Новые данные к проблеме социальной перцепции», 1970; «Личность и общение», 1979, 1983 и др.), ставших энциклопедией знаний в этой области, появилось огромное количество книг по всем аспектам этих проблем.

16.1.1. Что такое восприятие человека человеком

Проблема, о которой идет речь, в последние годы все чаще обозначается как «социальная перцепция». «Перцепция» – другое обозначение термина «восприятие»; социальная перцепция – восприятие социальных объектов в социальном контексте, то есть, прежде всего, восприятие людьми друг друга.

Таким образом, социальная перцепция – процесс, возникающий при межчеловеческом взаимодействии на основе естественного общения и протекающий в форме восприятия и понимания одним человеком другого.

Понятие «социальная перцепция» несколько отличается от понятия «перцепция», принятого в общей психологии. Поскольку это процесс социальный, то есть протекающий в обществе, постольку его окрашивают и направляют наши эмоции, мнения, отношения, установки, пристрастия и предубеждения. Несомненно также, что подобное вычленение одного из аспектов процесса восприятия является в достаточной мере условным.

Восприятие

процесс отбора, организации и интерпретации чувственных данных.

Социальная перцепция

процесс, возникающий при межчеловеческом взаимодействии на основе естественного общения и протекающий в форме восприятия и понимания одним человеком другого.

Способы восприятия и оценки человека человеком во многом тождественны восприятию и оценке человеком объектов мира вещей и живой природы. Здесь также имеют силу законы взаимодействия фигуры и фона, пороги узнавания и различения, законы влияния на восприятие физических характеристик стимулов, их силы, интенсивности, последовательности, законы адаптации и т. п.

Оценивая другого человека, мы нередко используем термины, относящиеся к свойствам и процессам, наблюдаемым в мире природы. Мы говорим, что люди думают *прямо*, что их лица выражают *твердую* решительность, называем людей *глубокими* или *мелкими*, *яркими* или *тупыми*, *жесткими* или *скользкими*, *красочными* или *бесцветными*.

Но восприятие человека человеком, протекающее при взаимодействии и общении людей, – процесс несоизмеримо более активный, чем восприятие других объектов окружающего мира, активизирующий мыслительные, волевые, эмоциональные процессы, чаще побуждающий к действию. Вторая отличительная сторона процесса восприятия при межчеловеческом взаимодействии – это действенная, гибкая и разносторонняя обратная связь, которая перестраивает многие другие психические процессы, регулирует поведение человека.

Таким образом, социальная перцепция – процесс с активной обратной связью, непременно включающий в себя понимание. Образ человека, формирующийся в процессе восприятия, несет информационную нагрузку и играет регулирующую роль в процессах взаимодействия, помогает выстраивать линию поведения по отношению к воспринимаемому человеку.

Знание структуры этих образов, их объема, компонентов, степени осознанности позволяет представить процесс накопления социального опыта человеком, его способы познания других людей и самого себя. Кроме того, мы постигаем те мерки (социальные категории, эталоны, стереотипы), которыми оперируют люди разного возраста, оценивая людей и прогнозируя их дальнейшее поведение, поступки, мотивы в сложных ситуациях.

Центральными проблемами в области социальной перцепции являются:

- возрастные, половые, профессиональные особенности социальной перцепции;
- условия и факторы, влияющие на точность и адекватность оценки одним человеком другого;
- закономерности формирования первого впечатления;
- влияние на эти процессы прошлого опыта, характера взаимоотношений, самооценки и личностных свойств взаимодействующих людей.

16.1.2. Что мы видим в другом человеке

Формирование представления о другом человеке всегда начинается с отражения и оценки его физического облика, манеры держаться, с анализа той информации, которую дает внешний облик

человека. Эта информация становится фундаментом складывающегося образа другого человека.

Информация, которую люди получают при восприятии облика другого человека, не всегда осознается ими и зависит от многих факторов. Воспринятые элементы физического облика, внешности или выразительного поведения выступают многозначными социальными сигналами, проявляющими национальность человека, его возраст и опыт, чувства в данный момент, его уровень культуры и эстетических вкусов и т. п.

Любой человек воспринимается нами в единстве внешних данных (физический облик, конституциональные особенности плюс все то, что человек делает со своей внешностью в соответствии с модой, требованиями общества, вкусами, представлением о самом себе) и экспрессивного поведения, проявляющегося в действии.

Социальной перцепции присущи возрастные особенности. Известно, в частности, что дети младшего школьного возраста могут вычленить во внешнем облике своего ровесника только самые общие элементы (рост, волосы, цвет глаз). Внимание фиксируется на одежде (преобладает простое перечисление); совершенно отсутствуют характеристики мимических особенностей ровесника, его говора и речи, походки. За исключением родинок и веснушек, дети не находят примечательных характерных деталей. Не умея правильно оценить выбранный элемент, они часто дают неопределенную оценку – «нормальный». Даже если они и видят что-то характерное, то не умеют это правильно описать («на носу небольшой горб»).

Очевидно, что в этом возрасте социальная перцепция сформирована недостаточно, поступающая информация слабо осознается, не выражена в четких понятиях.

Гораздо большее значение физическому облику другого человека придает подросток. В его представлении анатомические особенности, черты лица, особенности телосложения больше характеризуют человека, чем его одежда или прическа. Однако, в отличие от взрослого, подросток недооценивает экспрессивные черты (мимику, жестикуляцию, речь), лишь в очень небольшом объеме включает их в портретную характеристику оцениваемого человека.

Чаще всего фиксируются волосы, рост, глаза, лицо. В этих элементах не все признаки выделяются одинаково часто; наиболее значимыми оказываются цвет волос, цвет глаз, рост. Из всех признаков лица (веснушки, родинки, морщины, цвет, форма, размер, черты, оценка эстетической привлекательности) наиболее часто отмечаются цвет и форма.

Эти признаки для воспринимающего являются опорными при построении образа физического склада, внешнего вида другого человека. Подавляющее большинство описаний, будь то характеристики литературных героев или конкретных людей, начинается с характеристики этих элементов и их признаков.

К 13-14 годам объем и адекватность оцениваемых признаков значительно увеличиваются; процесс изменений в социальной перцепции идет особенно интенсивно. Разница в возрасте всего лишь в год – 14 и 15 лет (ученики 7 и 8 классов) – характеризуется ощутимыми количественными изменениями.

Приведем пример. Группе подростков (7-й, затем 8-й класс) с интервалом в год предлагалось описать одного и того же хорошо знакомого им мужчину. Спустя год школьники смогли увидеть в человеке, его поведении, внешнем облике намного больше индивидуальных деталей. Вот как описывает этого человека один и тот же мальчик.

(В 13 лет): «С. Д. смуглолицый, роста среднего, волосы черные (коротко стрижены). Нос с горбинкой, лицо в морщинках. Носит костюмы темные, брюки широкие. Ходит не спеша. Общителен. К людям относится тепло. Любит порядок. Ему лет под пятьдесят. Много курит. Лицо всегда сосредоточено. Тонкий. Семейный».

Через год мальчик дает удивительно точный и детализированный портрет.

(В 14 лет): «С. Д. – высокого роста, худощавый, смуглый. Маленькое лицо. Большие, очень внимательные строгие глаза. Орлиный нос. На лбу пролегают крупные морщины. Около рта проходят две глубокие складки. Нижняя губа чуть отвисает. Вокруг глаз находятся морщинки. Когда улыбается, то морщинки сбегаются у глаз и от этого они (глаза) становятся еще более теплыми. Большие дугообразные брови. Волосы черные, зачесаны назад, короткие. Уши чуть оттопыриваются. Ему лет 56, но на вид можно дать значительно меньше. Походка у него такая степенная, ходит не спеша, если в пальто, то руки держит в карманах. Носит костюм темного цвета, если есть пиджак, то руки у

него в карманах или же за спиной. Человек он волевой, с твердым характером, требовательный. Но это не мешает ему хорошо, тепло, внимательно относиться к людям. Говорит он просто, ясно. Семейный» (Куницына, 1973).

Интенсивность развития социальной перцепции в этом возрасте объясняется не только созреванием всех психических функций, развитием интеллекта, накоплением жизненного опыта взаимодействия, ростом самосознания, но и усвоением социальных норм, ролей, ценностей, эталонов и стереотипов, социальных установок.

Значительно более важны и существенны качественные изменения в отражении основных черт физического облика другого человека.

Прежде всего в описании другого человека подростком все чаще «за деревьями проступает лес», то есть не просто перечисляются отдельные элементы физического облика и внешности, а отмечаются признаки, отражающие индивидуальное, характерное, неповторимое; значительно расширяется круг используемых понятий.

Чем больше человек осознает себя личностью, тем больше он начинает присматриваться к людям и их взаимоотношениям.

П. П. Блонский пишет: «...Чем в особенности занята мысль подростка и юноши, это проблема социальных отношений...» (Блонский, 1961, стр. 507).

Тяга к взрослым людям особенно сильна в подростковом и юношеском возрасте, когда человек находится в процессе бурного физического развития и духовного созревания, нуждается в том, чтобы взрослые помогли ему разобраться в нем самом, обогатили бы его нравственные, этические, эстетические представления, – одним словом, не только дали бы толчок к самовоспитанию и совершенствованию, но и направили бы этот процесс. Результатом этого глубокого и закономерного интереса к взрослым людям и становится большая глубина и острота восприятия их подростком.

16.1.3. Как и для чего человек использует свои знания

С возрастом фиксирование черт облика другого человека перестает быть самоцелью. Черты физического облика чаще используются как элементы, необходимые для построения целостного образа воспринимаемого человека, информативная ценность которого тем выше, чем более непосредственно он может быть использован в регулировании собственного поведения по отношению к этому человеку.

Дальнейшее развитие процесса социальной перцепции проявляется главным образом в изменении субъективной значимости различных групп отражаемых признаков для построения образа. Для детей младшего школьного возраста важнее оказываются одежда и общий внешний вид; характерной особенностью подросткового возраста является преимущественное выделение черт физического облика; для взрослого человека в ряде случаев более важным, чем некоторые анатомические черты и внешность, оказывается выразительное поведение, другого.

Чем старше ребенок, тем чаще он будет использовать наблюдаемые элементы физического облика человека для определения его профессиональной, расовой, национальной принадлежности и элементов экспрессии для суждений о темпераменте, характере, профессии.

Формируемый образ другого человека имеет не только познавательную, информативную ценность, но и сознательно используется для регуляции взаимоотношений и взаимодействий. Все большее значение придается динамическим, экспрессивным проявлениям человека, динамике действия, поведения, что находит отражение в увеличении частоты фиксирования эмоционально-динамических признаков. Причем сами эти признаки выступают сигналами определенных эмоциональных состояний человека, привычных и типичных для него форм поведения, которые могут говорить не только о наличном состоянии, но и о намерениях, то есть выполняют специально регулятивную функцию в условиях взаимодействия и взаимного общения.

Как у ребенка, так и у взрослого человека объективно воспринимаемые черты физического облика другого человека могут в значительной степени трансформироваться, искажаться под влиянием сложившейся самооценки, уровня его притязаний, характера взаимоотношений с воспринимаемым человеком. Поэтому индивидуальные различия в восприятии группой взрослых одного и того же человека намного больше, чем при тех же условиях у подростков.

Образ непосредственно воспринимаемого человека в сознании взрослого формируется как гармоничное целое, в котором элементы физического облика выступают как многозначные и социально

осмысленные компоненты индивидуальности, имеющие глубокий личностный подтекст.

Итак, можно сделать вывод, что для взрослого человека физический облик воспринимаемого им человека всегда несет в себе социально-сигнальный смысл и значение, то есть сознательно рассматривается как средство информации, важное для понимания, контакта и взаимодействия.

16.2. Первое впечатление и точность интерпретации

В работах, посвященных проблеме первого впечатления, основное внимание уделяется точности первого впечатления. В предыдущем параграфе мы говорили о том, какая информация о поведении и внешности человека формирует его образ. Однако возникает парадоксальный вопрос – а бывает ли первое впечатление действительно первым?

По законам апперцепции, в первом впечатлении всегда в какой-то степени присутствует наш прошлый опыт, наши знания, которые, преобразуясь в установки, делают наше восприятие избирательным. Возможно, именно в этом смысле с определенной долей преувеличения и гиперболизации можно говорить о профессиональной деформации личности как о влиянии профессионального опыта личности на складывающийся образ другого человека.*

* При отсутствии лонгитюдных исследований, надежно объясняющих, какие нежелательные черты личности действительно развились – а не обострились – под влиянием профессии, термин «профессиональная деформация личности» можно считать литературной метафорой.

А. А. Бодалев рассматривает первое впечатление как сложный психологический феномен, в котором соединяются чувственный, логический и эмоциональный компоненты, присутствует эмоциональное отношение, а также более или менее осознаваемые и обобщенные оценочные суждения. В книге «Восприятие и понимание человека человеком» (Бодалев, 1982) заключительная глава посвящена закономерностям формирования первого впечатления и факторам, повышающим его точность (до сих пор описание А. А. Бодалевым данного феномена считается наиболее полным и глубоким).

Итак, рассмотрим, какие факторы являются определяющими при формировании первого впечатления, что в облике другого человека может служить подсказками и ориентирами для оценки его внутреннего мира, склонностей и личностных черт.

16.2.1. Типичные ошибки первого впечатления

К ошибкам первого впечатления относятся «гало-эффект» (эффект ореола), проекция, эффект снисходительности, искажающее влияние эмоциональных состояний и предрассудков.

Ореол – это стойкое суждение об одном важном качестве или группе качеств, распространяющееся на всю личность. Мы склонны оценивать те или иные черты в зависимости от общего благоприятного или неблагоприятного отношения к человеку. *Эффект ореола* – это тенденция воспринимающего преувеличивать однородность личности партнера, переносить благоприятное впечатление об одном качестве человека на все его другие качества.

Эффект ореола

тенденция воспринимающего преувеличивать однородность личности партнера: переносить благоприятное (или негативное) впечатление об одном качестве человека на все его другие качества.

Интересно, что действует несколько типовых схем запуска эффекта ореола. Наиболее часто применяется схема восприятия, которая запускается в случае неравенства партнеров в той или иной сфере – социальной, интеллектуальной и др. Люди склонны систематически переоценивать различные психологические качества тех, кто превосходит их по какому-то существенному для них параметру. Эта схема начинает работать не при всяком, а только при действительно важном, значимом для воспринимающего неравенстве. Так, если я – болезненный и слабый, но хочу быть здоровым и сильным, и встречаю пышущего здоровьем и силой человека, то не исключено, что я переоценю его по всем параметрам – в моих глазах он будет и красив, и умен, и добр.

В одном остроумном эксперименте психолог П. Уилсон показывал студентам разных групп колледжа одного и того же мужчину, которого он назвал «мистер Инглэнд». В одном классе его представляли как студента, во втором – как лаборанта, в третьем – как преподавателя, в четвертом – как доцента, в

последнем – как профессора. После того как гость уходил, просили максимально точно определить его рост и рост самого экспериментатора. Оказалось, что рост Уилсона не менялся, а рост «м-ра Инглэнда» увеличивался с повышением его социального статуса.

Можно предположить, что схема восприятия в данном случае такова. При встрече с человеком, превосходящим нас по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его несколько более положительно, чем если бы он был нам равен. Если же мы имеем дело с человеком, которого мы в чем-то превосходим, то мы недооцениваем его. Важно, что превосходство фиксируется по одному параметру, а переоценка (или недооценка) происходит по многим параметрам. Эту ошибку в общении стали называть *действием фактора превосходства*.

Еще одна ошибка, связанная с действием эффекта ореола, заключается в том, что если человек нам нравится внешне, то одновременно мы склонны считать его более хорошим, умным, интересным и т. д.

Американский психолог А. Миллер, применив метод экспертных оценок, отобрал фотографии людей красивых, обыкновенных и некрасивых. Затем показал эти фотографии мужчинам и женщинам в возрасте от 18 до 24 лет и попросил высказаться о внутреннем мире каждого из изображенных на фотографиях. Испытуемые оценили красивых как более уверенных, счастливых, искренних, уравновешенных, энергичных, любезных, утонченных и духовно богатых, по сравнению с теми, кого эксперты оценили как некрасивых или «обычных». Испытуемые мужчины оценили красивых женщин как более заботливых и внимательных.

Еще одна схема – проявление фактора «отношение к нам». Те люди, которые нас любят или хорошо к нам относятся, кажутся нам значительно лучше тех, кто относится к нам плохо. В одном из экспериментов студенты в течение получаса общались с новым преподавателем, который с одними испытуемыми вел себя доброжелательно, с другими отстраненно, подчеркивая социальную дистанцию. После этого студентов просили оценить его по ряду характеристик: «доброжелательный» преподаватель получил значительно более высокую оценку, чем «холодный».

Таким образом, при формировании первого впечатления «эффект ореола» проявляется в том, что общее позитивное впечатление о человеке приводит к переоценке, а негативное впечатление – к недооценке неизвестного нам человека. Если в ситуации общения действует хотя бы один из рассмотренных факторов – превосходство, привлекательность или отношение к нам, то человек, скорее всего, применит одну из схем восприятия и может ошибочно оценить партнера.

Проецирование

перенесение своих состояний на другую личность, приписывание ей черт, которые в действительности присущи самому воспринимающему, а у оцениваемой личности могут отсутствовать.

Проекция заключается в приписывании другим людям тех собственных качеств, обладателями которых чувствовать себя неприятно. Раздражительные, агрессивные люди часто приписывают эти качества другим, завистливые видят в других проявления зависти, самонадеянные осуждают других за непредусмотрительность. Давно известно психологическое правило, воплощенное в некоторых проективных тестах: «Что усиленно отрицаешь, тем непременно обладаешь сам».

Психологи обнаружили, что испытуемые, в личности которых были ярко выражены желчность, упрямство, подозрительность, чаще замечали эти черты у людей, которых им предлагалось оценить, чем испытуемые, у которых эти черты отсутствовали.

Испытываемые эмоциональные состояния также могут исказить наши оценки и впечатления. Один из ранних экспериментов, подтвердивших это правило, состоял в следующем: студенты театрального училища разыгрывали этюд, который в одном случае заканчивался дракой с убийством, в другом – страстной любовной сценой. Затем им предлагалось оценить своих случайных партнеров по этюду. Первая концовка этюда проявлялась в описаниях-оценках конкретных партнеров как преувеличение их настойчивости, агрессивности; в описаниях, обнаруживалась неприязнь с оттенком недоброжелательства. Во втором варианте окончания этюда последующие описания партнеров приобретали оттенок расположения и приязни.

Эффект снисходительности заключается в том, что все люди оцениваются положительно. Иногда его называют эффектом Полианны (Pollyanny) – люди чаще стремятся использовать позитивные оценки, чем негативные, при этом у женщин данное свойство более выражено.

К ошибкам в восприятии могут привести также различия в толковании жестов и других элементов

выразительного поведения, в зависимости от культуры. В одном эксперименте участвовали мексиканцы и североамериканцы. В небольшой комнате, лишенной всякой мебели, они беседовали на отвлеченные темы, а затем, разойдясь в разные комнаты, описывали своего собеседника. Когда они разговаривали стоя друг против друга, мексиканцы оценивали своих партнеров как холодных, высокомерных, замкнутых, скрытных людей. Американцы же описывали своих партнеров как настырных, невоспитанных, назойливых, излишне темпераментных. А все дело было в том, что в Мексике принято разговаривать на более короткой дистанции, чем в Америке. Когда разговор проводился за столом, оценки были более индивидуальными, подобных резких различий не наблюдалось.

Вопрос о верности или ложности первого впечатления сложнее, чем может показаться на первый взгляд. С одной стороны, исследования показывают, что почти каждый взрослый человек, имеющий достаточный опыт общения, вполне способен точно определить почти все характеристики партнера – его психологические черты, его социально-демографическую принадлежность. Но эта точность высока только в нейтральных обстоятельствах, то есть в ситуациях, из которых искусственно устранены все возможности взаимодействия, общения, зависимости между людьми, и единственной задачей является точное и полное восприятие другого человека. С другой стороны, исследования обнаруживают, что почти всегда в реальных ситуациях присутствует тот или иной процент ошибок. Чем менее нейтральными являются отношения, чем более люди по тем или иным причинам заинтересованы друг в друге, тем больше вероятность ошибок.

16.2.2. Физиогномические стереотипы и стереотипы внешности

Социальные стереотипы – одна из основ формирования первого впечатления. Социальный стереотип – устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной группы. Любой социальный стереотип является порождением определенной группы людей, и отдельный человек пользуется им лишь в том случае, если относит себя к этой группе.

Везде, где можно выделить различные группы, существуют и стереотипы, определяющие представления этих групп друг о друге, и адекватно они могут использоваться только в межгрупповых отношениях для быстрой ориентировки в ситуации и определении людей как представителей различных групп. Ориентировка и определение происходят мгновенно – по знакам групповой принадлежности срабатывает механизм стереотипизации и актуализируется соответствующий социальный стереотип. При этом совершенно неважно, что происходит в действительности, каков личный опыт владельца стереотипа, – главное, не ошибиться в определении.

Ситуации первого знакомства относятся именно к межгрупповому уровню общения, поскольку для людей как социальных существ главное – решить вопрос о групповой принадлежности партнера. Поэтому наиболее важными характеристиками партнера в данной ситуации являются те, которые позволяют отнести его к какой-то категории, группе. Именно эти характеристики воспринимаются наиболее точно. Все остальные черты и особенности, оказавшиеся не в фокусе, попросту достраиваются по определенным схемам.

Один из способов усвоения и переработки информации – сличение вновь поступающей информации с социальными эталонами и стереотипами, которые вырабатываются обществом, являются частью данной культуры, усваиваются человеком с детства. Когда восьмиклассникам предложили написать, как они себе представляют врача, учителя, лесоруба, то в характеристики всех трех профессий вошли стереотипные суждения: «лесоруб должен быть сильным, загорелым», «учитель должен быть строгим, требовательным, одет в темный скромный костюм». Эти суждения более всего были выражены в описании врача: «Врач должен быть в белом халате, чистом колпаке, всегда иметь при себе трубку, уметь успокоить больного, отвлечь от тяжелых мыслей» и т. д.

Процесс образования стереотипов неизбежен и направляется как различными видами искусства, так и (в той или иной степени) группами, в сфере влияния которых находится данный человек. Влияние литературы прослеживается в отборе тех признаков, которыми наделяют дети добрых, умных, злых, рассеянных людей. Злые как будто пришли из народных сказок, где зло воплощается в образе бабы-яги, ведьмы: с крючковатым носом, морщинистым лицом, всклокоченными волосами и т. п.

В подтверждение сказанного можно привести описание злого человека учеником 8 класса: «Злой человек небольшого роста, нос с горбинкой, большой рот с тонкими губами. Все лицо в морщинах. Движения угловатые, фигура сутулая, пальцы скрючены, с большими ногтями».

Стереотипы, зафиксировавшие в себе связи между физическими чертами внешности и чертами

личности и характера, чрезвычайно многочисленны. Достаточно напомнить широко распространенное убеждение, что люди с большим лбом умны (в американской критической литературе даже узаконен ряд специальных терминов – «литература для высоколобых», «книги для низколобых» и т. п.).

В научно-популярной литературе 1970-х годов приводилось описание одного хитроумного эксперимента. Были отобраны 155 человек, которым назвали семнадцать имен и попросили отметить, к каким именам они отнесли бы такие черты характера и внешности, как миловидность, общительность, любезность, сварливость. Самым счастливым оказалось имя Джон: 93 процента опрошенных решили, что человек, носящий это имя, любезен и общителен. (Ответы людей, знающих хоть одного реального человека с именем Джон, исключались.) Имя «Энн» получило первое место среди положительных женских имен, а «Матильда» была признана большинством старой и некрасивой.

Насколько часто оперируют подростки и юноши социальными стереотипами?

Оценивая абстрактных людей («добрый», «умный» и т. д.) либо литературных персонажей, они используют стереотипы, правда, довольно робко и не всегда умело и точно. Однако при оценивании непосредственно воспринимаемого человека стереотипы подобного рода у подростка «не работают» и могут привлекаться для оценки лишь позднее, в юношеском возрасте.

Нередко используются аналогии-стереотипы: «рот несколько старушечий», «нос из тех, что у обывателей называется римским», «губы как у врубелевской Тамары».

Часть предположений, базирующаяся на признаках физического склада, относится к попыткам определить национальность, происхождение, то есть воспринимаемое лицо несомненно сличается с какими-то стереотипами. Примеры: «Румянец щёк свидетельствует, что она из центральной полосы России», «смуглая, вероятно, южанка», «чем-то напоминает горянку, возможно, из Армении».

Наблюдения за экспрессией воспринимаемого человека, ранее незнакомого, служат для выводов о более глубоких, личностных свойствах человека: «В действиях не чувствуется горячности, поспешности, действия размеренные и спокойные»; «кажется, что человек способен к размышлению, и есть какая-то внутренняя скромность».

Сложившаяся самооценка, самообраз начинают регулировать, определять процесс восприятия другого человека. Самооценка приобретает своеобразный установочный характер. Некоторые подростки при восприятии другого человека отталкиваются от тех черт физического склада, личности, характера, которыми обладают сами. Так, например, крупный, высокий мальчик-спортсмен пишет о взрослом мужчине: «Ив. Ив. – богатырского сложения». Скромная, опрятная, пышноволосая девочка пишет о женщине: «Волосы пышные, светлые. Держалась скромно. Культурная женщина, так как одета опрятно».

16.2.3. Роль установки в восприятии

Установка на восприятие черт, аналогичных собственным, особенно проявляется при характеристике интересов другого человека. Система ценностей человека, общая направленность личности всегда отражаются в его установках и отношениях.

А. А. Бодалев предъявлял фотографии одного и того же человека разным группам людей, сопровождая их краткой установочной характеристикой типа «герой», «преступник» и т. п. В тех случаях, когда установка срабатывала, а это происходило не всегда, словесные портреты одних и тех же описываемых людей кардинально различались. Оказалось также, что есть люди, не подверженные стереотипному восприятию, и есть такие, которые избирательно стереотипны.

Ниже приводится описание данного эксперимента.

Стереотипизация вызывает определенную оценку и неизвестных, не относящихся к делу свойств и качеств, что может привести к неадекватному общению в дальнейшем – за пределами ситуации первого впечатления, когда общение станет межличностным и потребуются точность в определении именно этих психологических качеств.

ИЗ ОПЫТА ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПСИХОЛОГОВ

Как свидетельствуют факты, значение слова в формировании восприятия человека может быть очень большим. Мы показывали поочередно 58 взрослым испытуемым фотографии девушки-старшеклассницы, молодой женщины, молодого человека и пожилого мужчины. Испытуемые, видевшие каждую из фотографий в течение пяти секунд, должны были словесно воссоздать облик

человека, которого они только что рассматривали.

Перед каждым показом одной и той же фотографии группам испытуемых давались разные установки. Так, одной группе испытуемых, перед тем как показать фотографию молодой женщины, мы говорили: «Сейчас вам будет показана фотография учительницы», а другой: «Сейчас вы увидите портрет артистки». Перед предъявлением фотографии молодого человека одну группу испытуемых мы предупреждали, что они увидят портрет героя, а второй группе испытуемых, прежде чем показать эту же фотографию, говорили, что на ней изображен преступник и т. п. От испытуемых было получено 224 отчета о восприятии ими названных выше лиц; из них 35 % описаний оказались сделанными под влиянием установки.

Вот образцы «портретов».

1. Установка «преступник».

«Этот зверюга понять что-то хочет. Умно смотрит и без отрыва. Стандартный бандитский подбородок, мешки под глазами, фигура массивная, стареющая, брошена вперед»; «Человек опустившийся, очень озлобленный. Неопрятно одетый, непричесанный. Можно думать, что, до того как стать преступником, он был служащим или интеллигентом. Очень злой взгляд»;

2. Установка «герой».

«Молодой человек лет 25~30. Лицо волевое, мужественное, с правильными чертами. Взгляд очень выразительный. Волосы всклокочены, не брит, ворот рубашки расстегнут..Видимо, это герой какой-то схватки, хотя у него и не военная форма (одет в клетчатую рубашку)»;

3. Установка «писатель».

«Очень волевое лицо. Ничего не боящиеся глаза смотрят исподлобья. Губы сжаты, чувствуются душевная сила и стойкость. Выражение лица гордое»; «Портрет мужчины примерно 50~53лет. Открытое лицо, крупные черты. Седые, вернее, седеющие волосы; лоб выпуклый с горизонтальными складками морщин. Очень выразительные глаза, какие обычно бывают у умных проницательных людей. Вокруг глаз множество морщинок, придающих лицу немного лукавое выражение. Так и кажется, что этот человек при встрече обязательно начнет с шутки. Нижнюю часть лица не помню. Запомнились руки небольшие, нерабочие, покрытые волосами. Портрет писателя... Мне кажется, что это лицо человека, любящего детей и пишущего для них. Судя по непринужденному виду, он привык позировать, наверное, это известный писатель. Еще раз хочется подчеркнуть, что наиболее запоминаются в портрете глаза. Человек с такими глазами, должно быть, хорошо знает и любит жизнь, людей...»;

4. Установка «ученый».

«Человек лет шестидесяти, лысый, с папиросой в руке. Черты лица крупные, правильные. Голова большая, лоб высокий и широкий, настоящий лоб ученого. Взгляд и выражение лица ученого говорят о том, что он напряженно и мучительно решает какую-то проблему».

Вот как выглядят нестереотипные портреты тех же лиц.

1. Установка «герой».

«Взлохмаченные волосы, неправильный нос, широко открытые глаза. Выражение какое-то удивленное. Одежда – вязанный свитер, клетчатая рубашка. Возможно, это поляк или чех – участник Подпольной группы во время войны. Волосы седые, всклокоченные, не ухаживает за ними. По-моему, это все же нереальный герой, а артисте какой-то роли, может быть и не героической»;

2. Установка «преступник».

«Продолговатое, с крупными чертами лицо, застывшее в сильном напряжении, плотно сжаты крупные, выпяченные губы (особенно нижняя). Взгляд обращен вверх. Глаза светлые, округлые. Волосы рассыпаны по голове шапкой. Лицо обращено влево»; «Мужчина лет сорока. Лицо утомленное. Лохматая шевелюра. Брови тоже лохматые. Глаза смотрят немного вверх и влево. Нос «картошкой». Губы очерчены довольно резко – скептические. Подбородок мягкий, толстый. Ворот рубашки расстегнут. В вырезе ворота – короткая морщинистая шея»;

3. Установка «писатель».

«Лысый мужчина лет 55-60. Высокий гладкий лоб, умные глаза; нос с горбинкой, небольшие, резко очерченные губы. Суровые складки идут от носа книзу. Под подбородком рука, в которой зажата папироса. Черный костюм».

(См.: Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком. - М.,1982. С. 37-39.)

Таким образом, восприятие другого всегда одновременно и верно и неверно, правильно и

неправильно, более точно в отношении главных в данный момент характеристик, по которым мы строим поведение, и менее точно в отношении остальных. Памятуя об этом, можно сформулировать следующие правила восприятия.

Правило 1. Когда мы общаемся с человеком, мы должны осознавать, что взаимодействуем с личностью, а не со стереотипом.

Правило 2. Для улучшения нашего восприятия другого человека мы должны прилагать усилия, чтобы видеть как сходство, так и различия между людьми.

16.2.4. От чего зависит точность первого впечатления

Несомненно, что общие способности, интеллект, умение привлекать свой опыт, наличие так называемых имплицитных теорий личности в жизненном багаже человека, развитая интуиция, умение сопереживать делают человека пронизательным, своеобразным провидцем в сложной сфере взаимодействия людей.

Повышают ли точность оценки специальные психологические знания?

Если говорить об имплицитных теориях личности, то это, собственно, не столько теории, сколько взаимосвязанные представления о типах личности, чертах людей, организованная система знаний, выработанная человеком на личном опыте или почерпнутая из какого-либо литературного источника. В основе этой системы лежит практическая психология. Например, шофер такси укладывает в стройную систему свои представления о поведении человека при посадке в машину и поездке, а кондуктор может вам поведать о типах безбилетников. Эти знания не обязательно выстраиваются в типологию, но на их основании человек формирует свои ожидания относительно других.

Что касается профессиональных психологических знаний, то один эксперимент позволил сравнить оценки одних и тех же людей, данные художниками-портретистами и студентами-психологами выпускного курса. Оказалось, что, хотя в целом студенты-психологи дали несколько более точные оценки, чем студенты других специальностей, все же они уступали художникам в наблюдательности и точности.

Каким количеством информации необходимо располагать, чтобы судить о другом более или менее точно? Когда мы поспешно пытаемся составить правильное суждение, оно может быть ошибочным и поверхностным. Лабрюйер сказал: «Нельзя судить о человеке с первого взгляда. Достоинства обычно окутаны покровом скромности, недостатки прикрыты маской лицемерия» (Афоризмы, 1966). Несомненно, нужно какое-то время, чтобы отделить ложное от истинного, наносное от существенного.

Как показывают эксперименты, наиболее точное впечатление о человеке формируется за период двухнедельного знакомства. Дальше нарастают ошибки, начинают влиять взаимоотношения, приятель-неприятель, симпатия-антипатия, предположения о том, как человек относится к воспринимаемому, формируются предубеждения.

В ряде исследований подтверждение получали следующие предположения:

- а) некоторые люди легче и точнее судят о других, лучше понимают их поведение;
- б) о некоторых чертах характера легче судить, чем о других;
- в) люди лучше судят о тех, кто похож на них.

По мнению психологов, среди людей, точнее оценивающих других, чаще встречаются те, кто:

- в своих заключениях опираются на наблюдение за поведением, а не на стереотип;
- менее авторитарные личности;
- более объективно относящиеся к себе.

Можно ли использовать эту информацию для повышения эффективности человека как коммуникатора? Ведь резко улучшить интеллектуальные способности невозможно – а способность делать выводы о других по их поведению во многом зависит от интеллекта. Нельзя и просто сказать себе: «Будь менее жестким или авторитарным». Социальные установки меняются не так легко. Человек может только стремиться понимать и не слишком защищать собственные ограничения, то есть относиться к себе более объективно.

Несомненно, что определенную роль играют и оцениваемые свойства. Отношение к объектам, ситуациям оценить легче, чем отношение к людям, к себе, черты личности, мало проявляющиеся в поведении, или мотивы. Большое влияние оказывают также взаимоотношения и самооценка человека. Кроме того, человек с несложным внутренним миром и запасом знаний не в состоянии оценить более сложного человека. Еще Б. Паскаль писал: «Чем умнее человек, тем более он находит оригинальных

людей. Дюжинные личности не находят разницы между людьми» (Афоризмы, 1966).

16.3. Направленное формирование первого впечатления

В современной жизни достаточно часто встречаются ситуации, которые требуют умения целенаправленно формировать впечатление о себе. Эти умения могут быть составной частью профессиональных умений, обеспечивающих успешность деятельности. Политик, дипломат, продюсер, агент, рекламирующий товар, сотрудник турфирмы, распространяющий путевки, шоу-группа, совершающая гастрольное турне, – эти и целый ряд других действующих лиц и ситуаций объединяет периодически повторяемое действие – презентация.

Любая презентация включает в себя *самопрезентацию*, когда в ограниченных условиях времени и пространства необходимо предъявить специально организованную, продуманную, структурированную, краткую информацию о себе таким образом, чтобы достигнуть заранее поставленных целей (напомним, что самопрезентация как средство воздействия на других людей уже рассматривалась нами в главе «Стратегии и тактики влияния и манипулирования»).

Среди этих целей на одном из первых мест стоит желание расположить к себе и сформировать благоприятное впечатление о себе. Мотивация может быть многослойной и разноуровневой, осознанной и неосознанной: от побуждения к контакту и развитию отношений, формированию имиджа до получения сиюминутного практического результата.

Самопрезентация – процесс, разворачивающийся в заранее определенных рамках. Социально-психологические параметры ситуации включают ролевое взаимодействие, подразумевающее определенные правила и ограничения. Содержательные характеристики самопрезентации включают представление о том, что именно, какая информация о себе предъявляется, какие преобразования с ней происходят на основании анализа ответных реакций, насколько успешно осуществляется процесс саморегуляции и самоорганизации, какова доля вербального и невербального компонента на разных стадиях самопредъявления.

Важно также учитывать отдаленные последствия самопрезентации в виде корректировки образа «Я» и совершенствования тактики самопредъявления, умения подать себя.

Среди свойств личности и комплексов умений, способствующих успешности самопрезентации в различных ситуациях и обстоятельствах, следует назвать социальный интеллект, эго-компетентность, природное обаяние, способность к мобилизации и переключению, манипулятивные умения; тормозящими факторами являются неспособность к самораскрытию, зажатость, застенчивость, комплексы и недостаток коммуникативных умений и навыков.

В. Н. Куницыной предложено следующее определение: *самопрезентация* – кратковременный, специфически мотивированный и организованный процесс предъявления информации о себе в вербальном и невербальном поведении.

Самопрезентация

кратковременный, специфически мотивированный и организованный процесс предъявления информации о себе в вербальном и невербальном поведении.

Успешность самопрезентации предваряет работа над собственным имиджем, которая становится возможной на определенном уровне знаний о себе, эго-компетентности и навыках саморегуляции

Работа над собственным имиджем есть не что иное, как формирование впечатления о себе, имеющее конкретные цели и задачи. Имидж – направленное формирование впечатления о себе, специальным образом организованное и структурированное в контексте «Я», имеющее отсылку к более общей, престижной категории людей. Центральную часть имиджа составляет продуманный внешний облик, который должен сигнализировать о профессионально-ценных свойствах личности и способствовать формированию репутации.

Имидж

направленное формирование впечатления о себе, специальным образом организованное и структурированное в контексте «Я», имеющее отсылку к более общей, престижной категории людей.

Тесно с проблемой самопрезентации связана проблема формирования имиджа, например, кандидата

в депутаты, в губернаторы и т. д. в период предвыборной кампании. Помимо использования приемов улучшения внешнего облика с помощью косметических средств, используются разнообразные стратегии. Э. Джонс и Т. Питман в 1982 г. описали некоторые стратегические техники самопрезентации, которые люди используют в повседневной жизни (см. Aronson, Wilson, Akert, 1994, p. 237).

1. *Иириация (ingratiation)* – приукрашивание, самовосхваление, стремление сделать себя привлекательным, особенно для тех, кто имеет высокий статус;

2. *Самоподдержка (self-promotion)* – стремление произвести впечатление, описывая свои таланты и выдающиеся познания;

3. *«Греться в лучах чужой славы» (basking in reflected glory)* – выстраивание своего образа путем подчеркивания тесной связи с успешными, знаменитыми, выдающимися людьми;

4. *Уравновешивание успехов и ошибок (self-handicapping)* – создание помех и обоснование оправданий для плохих результатов и неудач.

Выводы

1. Несоответствие самооценки и оценки ровесников при характеристике действительных или мнимых недостатков внешности и экспрессивно-динамических признаков человека в сравнении с преувеличенным вниманием именно к этим чертам в другом человеке может быть расценено как своеобразная защитная реакция.

2. Формирование образа другого человека не всегда сопровождается глубоким проникновением в его внутренний мир и адекватной оценкой или пониманием этой личности, однако служит необходимым этапом, предваряющим понимание.

3. Воспринятые элементы физического облика, внешности или экспрессии выступают многозначными социальными сигналами, поясняющими, кто этот человек по национальности, возрасту, опыту, что он чувствует в данный момент, как настроен, каков уровень его культуры и эстетических вкусов, уверен ли он в себе, общителен ли и т. п. Образ – представление о другом человеке – формирует определенную установку по отношению к данному человеку, определяет эмоциональное и познавательное отношение к нему, направляет поступки, то есть выступает регулятором поведения во взаимодействии с этим человеком.

4. Информация, которую люди получают при восприятии облика человека любого возраста и пола, с которым они вступают в контакт, не всегда осознается ими. Однако она есть фундамент складывающегося образа другого человека. Формирование этого образа и его структура зависят и от особенностей воспринимаемого, и от ситуации, и – в немалой степени – от уровня развития человека, опыта взаимодействия с людьми, возраста и пола, наблюдательности, начитанности и еще целого ряда факторов.

5. Успешность самопрезентации предваряет работа над собственным имиджем, которая становится возможной при определенном уровне знаний о себе, эго-компетентности и навыков саморегуляции. Работа над собственным имиджем есть не что иное как формирование впечатления о себе, имеющее конкретные цели и задачи. Центральную часть имиджа составляет продуманный внешний облик, который должен сигнализировать о профессионально-ценных свойствах личности и способствовать формированию репутации.

Основные понятия

Восприятие

Социальная перцепция

Проецирование

Эффект ореола

Самопрезентация

Имидж

Вопросы для самопроверки

1. Перечислите общие закономерности процесса восприятия.
2. Какие факторы влияют на восприятие?

3. Что означает утверждение «восприятие – процесс активный»?
4. Чем отличается восприятие людьми предметов от восприятия человеком человека?
5. От чего зависит наше первое впечатление о человеке? Укажите психологические особенности участников общения, усиливающие влияние первого впечатления на восприятие.
6. Назовите типовые схемы запуска «эффекта ореола».
7. Какова зависимость между типом личности и точностью восприятия?

Учебные задания

Задание 1. Разделитесь на группы по три человека. Один рассказывает о чем-нибудь в течение 2-3 минут. Второй и третий наблюдают за всеми невербальными действиями рассказчика. После окончания рассказа один из слушателей перечисляет все, что заметил. Другой добавляет то, что не было названо. Каждый должен побывать в роли рассказчика. Упражнение продолжается 15 минут.

Задание 2. Предложите членам группы написать небольшие по объему тексты: доклад, статью или обращение. Затем обменяйтесь написанным так, чтобы каждый мог прочитать чей-либо текст. Читая полученный текст, постарайтесь определить:

- Какой вопрос хотел рассмотреть автор?
- Каковы основные аспекты вопроса?
- Какое впечатление на читателя хотел произвести автор своим сообщением?

Сравните свое восприятие прочитанного с авторским замыслом. Если информация была воспринята не совсем верно, обсудите причины ее искажения.

Задание 3. Какой образ возникает в вашем представлении, когда говорят о депутате Государственной Думы; российском бизнесмене; преподавателе высшей школы; бомже, журналисте; шахтере; пенсионере? Запишите, на ваш взгляд, наиболее характерные черты стереотипного образа представителей перечисленных профессий и групп.

Вспомните среди своих хороших знакомых тех, кто относится к названным социальным группам. Оцените, насколько существующий в вашем восприятии образ этого конкретного человека совпадает со стереотипным представлением о данной группе. Какие сходные характеристики вы обнаружили в том и другом образах? Чем, на ваш взгляд, можно объяснить несовпадения?

Дополнительная литература

Бодалев А. А. Восприятие человека человеком. – Л., 1965.

Блонский П. П. Избр. пед. произведения. – М., 1961.

Куницына В. Н. Восприятие подростками других людей и себя. – Л., 1973.

Куницына В. Н. К вопросу о формировании образа своего тела у подростка // Вопросы психологии. - 1968. - № 1.

Куницына В. Н. Социальные стереотипы – условие и продукт социализации // Человек и общество. – Изд. ЛГУ, 1971.

Панферов В. Н. Когнитивные эталоны и стереотипы взаимопонимания людей // Вопросы психологии. - 1982. - № 5.

Глава 17. Межличностное понимание

17.1. Психологические основы и закономерности понимания

17.1.1. Интерпретация или понимание?

Рациональное понимание – это накопление, систематизация вербализованных знаний о других людях и оперирование ими с целью достичь максимального соответствия суждений, оценок, представлений о человеке его объективно существующим чертам, свойствам, мотивам.

Главным и наиболее сложным моментом в процессе рационального понимания является конечная «расшифровка» мотивов, что позволяет оценивать конкретные поступки и прогнозировать поведение.

Такая система знаний подвергается рациональному анализу, пересмотру, различным логическим и интеллектуальным операциям, если используется также и логико-семантический анализ речи,

вербальных и невербальных средств общения. Этот уровень понимания может быть назван логическим. Два других механизма понимания – *принятие* и *эмпатия* – функционируют на неосознанном уровне и обеспечивают фундамент логического анализа и понимания. Принятие другого человека выражается в наличии или отсутствии неосознанных психологических барьеров и опасений по отношению к нему.

Путь логического, рационального познания может быть представлен как *интерпретация*. Это длительный и сложный умственный процесс, состоящий из ряда последовательных действий. А. Н. Славская описывает ее следующим образом. (Славская, 1999).

Рациональное понимание

накопление, систематизация вербализованных знаний о других людях и оперирование ими с целью достичь максимального соответствия суждений, оценок, представлений о человеке его объективно существующим чертам, свойствам, мотивам.

В функциональном смысле интерпретация призвана ликвидировать смысловую неопределенность ситуации и выявить скрытый смысл происходящего. На этом этапе познания личности, ситуации, социального объекта выдвигаются и проверяются гипотезы, догадки, версии происходящего, выявляется новый смысл благодаря сопоставлению и анализу привлекаемых данных, выявляются противоречия.

Собственные версии и мнения соотносятся с мнениями других людей, вырабатывается критическое отношение к версиям и аргументам других людей, используется повторная интерпретация (реинтерпретация) и делается вывод.

Весь интерпретационный процесс успешен при включении рефлексии, которая должна увязать производимые оценки и мнения в единый конструкт с Я-концепцией человека, его ценностями, жизненной позицией. Она отражает общую направленность личности – либо эгоцентрическую (превалирует собственная точка отсчета и личные ценности), либо альтруистическую (преобладают общечеловеческие ценности, учитываются интересы и потребности других). Интерпретация также зависит от особенностей личности; она может быть жесткой, прямолинейной, однозначной (у догматичных и консервативных людей) либо гибкой, многотональной, пригодной к пересмотру и новым толкованиям (у радикалов и демократически ориентированных людей с гибким познавательным стилем).

Процесс интерпретации разворачивается в следующих вербализованных формах:

- *Суждение* – существенным дополнением к основной его функции является интеграция всех компонентов анализа в едином времени и пространстве;
- *Рассуждение* – для него важна протяженность, последовательность времени привлечения аргументов, оснований для оценки;
- *Диалог* – как с самим собой, так и с воображаемым партнером;
- *Наррация (пересказ, рассказ, повествование)* – характеризуется своеобразным удвоением времени, т. к. пересказ и оценка не совпадают по времени с оцениваемым явлением, следуют за ним.

Психологический подход к проблеме понимания, в отличие от методологического, когнитивного и аналогичных им, развивается в книге В. В. Знакова «Понимание в познании и общении» (Знаков, 1988).

Конкретное содержание категории «интерпретация» применительно к анализу процесса понимания можно свести к следующим аспектам:

Логический компонент	Языковой компонент	Практический компонент
Способность к умозаключению	Понимание естественного языка (лингвистический аспект)	Практический компонент Включение новых знаний
Истолкование, объяснение видимых и подразумеваемых связей	Понимание смысла высказывания (семантический аспект)	Взаимопонимание

В. В. Знаков на примере анализа понимания в научном исследовании и коммуникации как необходимого компонента научного мышления выделяет механизмы (стадии) понимания:

1. Простые механизмы – узнавание, вспоминание, уподобление.
2. Гипотеза как путь к пониманию.
3. Понимание как объединение.

4. Понимание как объяснение.

Мы считаем, что, выступая в качестве психологических механизмов понимания на пути от простой констатации обнаруженных взаимосвязей к их объяснению, обозначенные механизмы могут быть расценены как стадии, различающиеся по уровню сложности мыслительных процессов. В этой очередности процессов недостает понимания-предсказания, т. к. любое исследование, анализ завершаются обычно прогнозированием развития событий.

17.1.2. Каузальная атрибуция – приписывание причин поведения

Одним из механизмов интерпретации поведения и личностных особенностей может служить каузальная атрибуция. Термин «атрибуция» означает «приписывание свойств, признаков».

Каузальная атрибуция – это феномен, который позволяет приблизиться к пониманию механизмов взаимопонимания, понять, каким образом люди интерпретируют поведение другого человека, если не обладают о нем достаточной информацией. Основные теоретические представления о каузальной атрибуции были сформулированы Ф. Хайдером.

Атрибуция социальна по своему происхождению (возникает во взаимодействии) и направленности. Основой ее является категоризация, т. к. причины поведения часто выводятся из факта принадлежности человека к определенной группе – профессиональной, половой, этнической и т. д. Например, В. Ф. Петренко в своих исследованиях обнаружил, что мужчины приписывают красивым женщинам благовидные, альтруистические поступки (Петренко, 1986, с. 79).

В изучении атрибуции сформировалось два направления. Первое направление – это *интерпретация поведения* отдельного индивида. Люди склонны в поисках объяснения поступков других исходить из того, что поведение определяется чертами личности прежде всего. Так, например, по данным Т. Острома, студенты колледжа считают, что для составления правильного впечатления о другом человеке необходимо знать черты его личности (26 % всей необходимой информации), а вся демографическая информация, поведение, установки, ценности укладываются в 19% (по: Стефаненко, 1999 (1)).

Фундаментальная ошибка атрибуции (название явления принадлежит Л. Россу) заключается в том, что переоценивается значение личностных черт и недооценивается роль ситуации.

В экспериментах 1984-85 гг. участники сначала знакомились с предложениями, описывавшими поведение определенных людей, а затем по памяти должны были воспроизвести их на листе бумаги. В качестве подсказок им были предложены слова, означавшие либо черты личности, либо характеристики ситуации; в других вариантах такие подсказки вообще отсутствовали. Как оказалось, больше всего предложений вспомнили те, у кого в руках был список черт личности (там же).

Фундаментальная ошибка атрибуции

заключается в том, что значение личностных черт переоценивается, а роль ситуации недооценивается.

Следовательно, черты личности являются более важной и наводящей информацией, которая закрепляется в памяти человека, помогает ему в оценке других. В исследованиях обнаружено, что люди предпочитают позитивно оценивать личностные факторы и негативно ситуационные. Как оказалось, эта ошибка характерна и для профессиональных психологов.

Второе направление – это интерпретация поведения человека, основанная на знании его групповой принадлежности. Одна из первых концепций – «эгоцентрическое приписывание» – принадлежит Г. Келли. Эгоцентричность выражается в том, что успех приписывается себе, а неудачи приписываются другим людям. Если позитивные события приписываются своей группе, а негативные чужой, то это свидетельствует об этноцентристской позиции оценивающего человека.

Европейские психологи связали проблему каузальной атрибуции с теорией социальной идентичности. Были получены любопытные подтверждения на основе лингвистического материала.

Так, например, по материалам итальянских психологов позитивное поведение члена своей группы описывается как *альтруистическое*; представитель чужой группы описывается как *помогающий* другому человеку (в обыденном сознании эта категория как бы наделена меньшей нравственной значимостью) (по: Стефаненко, 1999 (1)).

Если представитель своей группы агрессивен, то он описывается как «обидчик», а представитель чужой группы оценивается в более резких терминах – как «агрессор».

В английских исследованиях ученики частных привилегированных школ свои провалы на экзаменах склонны были объяснять ленью, а неудачи учеников государственных школ – отсутствием у них способностей.

Атрибуции такого типа обладают устойчивостью. А. Г. Стефаненко в своем исследовании 1980-х годов обнаружила, что поведение советского прохожего, объясняющего иностранцу, как лучше пройти, объяснялось московскими студентами как проявление отзывчивости и бескорыстия (внутренние причины); такое же поведение американского гражданина объяснялось внешними причинами – особыми обстоятельствами (Стефаненко, 1999 (1)).

Итак, существует выраженное различие в приписывании тех или иных причин поведения «своим» и «чужим». Объяснение этому психологи ищут либо в этноцентрических мотивах, либо в склонности к стереотипизации. Содержание атрибутивных стереотипов является результатом мотивации к сохранению позитивной групповой идентичности.

Эта мотивация может усиливаться следующими ситуациями:

- угроза своей социальной идентичности, страх потерять ее;
- конкуренция между группами;
- принадлежность к группе с низким статусом, который воспринимается как незаслуженный и несправедливый;
- отсутствие объединяющих категорий.

(Стереотипизация как способ интерпретации поведения людей, принадлежащих к определенной группе, рассматривается в следующем параграфе данной главы).

Помимо рациональных компонентов процесса понимания, в качестве которых мы рассмотрели интерпретацию, важное место в постижении индивидуальности человека и прогнозировании его поведения и развития занимают процессы интуиции. Интуиция является фундаментом такого важного свойства личности, как пронизательность.

17.1.3. Внешность и личность, тип конституции и черты личности

Для того чтобы включилась интуиция человека, необходимы определенные «подсказки». В этом качестве обычно выступают внешние элементы оформления внешности человека, экспрессивные характеристики его поведения.

Какая информация о физическом облике человека помогает понять его внутренний мир, характер и склонности?

Очень важен вопрос о связи черт лица с личностными свойствами человека. На современном уровне развития науки повышается интерес к исследованиям в области физиогномики. Он подкрепляется, в частности, новыми данными восточной медицины, которая объясняет неслучайность возникновения и расположения морщин, бородавок на коже лица и тела.

Интересные исследования по физиогномике в последние годы появились в ряде стран. Многие ученые, работавшие над воссозданием физического облика человека по его останкам, черепу и лицевым костям, выявили связи между чертами лица и другими характеристиками человека. Так, обнаружена связь между размером подбородка и физической силой человека. В психологии XX века накоплен большой материал о связи особенностей физического облика человека и чертами его личности и поведения. Особенно много об этом писали в 1960-е – 1970-е годы (многочисленные исследования тех лет обобщены в книгах А. А. Бодалева). Ответить на вопрос «Можно ли только по внешности, физическому облику сказать, что представляет собою данный человек и какие он имеет склонности?» позволяет типология Э. Кречмера и Шелдона.

В 1921 г. появилась книга Э. Кречмера «Строение тела и характер», где была обоснована связь между строением тела, типом личности и психическими отклонениями. Кречмер выделил по строению тела *пикников* (средний рост, мягкие черты лица, плотная конституция, округлая голова на массивной шее, живот с хорошо развитой жировой прокладкой), *атлетиков* (квадратное лицо, широкие плечи, мускулистое тело) и *астеников* (уменьшенные поперечные размеры при нормальном росте, худое и тонкое тело, длинная шея, вытянутое треугольное лицо). В 1927 г. американец Шелдон выделил *соматотипы* (висцеротоники, церебротоники и соматотоники), которые соответствовали трем конституциональным типам Кречмера и, по мнению Шелдона, характеризовались определенным набором личностных черт (см. таблицу 17.1).

Шкала темпераментов по Шелдону

Висцеротоник (пикник)	Соматотоник (атлетик)	Церебротоник (астеник)
Расслабленность в осанке и движениях	Уверенность в осанке и движениях	Сдержанность манер и чепорность движений
Любовь к физическому комфорту	Любовь к физическим нагрузкам	Чрезмерная физиологическая активность
Замедленные реакции	Энергичность	Повышенная скорость реакций
Любовь к пище	Потребность в движениях и удовольствии от них	Склонность к интимности
Удовольствие от пищеварения	Склонность к риску	Скрытость чувств, контроль над эмоциями
Социофилия (любовь к обществу и общению)	Храбрость в бою	Социофобия (боязнь общества и общения)
Приветливость со всеми	Агрессивность в соревновании	Затруднения в установлении социальных контактов
Жажда любви и одобрения	Психологическая нечувствительность	Трудность приобретения новых привычек
Стабильность эмоциональных проявлений	Отсутствие жалости и такта	Неумение предвидеть отношение людей к себе
Терпимость	Громкий голос	Тихий голос, боязнь вызвать шум
Безмятежная удовлетворенность	Спартанское безразличие к боли	Чрезмерная чувствительность к боли
Глубокий сон	Любовь к шумным играм	Недостаточный сон, хроническая усталость
Бесхарактерность	Внешний вид соответствует более пожилому возрасту	Юношеская живость манер и внешнего облика
Общительность и расслабленность в состоянии опьянения	Агрессивность и самодовольство в состоянии опьянения	Устойчивость к действию алкоголя и других депрессантов
Потребность в людях в тяжелую минуту	Потребность в деятельности в тяжелую минуту	Потребность в уединении в тяжелую минуту
Ориентация на детей и семью	Ориентация на юношеские цели и занятия	Ориентация на занятия пожилого возраста

(См: Мейли Р. Структура личности // Экспериментальная психология / Ред. П. Фресс, Ж. Пиаже. М., 1975. - Гл. 3. - С. 208-209)

Имея развитую наблюдательность и некоторые психологические познания, а также опираясь на типологию, сложившуюся в течение жизни, мы нередко говорим, глядя на плотного, приземистого человека с короткой шеей и круглым лицом: он, должно быть, очень добродушен, любит полежать на мягком диване, приветлив и склонен к галантному обхождению, гурман, любит поесть и хорошо спит. Как правило, эти прогнозы оказываются верными.

Экспрессивные движения служат хорошими подсказками, ориентирами для понимания и интерпретации поведения; они не только облегчают взаимодействие и взаимопонимание, но и могут быть сознательно смоделированы.

Обильная жестикуляция характерна для холериков и активных людей (рис. 17.4). Кроме того, она украшает актеров и свидетельствует о мастерстве воплощения и перевоплощения (рис. 17.1).

Посмотрите на известных людей (М. Горбачев, Н. Травкин, А. Собчак): все трое подняли указательный палец левой руки. Интересно, что они говорили в этот момент, ведь этот жест означает желание что-то скрыть (рис. 17.2)?

Человек сидит, схватившись за голову, посреди хаоса несобранных вещей, и мы понимаем его отчаяние (рис. 17.3).

Существует мнение, что каждый человек имеет одну-две экспрессивные черты, которые обнаруживают его истинную натуру (человека).



Рис. 17.1. А. Райкин

Есть типичные жесты и жесты, распространенные в конкретной культуре.

Что же, кроме интуиции, наблюдательности, умения интерпретировать наблюдаемое и использовать «подсказки», обеспечивает проницательность и безошибочность в трактовке поведения и личности человека, с которым мы вступаем в контакт?

17.1.4. Проницательность

Свойства личности, необходимые для того, чтобы разбираться в людях и хорошо понимать их, известны. Каждый из нас в первую очередь назовет наблюдательность и проницательность.

Проницательность определяет степень и быстроту проникновения во внутренний мир другого человека, основанные на интуиции, знании человеческой природы и психологии, жизненной мудрости, которые позволяют мгновенно оценивать ситуацию и суть происходящего, прогнозировать ближайшие последствия и развитие межличностных ситуаций, во многом предвидеть ход индивидуальной судьбы. Проницательность чаще относится к единичным актам восприятия и конкретному взаимодействию с человеком или группой.

Интуиция и наблюдательность как фундамент проницательности зиждутся, прежде всего (но не только) на умении схватывать нюансы визуально наблюдаемого вербального и невербального поведения и интерпретации этих элементов, протекающей часто на подсознательном либо полуосознанном уровне. Много может подсказать изменившийся почерк, новый запах, опоздание и другие нетипичные для человека проявления.

К продолжительному взаимодействию более приложима категория «умение понимать людей и взаимодействовать с ними», то есть социальный интеллект.

Свойства, необходимые проницательному человеку, охарактеризовал еще в 1937 году американский психолог, известный специалист по проблемам личности Гордон Оллпорт (Allport, 1937).*

* Более подробно об этом можно прочитать: *Макианов С. И., Хрящева Н. Ю., Сидоренко Е. В. Психогимнастика в тренинге.* – СПб., 1996. – С. 6-7 (Каталог. Часть III.).

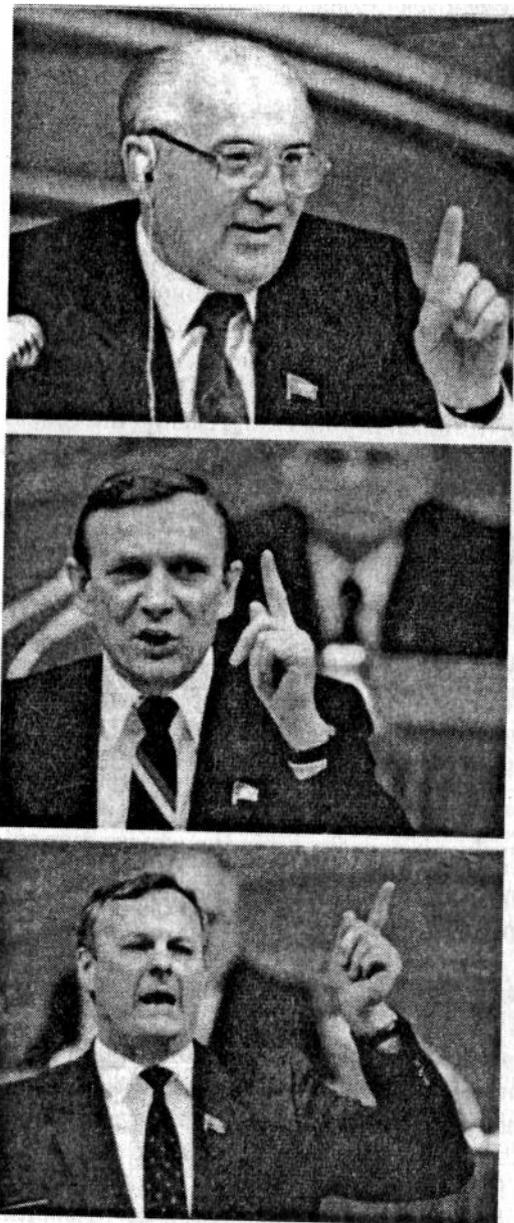


Рис. 17.2. М. Горбачев, Н. Травкин, А. Собчак



Рис. 17.3. Поза отчаяния

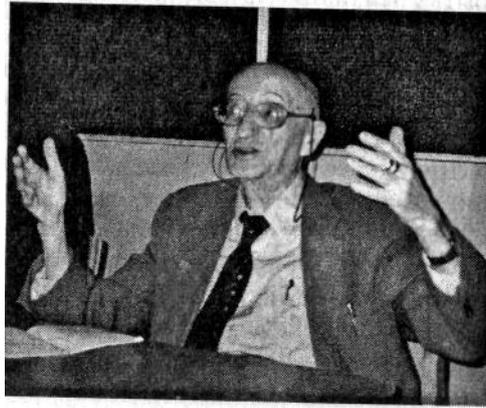


Рис. 17.4. Л. М. Веккер, известный психолог, обычно сопровождает свою выразительную речь обильной жестикуляцией

Перечислим эти черты:

1. *Опыт*, под которым понимается зрелость. Жизненный, а не простой житейский, опыт есть следствие хорошо обдуманного на протяжении многих лет результата и характера взаимодействия с разными людьми, который складывается на основе как умозаключений, так и интуитивного прозрения и проницательности.

2. *Подобие, сходство*. Это особый случай опыта, который подсказывает, что чем больше человек похож на тебя (по возрасту, полу, профессии, склонностям и т. д.), тем больше общих черт у вас найдется, что, в конечном счете, и помогает более точным оценкам.

3. *Интеллект*, Он особенно помогает в оценке незнакомых людей, когда предубеждения еще не мешают видеть людей такими, какие они есть. Именно интеллект помогает в уяснении связей между тем, что человек делал и говорил вчера и сегодня, между мимикой, экспрессией и степенью искренности, между характером и судьбой.

4. *Понимание себя* является необходимым условием понимания других. Ошибки и заблуждения относительно себя переносятся на других людей и часто выступают психологическими барьерами между людьми.

5. *Отрешенность*. У тех, кто много болеет, предается уединению, находится больше времени для размышления над сложностью человеческой природы; они умеют отрешиться от ненужных деталей, связующих чувств, посмотреть на вещи и события со стороны, подойти к новому человеку непредвзято.

6. *Сложность*. Г. Оллпорт подчеркивает, что люди не могут понять тех, кто их намного сложнее и тоньше. Он замечает, что особенно такое преимущество должно быть у психиатра (и, конечно, психолога). «Прямолинейный ум не питает сочувствия к волнениям ума культурного и разносторонне развитого... Две души обитали в груди у Фауста, и только одна у его помощника Вагнера; и именно Фауст оказался способным в конце концов постигнуть значение человеческой жизни» (Макшанов, Хрящева, Сидоренко, 1986).

7. *Эстетические склонности*. Человек с эстетическими склонностями и соответствующим складом ума ищет во всем гармонию, и это способствует искусству его оценки.

8. *Социальный интеллект*. Особенно важен этот дар для тех, кто непосредственно взаимодействует с людьми. Тот, кто опирается в большей степени на свое воображение (писатель, художник), может им и не обладать.

«Социальный интеллект связан со способностью высказывать быстрые, почти автоматические суждения о людях. Вместе с тем социальный интеллект имеет, отношение скорее к поведению, чем к оперированию понятиями: его продукт социальное приспособление, а не глубина понимания» (Allport, 1937, с. 516)

17.2. Роль национальных и этнических стереотипов в понимании других людей

17.2.1. Стереотип и его общие характеристики

Знания о людях, накопленные как в личном опыте общения, так и из других источников, обобщаются и закрепляются в сознании людей в виде устойчивых представлений – *стереотипов*. Стереотипы являются одним из видов социальной установки. Они весьма широко используются человеком при оценке людей, ибо упрощают, облегчают процесс познания.

Термин «социальный стереотип» введен в социальную психологию У. Липпманом («Общественное мнение», 1922 г.) для обозначения предвзятых представлений и мнений. Он указал также на две основных причины склонности к стереотипному оцениванию: принцип экономии умственных усилий и функции защиты групповых ценностей, авторитетов, взглядов и мнений. Речь идет об оценочных стереотипах, а не о привычках.

По мнению известного исследователя стереотипов О. Клайнберга, сумма истинных знаний в стереотипе всегда больше суммы ложных знаний; однако, в силу своей большой обобщенности, значительной информации они не содержат (Klineberg, 1936).

Существуют стереотипы профессиональные, физиогномические (в основе лежит связь черт внешности и личности), этнические и другие. Наиболее изучены национальные стереотипы, которые фиксируют отношения между этническими группами, являются частью самосознания и менталитета нации, имеют выраженную связь с национальным характером.

Национальный стереотип – инструмент политики. Причины возникновения стереотипов – общая тенденция к упрощению, игнорированию индивидуальных различий.

Функции стереотипов. Стереотипы выступают как регуляторы социальных взаимоотношений. Их отличает экономия мышления, «защита» (оправдание собственного поведения), удовлетворение агрессивных тенденций, способ выхода группового напряжения.

Важным в их изучении является представление о том, каким образом это знание «затвердевает», превращается в догму и функционирует даже тогда, когда доказана его несостоятельность. Все дело в том, что информация, полученная ранее, оказывает большее влияние на образование категории, чем более позднее опровержение этой информации.

Стереотип

духовное образование, сложившееся в сознании людей, эмоционально окрашенный образ, передающий значения, в которых есть элементы описания, оценки и предписания.

Устойчивость стереотипа относительна. В лонгитюдных исследованиях обнаружен эффект «затухания», движения в сторону большей схематизации и абстракции.

Стереотип формируется у человека в возрасте от 11 до 13 лет. Об этом свидетельствует эксперимент, в котором для изучения слухов использовалась методика «последовательное воспроизведение» («испорченный телефон») (Allport, 1958).

По своему содержанию стереотип представляет собой набор характеристик, приписываемых этнической группе. Кроме того, отмечается направленность стереотипа (положительная или негативная), степень его внутренней согласованности и степень предубежденности.

17.2.2. Национальные и этнические стереотипы

Этнические стереотипы определяются как упрощенные, схематизированные, эмоционально окрашенные и чрезвычайно устойчивые образы каких-либо этнических групп или общностей, легко переносимые на всех представителей этих групп.

Изменения национальных и этнических стереотипов происходят очень медленно и обусловлены взаимоотношением национальных и этнических групп; например, стереотип венгров изменялся несколько раз, хотя национальный характер с такой скоростью изменяться не мог.

Этнический стереотип

упрощенный, схематизированный, эмоционально окрашенный и чрезвычайно устойчивый образ какой-либо этнической группы или общности, легко переносимый на всех представителей этой группы.

Национальный стереотип, обозначая целиком этническую или национальную группу, предполагает наличие определенной черты у всех ее представителей. Это недифференцированное суждение неизбежно содержит в себе – скрыто или явно – определенную оценку. Согласие по поводу такой

оценки делает стереотипы одинаковыми для всех членов группы, а использование негативного оценочного стереотипа становится в некоторых условиях своего рода «хорошим тоном».

17.2.3. Методы изучения и конкретные исследования стереотипов

Основные методы исследования:

1. Метод свободного описания;
2. Методы опроса (список личностных черт, шкалы соц. дистанции, шкалы этноцентризма, диагностические тесты отношений);
3. Психосемантические и проективные методы.

В разные годы и в разных странах проводились исследования стереотипов с использованием одного и того же методического приема. Разным группам людей предлагался большой список прилагательных, обозначающих разные черты личности, среди которых надо было выбрать 5 слов, характеризующих национальный характер. В других вариантах практиковался спонтанный выбор без списка.

Одно из первых исследований началось в 1933 г. в США (Катц и Брейли; по: Klineberg, 1936). Из списка (84 черт) нужно было выбрать 5, чтобы охарактеризовать типичного представителя той или иной группы. Опрос проводился дважды – в 1933 и 1951 гг. – среди студентов Принстонского колледжа. Вот некоторые из полученных результатов:

американец – предприимчив, способен, материалистичен, честолюбив, прогрессивен;
англичанин – спортивен, способен, соблюдает условности, любит традиции, консерватор;
итальянец – артистичен, импульсивен, страстен, вспыльчив, музыкален;
еврей – умен, корыстолюбив, скуп, предприимчив, способен;
немец – обладает научным мышлением, трудолюбив, флегматичностью.

Обнаружен эффект затухания, то есть с течением времени все чаще встречаются менее единодушные суждения. Например, «лентяями» негров в 1932 г. считали 84 процента опрошенных, а в 1950 г. – только 31 процент.

Известно также исследование американского социолога Хартли (Майерс, 1997), в котором предлагалось описать типичные черты нескольких этнических групп и народностей (в том числе трех несуществующих). В опросе принимали участие люди среднего культурного уровня. Результаты исследования выявили тенденцию негативно оценивать представителей совершенно незнакомых этнических общностей.

Аутостереотип (русские о русских). Исследование проводилось В. Н. Куницыной в 1984, 1989, 1995-1997 гг.

Исследование 1997 года ставило две задачи: 1) сравнить данные опросов, сделанных в 1984 и 1996-97 гг.; 2) сравнить личностные особенности «стереотипных» (то есть склонных при оценке людей использовать преимущественно стереотипы) и не стереотипных людей. Общее количество опрошенных в 1984 г. – 150 чел. представителей интеллигенции г. Ленинграда. В 1996-97 гг. – 165 чел., из них 50 педагогов, остальные – студенты разных факультетов университета, а также курсанты военного училища (35 чел.). Все участники исследования в обоих случаях – русские. Предлагалось охарактеризовать типичного представителя каждой из 10 национальностей (украинец, русский, грузин, эстонец, татарин, американец, немец, француз, поляк, японец), называя 5 личностных черт.

В результате было получено 7,5 тысяч характеристик, по 825 качеств на каждого из 10. Личностные особенности опрашиваемых измерялись с помощью методики КОСКОМ, опросника «СО-25».

Называемые свойства были объединены в категории: работа, общение, жизнелюбие, темперамент, хитрость, интеллект, деньги, устои, воспитание, качества души, сила, привлекательность, любовь. В начале исследования на первые места в аутостереотипе выдвигались общительность и доброта; в последние годы – терпеливость и безалаберность.

Национальный стереотип

недифференцированное суждение, обозначающее целиком этическую или национальную группу и предполагающее наличие определенной черты у всех ее представителей; неизбежно содержит в себе скрытую или явную оценку.

На диаграммах (рис. 17.5) наглядно видно, что трудолюбия можно ожидать от японца, эстонца, но никак не от француза; интеллект приписывается японцам, русским в интеллекте также не отказывают;

наиболее общительны американцы, украинцы, грузины. По жизнелюбию всех превосходят русские и французы.

У взрослых чаще встречается *нестереотипное описание*, более похожее на национальный характер.

Свойства	рус	укр	груз	эст	тат	пол	амер	фр	япон
Работа	49	54	27	80	28	55	93	12	100
Интеллект	27	9	6	18	22	16	34	14,5	44
Общение	49	61	58	25	33	41	68	28	20
Жизнелюбие	40	38	32	3	4	31,5	31	53	-

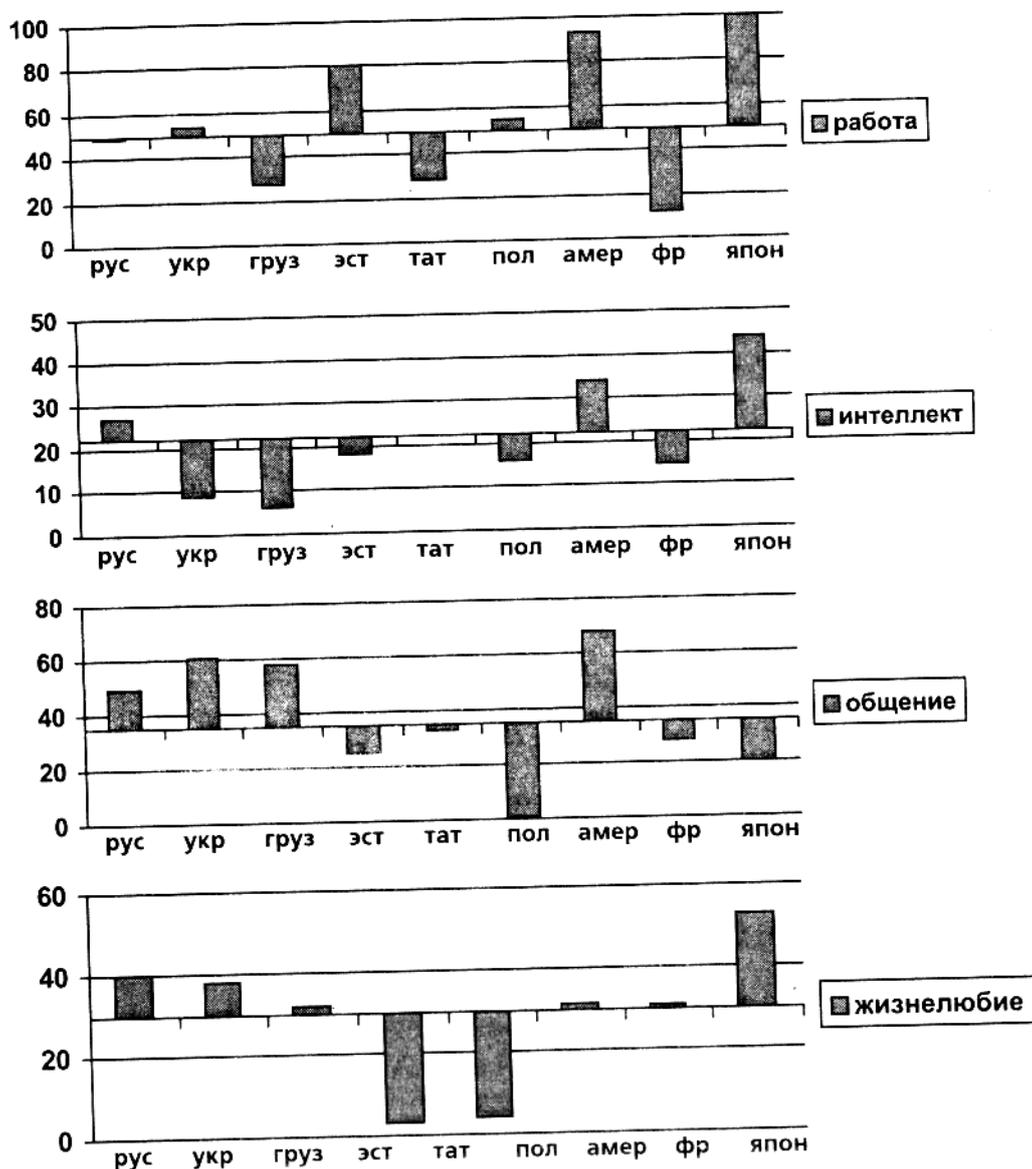


Рис. 17.5. Частота личностных свойств в стереотипах

Пример нестереотипного описания (женщина 34 года, не русская):

русский – безропотность, стремление найти власть, которой можно подчиниться, садомазохизм, беззаботное отношение ко времени, потеря традиций;

татарин – разные стереотипы для мужчины и для женщины, низкий уровень культуры, раннее старение, мимическая невыразительность, упорство;

поляк – ощущение трагичности своей истории;

эстонец – внешняя тяжеловесность;

американец – внешняя поведенческая открытость;

француз – умение сохранять свою внутреннюю жизнь в разных условиях,

грузин – резкое деление на своих и чужих, стремление к чувственному восприятию мира;

немец – стремление к спокойной красоте, любители цветов.

За изучаемый период (с 1984 по 1997 годы) наиболее устойчивыми оказались стереотипы украинца, грузина и эстонца; изменились стереотипы поляка («подобрили»), француза и русского. Наибольшее число отрицательных черт по-прежнему приписывается татарам.

Рассмотрим изменения в *аутостереотипе* (русские о русских).

РУССКИЙ	<u>свойства 1984 г. (в %)</u>	<u>свойства 1997 г. (в %)</u>
	1. добрый 52	добрый 33
	2. трудолюбивый 38	ленивый 26
	3. патриот 34	гостеприимный 25
	4. безалаберный 27	умный 24
	5. широта души 23	веселый 16

Следующие по частотности характеристики в портрете русского (1997 г.): щедрый – 15, открытый – 15, наивный – 14, трудолюбивый – 13, любит выпить – 13, безалаберный – 12.

При преобладании положительных черт появились и отрицательные свойства (лень, склонность к пьянству). Лень отодвинула трудолюбие на 9 место. Только 4 процента указали патриотизм, заменив его гостеприимством.

Наиболее близким к русскому в сознании опрашиваемых, как и 12 лет назад, оказывается француз (количество общих черт – 11); у поляка с русским – 7, у японца – 6, у грузина и украинца – по 5 черт.

Сравнение частотности некоторых важных свойств (в %) выявило следующие различия.

1. Отношение к труду:

<i>Трудолюбие</i>		<i>Лень</i>	
японец	34,5%	украинец	5%
эстонец	19%	поляк	8%
украинец	18%	русский	26%
русский	13%		
татарин	10%		
поляк	8 %		
американец	5 %		

2. Общение

<i>Общительность</i>		<i>Замкнутость</i>	
американец	27%	поляк	4%
украинец	18%	японец	12%
француз	17%	татарин	16%
грузин	14,5%	эстонец	18%
поляк	13%		
русский	9%		
татарин	7%		
японец	5%		

3. Интеллект

<i>Ум</i>		<i>Глупость</i>	
Японец	37%	поляк	8,5%
русский	24%	эстонец	10%
татарин	10%	татарин	11,5%
поляк	8,5%	американец	16%
американец	7%		
француз	7%		
грузин	6%		
эстонец	5,5%		

4. Доброта

<i>Добрый</i>		<i>Злой</i>	
русский	33%	эстонец	4%
поляк	15%	татарин	5%
украинец	12%		
грузин	9 %		
татарин	5%		

Исследование 3. В. Сикевич. В главе «Русский характер: „добрые" и „ленивые"» (Сикевич, 1998) она приводит результаты опроса более двух тысяч петербуржцев, которых просили назвать пять основных качеств, присущих большинству русских людей. По частоте названных признаков (из общего массива = 230 понятий) составлен обобщенный автопортрет русского человека, в котором первые 10 мест заняли следующие свойства: доброта, терпение, гостеприимство, трудолюбие-лень, дружелюбие, широта души, патриотизм, доверчивость, открытость. Завершает список (19-е место) «безалаберность». Автор пишет, что петербуржцы также отмечают у своих земляков «увлекаемость политическими мифами» и «веру в доброго царя».

Личность и стереотипное восприятие. В исследовании И. Венцковской (1997 г., дипломная работа под рук. В. Н. Куницыной) использовалось две оценки степени стереотипности испытуемых (на примере описания типичных американца, русского и украинца).

Процедура оценки: индивидуальный портрет каждой нации у конкретного испытуемого сравнивался с обобщенным стереотипом по всей группе испытуемых. Три балла присваивалось, если в описаниях данного респондента использовались характеристики, занимающие 1-е или 2-е место в обобщенном общегрупповом стереотипе; 2 балла, если в ответах находились характеристики, стоящие на 3-5 местах («безусловная стереотипность»); 1 балл – если в описаниях встречались характеристики, занимающие 3-13 места («условная стереотипность»). Максимальный балл был равен 12. Например, один из испытуемых писал:

русский – бесшабашный, сильный, добрый, наивный, веселый;

украинец – труженик, самовлюбленный, хитрый, гостеприимный, сильный;

американец – предприимчивый, оптимист, громогласный, толстый, необразован.

По итогам оценки этот испытуемый получил: безусловная стереотипность – 4,7 балла, условная стереотипность – 7,3 балла. Все испытуемые были разделены на 3 группы: стереотипные, нестереотипные и средние.

Результаты:

1. Чем выше стереотипность восприятия, тем хуже умение ладить с людьми (отрицательные корреляции с этим свойством, а также с проницательностью и интуицией).

2. Слишком низкие показатели стереотипности также ухудшают возможности успешного взаимодействия.

3. У тех людей, кто руководствуется в оценках стереотипами, хорошо развита коммуникативная компетентность, что объясняется умением пользоваться коммуникативными штампами.

Нации глазами друг друга. Московский психолог А. Г. Шмелев провел в 1993 г. семантическое шкалирование отчетов русских испытуемых и сравнил с данными американца Д. Пибоди, который проводил это исследование по студенческим описаниям (40-50 чел.) в Англии, Германии, Италии, Австрии, России, Франции и др. странах. Результат был неожиданным: стереотипные суждения о нациях согласованы с объективными истинными чертами по отношению ко всем, кроме русских. Русских многие считают акцентированными конформными личностями, Западная Европа сформировала образ русского как собранного, самоуверенного человека. А. Г. Шмелев обнаружил, что мы приписываем себе определенные черты дезадаптации (непрактичность, негибкость).

Типичный автопортрет русского – *откровенный, щедрый, бесшабашный, прощающий, доверчивый, миролюбивый, непрактичный.*

В европейских странах существует устойчивое мнение о повышенной потребности в эмоциональных контактах у русских людей.

Специфика русского национального характера выражается «в наличии межличностной сенситивности на фоне сниженной самоуверенности и способности к рациональному самоконтролю, в наличии крайних и противоречивых черт характера. Но, с другой стороны, мы, по-видимому, являемся свидетелями и современниками процесса прогрессирующей утраты этой специфики, происходящей на фоне перехода населения к стилю жизни, принятому во всех постиндустриальных обществах» (Шмелев

и др., 1993, с. 109).

Психологический симптом этого периода – отрицательная идентификация, выражающаяся в отрицании положительных черт и приписывании представителям своей нации отрицательных черт, что противоречит этноцентризму.

Для русских самым «приятным» оказался француз, а лидером по адаптивности – японец и англичанин. В представлении зарубежных ученых главные внутренние проблемы русских – подозрительность и доверчивость, а также агрессивность. Исследователи не могут понять, почему, обладая от природы ровным и спокойным темпераментом, русские не могут развить у себя способность к рациональному самоконтролю. Можно предположить, что это – следствие преобладания в воспитании запретов, репрессий, наказаний.

17.2.4. Профессиональные стереотипы

Нельзя обойти вниманием еще один вид стереотипов, влияющих на оценку другого человека, – профессиональные стереотипы.

Профессиональный стереотип – это персонифицированный образ профессии, то есть обобщенный образ типичного профессионала.

Изучением стереотипа психолога занимался В. Ф. Петренко (Петренко, 1988). Согласно стереотипу, «психолог» – сложный, умный, интересный, организованный, гордый, принципиальный, остроумный. Таких качеств, как счастливый и организованный, у психологов нет. Обнаруженная противоположность «счастливого» целому набору положительных качеств раскрывает наличие специфической «профессиональной вредности» профессии психолога, связанной с обычной невротизацией. Необходимость анализа других людей ведет к обостренному самоанализу, снимающему формы психологической защиты личности и делающему ее более чувствительной к фрустрирующим факторам.

Разновидностью социального стереотипа является имидж. *Имидж* – образ, представление, методом ассоциаций наделяющее объект дополнительными ценностями, не имеющими основания в реальных свойствах самого объекта, но обладающими социальной значимостью для воспринимающего этот объект.

Имидж – образ, наделяющий социальное явление (человека, группу, организацию, товар) новыми характеристиками. Это своеобразный «полуфабрикат», рассчитанный на домысливание; он стимулирует воображение, играет скорее регулирующую роль, требует от человека или организации умения «жить на уровне своего имиджа» и, следовательно, имеет достаточную мотивационную и мобилизующую функцию. Имидж обладает внушающим воздействием и может превратиться в стереотип.

Следует сказать, что стереотипы – не единственная причина упрощенного и схематичного представления о других людях. Барьерами к пониманию других людей являются механизмы психологической защиты, искажающие истину в нужном человеку субъективном направлении, предрассудки и предубеждения.

Профессиональный стереотип

персонифицированный образ профессии, то есть обобщенный образ типичного профессионала.

Имидж

образ, представление, методом ассоциаций наделяющее объект дополнительными ценностями, не имеющими основания в реальных свойствах самого объекта, но обладающими социальной значимостью для воспринимающего этот объект.

17.2.5. Предрассудки и предубеждения

С момента появления в 1958 г. классической работы Г. Оллпорта «Природа предрассудка» (*The Nature of Prejudice*, Allport, 1958) в этой области было открыто не так много нового. Оллпорту удалось обнаружить и описать наиболее существенные черты предрассудков.

В основе предрассудка лежит предубеждение, то есть необоснованное негативное представление о других людях. Само по себе негативное представление еще не является предрассудком. Оно становится таковым, если не меняется даже при наличии убедительных свидетельств того, что данное суждение несправедливо, ошибочно и опровергается позитивными фактами.

Любой предрассудок, утверждает Г. Оллпорт, является отклонением от трех конкретных норм:

нормы рациональности, нормы справедливости и нормы человечности. Склонность к предрассудкам становится чертой характера, укрепляя предрассудки и антипатии в отношении определенных групп людей.

Предрассудок

необоснованное негативное представление о других людях, не меняющееся даже при наличии убедительных свидетельств того, что данное суждение несправедливо, ошибочно.

Причинами возникновения предрассудков являются «навешивание» ярлыков, грубый, пренебрежительный по отношению к другим людям стиль воспитания, неожиданные эмоциональные травмы, полученные ребенком при взаимодействии с «чужаками».

Предрассудки распространены и устойчивы, так как, подобно стереотипам, являются экономным способом мышления; их «запускает» тревожность и угроза чувству безопасности. Они являются неотъемлемым свойством авторитарной личности, становятся частью ее мышления. Как оказалось, люди, посещающие церковь, более склонны к предрассудкам, чем остальные. «Скорее всего это происходит потому, что многие люди по складу своего характера нуждаются в предрассудках и в религии, дабы обеспечить себе жизненный комфорт. Некоторые, например, страдают от сомнений и неуверенности в самих себе. Предрассудки повышают их самооценку, религия обеспечивает им чувство безопасности. Другие мучаются чувством вины, и предрассудки предлагают им кого-то в качестве „козла отпущения“, а религия дает успокоение» (Оллпорт, 1998, с. 179).

Предрассудки живучи в силу конформизма. Функционирование предрассудков в обществе объясняет такое страшное социальное явление, как фанатизм. Предрассудки – это своеобразные шторы на глазах вполне умных и образованных людей. Они еще более укореняются у тех людей, кто имеет недостаточный опыт и пробелы в образовании, заблуждения и недостаток ума, недостаточное развитие эмпатии и сенситивности, отзывчивости, сострадания, не говоря уже о необходимости высокой нравственности и гуманного отношения к людям.

Избавлению от предрассудков помогает образование, развитие самосознания и интенсивное самопознание, формирование чувства собственного достоинства, которое не позволяет пренебрежительно относиться к другим людям. Предрассудки меняются, если в их изменении обнаруживается социальный, экономический и личностный смысл. Мощным оружием против фанатизма являются социальные науки, и важное место среди них, конечно, занимает психология.

Выводы

1. Рациональное понимание – это накопление, систематизация вербализованных знаний о других людях и оперирование ими с целью достичь максимального соответствия суждений, оценок, представлений о человеке его объективно существующим чертам, свойствам, мотивам. Главная задача – понимание мотивов, позволяющее оценивать поступки людей и прогнозировать их поведение.
2. Путь логического, рационального познания может быть представлен как интерпретация, свободная от предрассудков и заблуждений, которая должна быть дополнена интуицией, рефлексией, эмпатией.
3. Каузальная атрибуция является одним из способов интерпретации поведения другого человека и заключается в приписывании причин поведения. Фундаментальная ошибка атрибуции проявляется в том, что переоценивается значение личностных черт и недооценивается роль ситуации.
4. Социальные стереотипы регулируют отношения людей и этнических групп, служат частично неосознаваемым фундаментом сохранения социальной и психологической дистанции между людьми. Сокращая путь анализа, раздумья, оценивания, они нередко вносят искажения в процесс взаимопонимания между людьми.

Основные понятия

Рациональное понимание

Фундаментальная ошибка атрибуции

Стереотип

Этнический стереотип

Национальный стереотип

Вопросы для самопроверки

1. Лучшее понимание других людей, по Г. Оллпорту, обеспечивают (*выберите нужное*): повышенная самооценка; хорошее знание себя; нонконформизм; умение отвлекаться от деталей; отрешенность; знание психологии; интуиция; эмоциональная стабильность; отзывчивость; терпимость; интеллект; порядочность; наблюдательность; жизненный опыт; эмпатия.
2. В чем состоит фундаментальная ошибка каузальной атрибуции?
3. Можно ли по строению тела определить темперамент человека?
4. Что общего и в чем отличие стереотипа и установки?
5. Какова реакция человека, обнаруживающего, что стереотип, которым он воспользовался для оценки, «не подходит» данному человеку?
6. Назовите причины изменения этнических и национальных стереотипов,
7. В чем преимущества и недостатки стереотипного оценивания?
8. Может ли обладать имиджем мероприятие (например, конкурс)?
9. Что общего и в чем отличие имиджа и репутации человека, мероприятия, организации?
10. Исправьте ошибки и неточности в этом определении:
Имидж – образ, представление, методом логических рассуждений наделяющее объект сомнительными ценностями, не имеющими основания в реальных свойствах объекта, но обладающими привлекательностью для воспринимающего этот объект.
11. В чем причина живучести, стабильности предрассудков?
12. В описании русского человека вычеркните свойства, не соответствующие стереотипу (*должно остаться 5-7 свойств*):
замкнутый, умный, добрый, наивный, жадный, расчетливый, эгоистичный, педантичный, утонченный, музыкальный, щеголь, фанатик, честный, обаятельный, терпеливый, безалаберный, ленивый, самовлюбленный, предприимчивый, патриот, с юмором, широта души, честолюбивый, хитрый, трудолюбивый.
13. Каким образом, по-вашему, можно противостоять укреплению стереотипов и предрассудков в общественном и индивидуальном сознании?

Учебное задание. «Тест на объективность»

1. Какими характеристиками отличаются, по-вашему, те, кто особенно тщательно придерживаются принятых правил поведения и никогда не отступают от хорошего тона:
 - а) вежливы и приятны в общении,
 - б) строго воспитаны,
 - в) по существу неискренни и за всем этим старательно скрывают свой истинный характер.
2. Вы знаете супружескую пару, которая никогда не ссорится. Как вы думаете, они:
 - а) счастливы,
 - б) равнодушны друг к другу,
 - в) скрывают свои отношения от посторонних людей, не доверяют друг другу.
3. Представьте, что вы впервые видите некоторого человека, и он тут же начинает рассказывать вам анекдоты, острить. Каков он?
 - а) шутник, остряк,
 - б) чувствует себя неуверенно в вашей компании и таким образом пытается выйти из неприятного для себя положения,
 - в) просто хочет произвести приятное впечатление.
4. Вы разговариваете с кем-то на тему, интересующую вас обоих. Ваш собеседник сопровождает разговор жестикуляцией (движением рук). О чем это, по-вашему, свидетельствует?
 - а) о его внутреннем волнении,
 - б) о том, что он слишком устал, переутомлен,
 - в) о том, что он неискренен.

5. Вы решили узнать поближе кого-то из ваших знакомых. Лучше всего это сделать:
 - а) пригласив его в какую-то компанию,
 - б) понаблюдав за ним в каком-либо деле,
 - в) посмотрев, как он ведет себя в конфликтной, эмоционально-напряженной ситуации.
6. Вы оказались в ресторане с человеком, который, на ваш взгляд, дает официанту слишком большие чаевые. Как вы думаете, почему он так поступает:
 - а) хочет произвести впечатление на окружающих,
 - б) хочет завоевать доверие официанта,
 - в) он – просто добрый и щедрый человек по натуре.
7. Вы знаете людей, которые сами никогда не начинают разговор первыми. Каковы они на самом деле, по вашему мнению:
 - а) скрытны и не разговаривают, чтобы не выдать себя,
 - б) слишком робкие,
 - в) мнительны и боятся, что скажут что-то не так, и их обидят.
8. Некоторых людей, не разговаривая с ними, можно оценить по выражению лица. Что, по-вашему, означает низкий нахмуренный лоб у человека:
 - а) глуповатость,
 - б) упрямство,
 - в) не могу сказать ничего конкретного.
9. Что вы думаете о человеке, который при разговоре не смотрит прямо в глаза:
 - а) у него – комплекс неполноценности,
 - б) он недостаточно искренен в том, что говорит,
 - в) он просто слишком рассеян.
10. Вы, наверное, знаете людей, которые, случись что-либо неприятное, сразу заявляют о том, что они все давно знали и предвидели, но ничего не предпринимали заранее, потому что не хотели попадать в неприятную историю. Что это за люди:
 - а) люди с волевым характером, выдержанные,
 - б) люди, у которых попросту нет ничего за душой,
 - в) хвастуны.
11. Представьте себе человека, имеющего хорошее материальное положение, который всегда покупает очень дешевые вещи. Почему, на ваш взгляд, он так делает:
 - а) он скромн, непритязателен,
 - б) он бережлив,
 - в) он скряга.
12. Вам наверняка когда-либо приходилось оценивать людей по внешнему виду. Полные люди, по-вашему:
 - а) симпатичнее других, так как всегда общительны, добры и веселы,
 - б) не очень симпатичны, так как обычно ленивы и бесхарактерны,
 - в) они – такие же, как и все, среди них есть и хорошие, и плохие люди.

Ключ

Номер вопроса		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
«Стоимость ответа»	а	2	2	1	4	1	4	2	1	1	1	2	2
	б	4	1	2	2	2	2	4	2	4	4	4	1
	в	1	4	4	1	4	1	1	4	2	2	1	4

Оценка результатов и выводы

40 и более баллов – человек легко составляет мнение о людях и столь же легко сообщает его тому, к кому это мнение относится. Но в его суждениях о людях немало субъективности и излишней самоуверенности.

31-39 – человек умеет объективно оценивать других и не боится признавать свои ошибки в этом деле.

21 -30 – человек не всегда бывает уверен в правильности своего мнения и иногда бывает

необъективен из-за того, что легко меняет свое мнение, поддаваясь влиянию других.

20 и меньше баллов – человек слишком доверчив и способен судить о людях необъективно, довольно поверхностно, часто ошибаясь при этом.

Дополнительная литература

Головаха Е. И., Панина Н. В. Психология человеческого взаимопонимания. – Киев, 1989.

Зазыкин В. Г. Психология проницательности: Методические рекомендации. – М., 1997.

Кон И. С. Психология предрассудка // Новый мир. – 1966. – № 9.

Куницына В. Н. Психологические механизмы человеческого взаимопонимания // Личность и коллектив. – Курск, 1980.

Лозовский Б. Н. Искусство взаимопонимания. – М., 1990.

Панферов В. Н. Когнитивные эталоны и стереотипы взаимопонимания людей // Вопросы психологии. - 1982. - № 5.

Рюкле Хорст. Ваше тайное оружие в общении: мимика, жест, движение. – М., 1996.

Сикевич З. В. Русские: образ народа. - СПб.: СПбГУ, 1998.

Юсупов И. М. Психология взаимопонимания. – Казань, 1991.

РАЗДЕЛ VII. ТРУДНОСТИ И ДЕФЕКТЫ ОБЩЕНИЯ

Глава 18. Трудности межличностного общения

18.1. Нарушения, барьеры, трудности общения

Общение современного человека базируется не только на умениях, относящихся к ролевому репертуару и коммуникативной компетентности личности (например, умение вести переговоры), но и на умениях налаживать контакты, в том числе выходящие за рамки деловых интересов.

Это осознают как молодые, начинающие бизнесмены, обращающиеся за помощью к психологам, так и те, кто по роду своей деятельности включен в интенсивное межличностное общение – учителя, следователи, менеджеры. Чаще всего предметом обращения служат сугубо психологические трудности, которые являются следствием психического склада и определенных свойств личности, а также пробелов в опыте и навыках межличностного общения.

В личностном неформальном общении существуют особые трудности, с которыми людям не приходится сталкиваться при решении профессиональных трудовых задач, в процессе совместной деятельности. Речь идет о нарушениях общения (которые могут сопутствовать вполне удовлетворительным межличностным отношениям). Под ними мы подразумеваем разнообразные и довольно устойчивые трудности в общении, сопровождающиеся, как правило, сложными переживаниями, чувством психологического дискомфорта. К их числу относятся аутистичность, острое чувство одиночества, отчужденность, необщительность; трудности в социальной коммуникабельности – неумение извиниться, выразить сочувствие, правильно и достойно выйти из конфликта; сложности в достижении согласия, выработке общей позиции.

Большинство из них вызывает в субъекте общения постоянные отрицательные эмоции, боязнь новых контактов, неуверенность и настороженность, внутриличностную напряженность во многих ситуациях общения.

Трудности могут возникать вследствие неумения раскрыться, поверхностности контакта, отсутствия потребности в общении. При этом они могут выражаться в склонности к резонерству, невниманию, обидной снисходительности и заметном равнодушии к партнеру. Все это разнообразие обуславливает необходимость классификации психологических трудностей общения.

Понять трудности общения и механизм их возникновения, помочь человеку, который их испытывает, невозможно без знания того, как формировались его отношения с людьми, каков социальный и эмоциональный опыт контактов данного человека в значимой для него группе. Как пишет Б. Г. Ананьев, «социальный генезис характерологических свойств, включая эгоцентрические, аутистические и антисоциальные черты личности, оставался закрытой книгой до тех пор, пока исследование процесса формирования отношений личности не было совмещено с изучением взаимоотношений между людьми (начиная с раннего детства) в той или иной структуре социальной группы» (Ананьев, 1977, с. 279).

Из многочисленных терминов, обозначающих трудности общения и имеющих хождение в обиходном и научном языке, можно назвать следующие: коммуникативные и психологические барьеры, нарушения, дефекты, сбои, расстройства, помехи и собственно трудности. В целях терминологической упорядоченности выделим три основных понятия – *нарушения, трудности и барьеры*. Отметим, что разграничение этих понятий является несколько искусственным и служит для дифференциации исследовательских задач, а также для внесения терминологической ясности, разделения практического и научного языка.

Нарушения, трудности и барьеры объединяет то, что все они возникают непреднамеренно, протекают внешне бесконфликтно и сопровождаются внутренним напряжением, неудовлетворенностью в общении, отрицательными эмоциями. Различаются они по тяжести протекания и психологическим последствиям, по степени неудовлетворенности общением и вовлеченности в него обоих партнеров, по возможности и способам их устранения.

По степени выраженности этих критериев трудности общения можно расположить в следующем порядке: нарушения (как наиболее глубоко переживаемые), трудности, барьеры.

Коммуникативность

владение процессуальной стороной контакта (сознательное использование экспрессии, владение голосом, умение держать паузу).

Коммуникабельность

владение социальной стороной контакта (соблюдение в общении социальных норм, владение сложными коммуникативными умениями, например, умениями выразить сочувствие, «вписаться» в разговор).

В трудностях общения следует выделить сугубо психологический и коммуникативный аспекты. *Психологический аспект* разнообразных трудностей и помех в общении связан с личностным фактором, мотивационно-содержательной стороной общения и включает в себя, с одной стороны, отчужденность и аутистичность, а с другой – избыточность, бессодержательность общения.

Можно говорить о *неумении* установить контакт и о *неспособности* его установить. Если первое связано с коммуникативной компетентностью, навыками и умениями, которым можно научиться, то второе вытекает из особенностей личности и труднее поддается коррекции (как и все прочие трудности, обусловленные личностными особенностями).

Коммуникативность человека может пониматься как владение процессуальной стороной контакта (сознательное использование экспрессии, владение голосом, умение держать паузу). *Коммуникабельность* следует понимать как владение социальной стороной контакта (соблюдение в общении социальных норм, владение сложными коммуникативными умениями, например, умениями выразить сочувствие, «вписаться» в разговор).

18.1.1. Нарушения общения и коммуникативные барьеры

Нарушение межличностного общения – двустороннее осложнение общения и отношений, психологическая сторона которого обусловлена такими личностными свойствами общающихся, как *эгоизм, подозрительность, авторитарность, неискренность* и пр.

Разрушение отношений с кем-либо вследствие подозрительности, манипулятивности, зависти, ревности и т. п. ведет к затяжным нарушениям в области межличностных контактов, при этом в определенной мере «страдают» и контакты с другими людьми, увеличиваются неловкость, неадекватность, раздражительность – предвестники невротических изменений личности.

Нарушение межличностного общения

двустороннее осложнение общения и отношений, психологическая сторона которого обусловлена такими личностными свойствами общающихся, как эгоизм, подозрительность, авторитарность, неискренность и пр.

Коммуникативный барьер

абсолютное или относительное препятствие эффективному общению, субъективно переживаемое или реально присутствующее в ситуациях общения, причинами которого являются мотивационно-операционные, индивидуально-психологические, социально-психологические особенности общающихся.

Нарушения межличностного неформального общения представляют собой наиболее тяжелые по своим психологическим последствиям межличностные осложнения в сфере общения. Они трудно устранимы, требуют вмешательства психотерапевта или психолога, корректируются через осознание и изменение системы отношений. Чаще всего они являются следствием разрушающихся межличностных отношений в данной паре и не распространяются на другие контакты.

По вопросу коммуникативных барьеров наиболее полная работа последних лет принадлежит Е. В. Залюбовской (Залюбовская, 1984). Этим автором предложено следующее определение: *коммуникативный барьер* – это абсолютное или относительное препятствие эффективному общению, субъективно переживаемое или реально присутствующее в ситуациях общения, причинами которого являются мотивационно-операциональные, индивидуально-психологические, социально-психологические особенности общающихся.

Е. В. Залюбовская выделяет также феномен «индуцированного барьера», т. е. вторичных неосознанных проблем в общении, которые возникают при взаимодействии с людьми напряженными, скованными.

Коммуникативные барьеры появляются под влиянием внешних факторов со стороны объекта или ситуации взаимодействия. Общение может идти «на разных языках» из-за различия культурно обусловленных норм общения, при взаимодействии представителей разных культур, наций (особенно когда имеются стойкие предубеждения, установки и стереотипы) или же вследствие большой разницы в возрасте, когда каждый собеседник является носителем культуры, ценностей, идеалов, норм своего поколения. Могут влиять и такие факторы, как отсутствие обратной связи в контакте, ошибки в понимании смысла, непринятие во внимание подтекста и т. п.

Б. Д. Парыгин (Парыгин, 1978) предлагает различать два вида социально-психологических барьеров (термин автора): 1) внутренние барьеры личности, связанные с такими образованиями, как нормы, установки, ценности, а также с такими личностными особенностями, как ригидность, конформность, слабоволие и т. д.; 2) барьеры, причина которых – вне личности: непонимание со стороны другого человека, дефицит информации и т. д.

Можно говорить о собственно коммуникативных барьерах, препятствующих взаимодействию и успешному общению (на стадии осуществления контакта это прежде всего недостаточное владение социальными техниками ведения беседы, навыками и умениями), и о психологических барьерах, в первую очередь препятствующих взаимопониманию и затем уже осложняющих взаимодействие. К последним следует отнести предубеждения, предрассудки, социальные стереотипы.

18.1.2. Трудности общения

Трудности межличностного неформального общения, в отличие от коммуникативных барьеров, сопровождаются нервно-психическим напряжением. Они различаются по степени нервно-психического напряжения, по типу ситуаций, в которых имеют тенденцию возникать, и по степени влияния на успешность общения.

В. Н. Куницыной предложена общая классификация трудностей межличностного неформального общения по их причинной обусловленности и содержательно-функциональным характеристикам, а также методы их диагностики (Куницына, 1995 (1)). Можно выделить две группы трудностей: 1) субъективно переживаемые, не всегда проявляющиеся в конкретном социальном взаимодействии и не очевидные для партнера; 2) «объективные», то есть обнаруживающие себя в условиях непосредственных контактов и снижающие успешность общения и удовлетворенность его протеканием.

К субъективно переживаемым трудностям относятся социальная неуверенность, робость, застенчивость, неумение установить психологический контакт. *Социальная неуверенность* нередко возникает в условиях ролевого общения (начальник – подчиненный); обнаружена ее связь с социальным интеллектом. *Робость* – поведенческая и характерологическая черта, обуславливающая трудности, которые возникают при необходимости принять решение, сделать выбор.

Так называемые объективные трудности, то есть вызванные объективными и в общем устранимыми причинами, – это трудности *коммуникативного* характера (связанные с психофизиологическими особенностями личности, полнотой владения вербальными и невербальными средствами осуществления контакта) и *коммуникабельного* характера (владение нормами, правилами, сформированность психологической культуры общения).

По причинной обусловленности (в рамках психической нормы) трудности делятся на *первичные* и *вторичные*.

Первичные трудности зависят от природных свойств человека, их отличает более жесткая предопределенность и неизбежность возникновения. Большую роль в их появлении играют биологические, психофизиологические, личностные свойства; к числу последних следует отнести агрессивность, тревожность, ригидность и другие личностные особенности, тесно связанные с темпераментом.

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПСИХОЛОГОВ

Ю. А. Менджерицкая изучала поведение и саморегуляцию людей в условиях, когда они испытывают особые сложности и трудности в период взаимодействия в силу своих личных особенностей и, порой неосознанных, намерений партнера.

Этим автором в современную психологическую науку введено такое понятие, как «затрудненное общение», то есть общение, в котором трудности возникают по вине партнера, создающего стрессовые обстоятельства, дискомфорт в самом акте взаимодействия. При этом человек нередко фрустрирует своего партнера в такой степени, что не только провоцирует сбой в общении, нарастание нервно-психического напряжения, но и может блокировать развитие его личности, ее нормальное функционирование (вплоть до невроза или реактивного психоза).

Теоретическая модель структуры отношений, развивающихся в рамках затрудненного общения, по мнению Ю. А. Менджерицкой, включает эмоциональный дисбаланс (подозрительность, равнодушие, апатия), агрессивную направленность межличностных установок (ненависть, враждебность), искажения психологической дистанции (отдаленность, неприятие) и неравноправную, «силовую» структуру взаимоотношений (подавление, контроль).

В предложенной двухполюсной модели структуры отношений в рамках затрудненного/незатрудненного общения должное место занимает эмпатия, которая рассматривается не как сопровождающий и регулирующий процесс общения феномен, а как психологическое явление, включенное в систему межличностных отношений. В таком случае уровень развития эмпатии, ее особенности служат критерием сформированности и даже качества межличностных отношений и, следовательно, помогают прогнозировать их дальнейшее развитие.

В своем исследовании Ю. А. Менджерицкая акцентировала внимание на интегральных характеристиках эмпатии (точность, устойчивость, границы), а также на интенсивности и адекватности проявления, которые неизбежно присутствуют в ситуации затрудненного общения и дифференцируют участников общения по вкладу в эту ситуацию.

Включив параметр половых различий, автор получила три типа структур отношений: маскулинный, фемининный и андрогинный (в последнем представлены позитивные черты личности мужчин и женщин).

Структура отношений субъектов затрудненного общения является жесткой и чаще приближается к маскулинному варианту (то есть преобладает манипулирование, враждебность, подозрительность, свойственные мужчинам). Однако если мужчины в своем реальном поведении, в конкретной структуре отношений приближаются к фемининному типу, это воспринимается партнерами в группе как неблагоприятный и дискомфортный вариант взаимодействия.

Эмпатия субъектов незатрудненного общения отличалась, по данным автора, адекватностью. Такие люди синхронны и синтонны в своих переживаниях с партнером, правильно интерпретируют эмоциональные состояния людей и адекватны в своих ответных реакциях.

У субъектов незатрудненного общения эмпатия почти во всех ее проявлениях оказалась на среднем уровне, что еще раз напоминает нам о том, что чрезмерное развитие какого-либо личностного свойства часто приводит к личностным проблемам. Известно, например, что истероидные личности обладают высокой эмпатией, и это не облегчает жизни ни их постоянным партнерам, ни им самим.

Ю. А. Менджерицкая показала в своей работе, что андрогинный вариант структуры отношений является наиболее благоприятным и менее подвержен психологической «коррозии». По всей видимости, эта закономерность характерна именно для конца века. В исследованиях 1997-98 годов (А. И. Егорова, М. Л. Кубышкина; В. М. Погольша) также обнаружена позитивная роль андрогинных вариантов мотивации и поведения, что, по всей видимости, говорит об их большой адаптивной роли в усложняющихся отношениях и обстоятельствах эпохи социальных перемен.

Вторичные трудности могут быть психогенными и социогенными. *Психогенные трудности* как следствие психологических травм, стрессов, тяжелых переживаний и фрустраций, неадекватной самооценки влекут за собой определенные негативные изменения, прежде всего в доверительном общении. Очевидна взаимообусловленность психогенных трудностей и психосоматических болезней, таких как язва, гипертония, эндокринные нарушения и др.

Социогенные трудности являются следствием внешних барьеров (коммуникативных, смысловых, лингвистических, чисто ситуативных), неудачного опыта эмоциональных и социальных контактов, просчетов в воспитании, определенных условий общения (например, невозможность уединиться или депривация в детском возрасте). Эти трудности появляются и как следствие общения с неловким, скованным, насмешливым, язвительным, бесцеремонным, настырным и т. д. партнером. Наиболее типичным примером вторичных трудностей неформального межличностного общения являются психологические последствия сверхинтенсивного профессионального общения в условиях чрезмерной скученности при одновременной частичной социальной изоляции (полярные зимовки, длительное плавание на подводной лодке, геологические экспедиции и т. п.).

Особо следует выделить те ситуации общения, когда человек испытывает трудности по вине партнера.

18.1.3. Распространенность трудностей общения в разных возрастах

В ходе исследования В. Н. Куницыной в 1991 году с помощью различных психологических тестов (прежде всего опросника СУМО) были обследованы 490 старшеклассников петербургских школ. Получена следующая картина распространенности различных трудностей в юношеском возрасте (рис. 18.1).

На первом месте стоит застенчивость (от 25 до 35 %) – она встречается чаще других трудностей. Остальные представлены на диаграмме – отчужденность на достаточно высоком уровне (19 %), затем глубокая интровертированность (17 %), аутистичность (15 %), чрезмерная чувствительность (12 %).

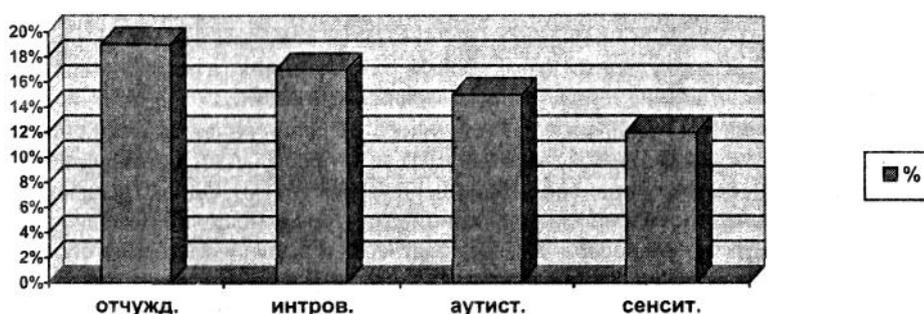


Рис. 18.1. Распространенность различных трудностей в юношеском возрасте

Достаточно велико было количество людей с личностными свойствами, снижающими их коммуникативную успешность и совместимость: лиц с пониженным самоуважением – 43%, высокоавторитарных – 36 %, агрессивных и конфликтных – по 25 %, истероидных – 11%.

Почти половина школьников (43 %) крайне не удовлетворены общением и отношениями в близком кругу, испытывают острое чувство одиночества; последнее сопровождает все трудности в контактах и иногда отражает реальное положение вещей, то есть полное отсутствие друзей.

Помимо застенчивости, можно выделить и другие свойства личности, приводящие к трудностям в общении; их можно кратко охарактеризовать так:

- человек хочет и может, но не умеет общаться (невоспитанность, беззастенчивость, эгоцентричность);
- не хочет, не умеет и не может общаться (аутистичность, глубокое одиночество);

- умеет, но уже не может и не хочет (отчужденность, исключенность из социальных связей, одиночество в толпе);
- умеет, может, но не стремится (глубокая интроверсия, самодостаточность, отсутствие мотивации);
- и может, и хочет, но боится общаться (застенчивость).

Застенчивость, интровертированность, аутистичность, отчужденность, повышенная сенситивность принадлежат к глубоко личностным свойствам, они могут обостряться при неблагоприятных обстоятельствах и из субъективно ощущаемых трудностей превращаться в объективное препятствие для полноценных личностных контактов.

В причинной обусловленности и содержании трудностей общения застенчивых, аутистичных, одиноких, глубоко невротизированных и неадаптированных людей имеются некоторые общие черты. Такие люди в большей степени нуждаются в психологической и психотерапевтической помощи, функцию которой нередко выполняет доверительное дружеское общение.

18.2. Застенчивость как специфическая трудность межличностного общения

В строгом смысле слово «застенчивость» не является научным термином, а широко используется в повседневном языке для обозначения поведенческих и личностных особенностей человека (равно как и «агрессивность», «привлекательность», «тревожность» и др.) Застенчивым мы называем человека, который постоянно испытывает смущение, неловкость в общении с малознакомыми людьми или в таких ситуациях, где он хотя бы ненадолго становится центром всеобщего внимания. В деловом общении проявления застенчивости крайне редки.

В то же время данное понятие отражает реальный психологический феномен, мало изученный в настоящее время.

18.2.1. Понятие застенчивости

Застенчивость – это свойство личности, которое приводит к определенным трудностям и напряжению в общении с незнакомыми людьми или в некоторых ситуациях взаимодействия. Застенчивость проявляется как неудовлетворительная саморегуляция, недостаток легкости, спонтанности и раскованности. Характерными внешними проявлениями являются относительно высокая степень напряженности и импульсивности; застенчивый человек смотрит исподлобья, специфические позы выдают его зажатость и скованность (рис. 18.2).

Научное определение застенчивости можно найти в «Кратком словаре системы психологических понятий» К. К. Платонова: «Застенчивость – свойство личности, как правило, тяжело переживаемое; эмоциональное состояние, определяемое наличием выраженного психологического барьера, мешающего нормальному общению, и снижающего коммуникативные способности» (Платонов, 1984, с. 44).



Застенчивость

это свойство личности, которое возникает у человека, постоянно испытывающего трудности в определенных ситуациях межличностного неформального общения; проявляется в состоянии нервно-психического напряжения и отличается разнообразными нарушениями вегетатики, психомоторики, речевой деятельности, эмоциональных, волевых, мыслительных процессов и рядом специфических изменений самосознания.

Это определение является неточным, поскольку в нем не раскрыто понятие психологического барьера, и неполным, так как акцент делается только на эмоциональное состояние.

Как показывают исследования (Ф. Зимбардо, К. Изард, В. Н. Куницына, В. Л. Леви), тяжкое эмоциональное состояние, переживаемое человеком, – это лишь часть общего нервно-психического напряжения, которое испытывает застенчивый человек в некоторых ситуациях общения.

По определению В. Н. Куницыной, *застенчивость* – это свойство личности, которое возникает у человека, постоянно испытывающего трудности в определенных ситуациях межличностного неформального общения; проявляется в состоянии нервно-психического напряжения и отличается разнообразными нарушениями вегетатики, психомоторики, речевой деятельности, эмоциональных, волевых, мыслительных процессов и рядом специфических изменений самосознания.

Застенчивость наиболее тесно связана со *стыдом* – эмоцией, возникающей в ситуациях, которые продуцируют социальную тревожность, и имеющей многообразные характерные проявления.

На психологическом уровне стыд может вызываться ситуацией, которая фокусирует внимание на «я» или на некотором аспекте «я», который оказывается «несоответствующим». Любое переживание, которое создает у человека чувство неуместного самораскрытия, может вызвать стыд.

Кроме обостренного самосознания и специфических черт восприятия себя, стыд сопровождается временной неспособностью мыслить логично и эффективно, а нередко и ощущением неудачи, поражения, затрагивает сферу мыслительных процессов. Стыд обычно возникает в присутствии других людей, но может возникать и в уединении.

18.2.2. Проблема застенчивости глазами исследователей

В русской психологии застенчивость и стыд принципиально не отделялись друг от друга. Так, например, И. А. Сикорский, рассматривая высшие душевные состояния, выделял стыд следующим образом: «Главнейшие движения и жесты, вытекающие из стыда, состоят в следующем: 1) в желании спрятать лицо, закрыв его руками или обратив его книзу или в сторону; 2) в желании спрятаться целиком – провалиться сквозь землю; 3) глаза у стыдливого человека устремляются в сторону, или подвергаются беспокойному движению, чтобы избегнуть людского взгляда; 4) умолкание, доходящее до невозможности открыть уста, а также невольная сдержанность, подавление движений до размера действий, совершаемых тихо, бесшумно, украдкой» (Сикорский, 1912, с. 668).

К. Изард в своей монографии, посвященной эмоциям человека, среди девяти фундаментальных эмоций выделяет и подробно рассматривает стыд и застенчивость. Однако он не различает эти понятия между собой, и это создает большие сложности в правильном понимании приводимых им статистических данных и теоретических рассуждений. Изард подчеркивает, что для разных людей ситуации, вызывающие стыд, различны. «Общей чертой ситуаций, вызывающих стыд, является присутствие в них возбуждения и удовольствия» (Изард, 1982, с. 348). При этом стыд на теоретическом уровне рассматривается как эмоция, а застенчивость – как личностная черта. Подчеркивается, что страх, вина, стыд и застенчивость играют большую роль в человеческих отношениях, в процессах социализации и развития личности.

Застенчивость как отдельное, самостоятельное свойство личности в отечественной психологии практически не изучалась, за исключением нескольких работ. В частности, И. С. Кон уделяет большое внимание проблемам юношеского возраста. Этот период характеризуется интенсивным формированием самосознания, образа «Я» на фоне серьезных изменений психосоматических функций; возрастает интерес к своему изменяющемуся внешнему облику, внутреннему миру, повышаются тревожность и эмоциональная возбудимость. Именно в юношеском возрасте наиболее вероятно формирование застенчивости как свойства личности; основой для закрепления соответствующих поведенческих реакций могут стать характерные для этого периода некоторая неустойчивость образа «я»,

неуверенность в себе. Повышенная эмоциональная неустойчивость усиливает потребность в интимном, доверительном общении, но блокируется застенчивостью (человек не решается говорить о своих переживаниях из чувства ложного стыда или опасения, что его не так поймут). Трудности коммуникативного характера проявляются в юности особенно резко и накладывают отпечаток на последующее развитие личности.

А. Б. Добрович отмечает, что переживание своих недостатков и занижение самооценки нередко наблюдаются в ситуации «на людях», в присутствии зрителей, особенно незнакомых (Добрович, 1980). Он предлагает ряд рекомендаций по преодолению подобных трудностей. В первую очередь, необходимо избегать «поглощенности собой», ослабить напряжение, вызванное строгим самоконтролем, научиться адекватно воспринимать себя «глазами других».

Ряд исследований застенчивости проводился в зарубежной (в частности, американской) психологии.

По данным Дж. Чика, застенчивыми себя считают 40 % взрослых людей; 85 % застенчивых полагают, что это свойство создает преграду на пути к успеху и реализации возможностей. У многих застенчивых наблюдается отрицательная самооценка; в некоторых случаях чувство собственной неполноценности может привести к депрессии. Как правило, заниженная самооценка застенчивых не соответствует действительности, что подтверждают оценки застенчивых, сделанные другими людьми по фотографиям и видеозаписям (Чик, 1984).

Застенчивости посвящена книга американского психолога Ф. Зимбардо (Зимбардо, 1987), имеющая ярко выраженную практическую направленность. Первая часть под названием «Застенчивость – что это такое» через высказывания и письма застенчивых людей раскрывает их личностный мир и основные причины возникновения трудностей в общении. Вторая часть, «Что с этим делать», предлагает читателю ознакомиться с возможными способами преодоления застенчивости. Некоторые рекомендации Ф. Зимбардо приводятся в конце данной главы.

Исследования Ф. Зимбардо и др. (Цит. по: Изард, 1982) показали, что из 800 студентов высшей школы 82 % считают себя «склонными к застенчивости», а 42 % регулярно испытывают застенчивость. Только 1 % опрошенных ответили, что никогда не испытывали этого состояния. Ещё большее количество японских студентов сочло застенчивость одной из своих личностных характеристик. В результате кросс-культурных исследований Ф. Зимбардо выявил очень высокий уровень застенчивости у японцев (57 %) и жителей Тайваня (53 %). Он указывает, что три четверти японцев считают застенчивость проблемой.

В ходе исследований выяснилось, что немало нарушений при возникновении застенчивости претерпевают процессы саморегуляции и самоконтроля: 18 % испытуемых охарактеризовали состояние застенчивости повышенным самосознанием, 67 % отмечали повышенный контроль, 59 % были заинтересованы социальной оценкой. Вероятно, озабоченность застенчивого человека собой происходит «из-за чрезмерного возрастания таких процессов обратной связи, как самоконтроль и восприятие оценок окружающих» (Зимбардо, 1987).

Несмотря на различное толкование застенчивости разными авторами, можно выделить ряд общих моментов в понимании ее природы. Это связь застенчивости с самосознанием и самоуважением, эмоциональное переживание застенчивости и возникновение трудностей в процессе общения.

18.2.3. Природа застенчивости

Является ли застенчивость природным или социально приобретенным свойством? Ф. Зимбардо в своей книге приводит разные точки зрения:

- исследователи личностных черт считают, что застенчивость – это наследственная черта, как интеллект или рост;
- бихевиористы объясняют застенчивость несформированностью необходимых социальных умений;
- психоаналитики видят в застенчивости симптом неосознаваемого внутриличностного конфликта;
- социологи и некоторые детские психологи верят, что застенчивость может быть понята в терминах социального программирования: условия общества делают нас застенчивыми.

Дж. Чик считает, что примерно в 40% случаев застенчивость обуславливается генетическим фактором, определяющим предрасположенность к возникновению этого свойства. У робких людей есть определенная биологическая предрасположенность симпатической нервной системы, которая заключается в излишней чувствительности к конфликтам и угрозе (Чик, 1984).

В ходе исследования (В. Н. Куницына, 1991) многие люди писали сочинения о застенчивости по предложенному приблизительному плану. Среди нескольких сотен сочинений привлекло внимание следующее; его автор – профессор технического вуза.

«Я считаю себя застенчивым. Вопреки этому я к 40 с небольшим годам обзавелся всем набором ученых званий и степеней. В известной мере свою застенчивость я смог преодолеть (перестал бояться общения с большим коллективом), когда начал вести практические, потом лекционные занятия. Но до сих пор мне требуется преодолеть внутреннее сопротивление, чтобы заявить о своих бесспорных правах, которые кто-то по невнимательности или умышленно ущемил. Я теряюсь в магазине, с кассирами, – это проявляется в неуверенном голосе, я начинаю торопиться, чтобы скорее закончить неприятную процедуру проверки покупки, примерки и т. д.

Я считаю себя застенчивым и в общении с женщинами. Мне повезло в семейной жизни, я не испытывал необходимости в дополнительных неформальных контактах, а служебные обычно ограничиваю до минимума.

Сейчас я уже не краснею от застенчивости, хотя это и не исключено. Повторяю, я застенчив, когда дело касается меня самого. Если нужно просить за другого – психологический барьер преодолевается мною гораздо легче. Со стороны не все воспринимают меня застенчивым, о чем узнал совсем недавно. Мне казалось, что мой порок заметен всем. Если меня не обманули, значит, я научился скрывать свою застенчивость. Но бесследно это не проходит, так как неврозы „выходят наружу" позднее.

О всех возможных причинах застенчивости судить не могу. Моя собственная застенчивость вызвана, по-видимому, многими причинами: авторитарным воспитанием, слабым физическим здоровьем, особенностями психофизического склада, отсутствием активного общения с детьми в дошкольном возрасте. Преодолению застенчивости способствовали:

- активные (по долгу службы) контакты с людьми;
- познание человеческой психики (многие собеседники или сотрудники становятся для меня ясными настолько, что я могу прогнозировать их поведение).

Незастенчивые люди, по-моему, не существуют. Есть застенчивые и беззастенчивые, которые мне глубоко неприятны».

Существенное значение для формирования застенчивости имеют следующие факторы:

- порядок рождения детей в семье;
- система воспитания в семье;
- застенчивость родителей.

Как показывают исследования, «первые» (то есть рожденные первыми) дети более нуждаются в поддержке и имеют более низкое самоуважение, чем поздние дети. «Вторые» дети более эффективно обучаются межличностным умениям (умениям вести переговоры, снискать расположение к себе, убеждать, находить компромисс и т. д.). Эту особенность подтверждают учителями эту же тенденцию выявили исследования в Южной Калифорнии (среди 1750 школьников средней школы): «вторые» более популярны в игре и дружбе среди сверстников, менее застенчивы, чем «первые» (Зимбардо, 1987, с. 86).

У застенчивых родителей чаще бывают застенчивые дети.

Застенчивость как трудность доверительного общения в норме возникает у людей разного пола, возраста, профессии и семейного положения и почти не проявляется в общении со сверстниками. Застенчивость очень хорошо осознается человеком, но при этом с нею трудно справиться.

Русский композитор П. И. Чайковский так пишет о себе в письме к баронессе Фон Мекк (1879 год, 19-20 февраля, Париж):

«...По природе я – дикарь. Каждое знакомство, каждая новая встреча с человеком незнакомым была для меня всегда источником сильнейших нравственных мук. Мне даже трудно объяснить, в чем сущность этих мук. Быть может, это доведенная до мании застенчивость, быть может, это полнейшее отсутствие потребности в общительности, быть может, ложный страх показаться не тем, что я есть, быть может, неумение без насилия над собой говорить не то, что думаешь. ...Единый бог знает, сколько я страдал от этого».

18.2.4. Психологическое содержание феномена застенчивости

Застенчивость следует рассматривать как процесс, как состояние и как свойство личности. Застенчивость как процесс по-разному проявляется у людей в зависимости от возраста и профессии, может усиливаться и ослабевать под влиянием личных воздействий, имеет временные характеристики и

определенную интенсивность. Ее можно представить в виде континуума, на одном конце которого будут *очень застенчивые* люди, страдающие от невозможности быть свободными и раскованными в общении (личностная застенчивость), а на другом – *незастенчивые* люди (свободные в общении), чрезвычайно редко испытывающие смущение, напряжение в ситуациях публичного выступления, знакомства. Между этими полюсами находится группа *ситуативно -застенчивых*.

В особую, относительно немногочисленную группу выделяются чрезмерно свободные, общительные до навязчивости, бесцеремонные люди – *беззастенчивые*.

Под воздействием социальных условий, опыта общения, воспитания и самовоспитания может происходить «перестановка» компонентов этого процесса: незастенчивый, приобретая комплексы, становится застенчивым, а застенчивый, неправильно адаптировавшись, переходит в группу беззастенчивых.

Один из учащихся 6 класса, где проводилось сочинение о застенчивости, написал о себе так:

«Застенчивость очень мешает мне в общении с незнакомцами. В марте к сестре приехала подруга; меня с ней познакомили, и мне было как-то не по себе. Товарищи говорят, что я очень стеснительный. Я стараюсь с ней (застенчивостью) справиться, стараюсь быть разговорчивым, больше на виду, не краснеть при знакомстве. Мои друзья мне говорили, чтобы я был тверд в себе и грубей».

Надо сказать, что в этом мальчик слишком преуспел. Когда в этом классе через два года был проведен повторный опрос, все одноклассники без раздумий отнесли его к группе беззастенчивых. Сам же он по-прежнему считал себя застенчивым и приводил достаточно доказательств в пользу этого заключения.

По результатам нашего исследования (В. Н. Куницына, 1991), среди студентов и школьников (обследовано 1300 человек) 25 % оказалось застенчивыми, 34 % – ситуативно-застенчивыми, 28% – незастенчивыми (свободными в общении) и 13% -беззастенчивыми (рис. 18.3).

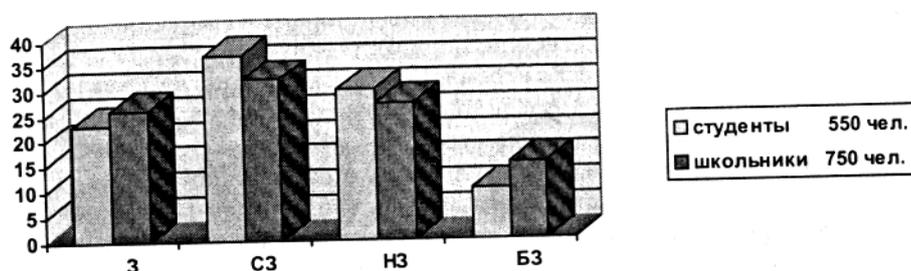


Рис. 18.3. Распределение по типам застенчивости среди школьников и студентов.

Обозначения: **З** – застенчивые, **СЗ** – ситуативно застенчивые, **НЗ** – незастенчивые, **БЗ** – беззастенчивые.

Когда мы рассматриваем диаграмму, отражающую распределение взрослых людей разных профессий по типам застенчивости, то видим, что «профессия отбирает людей».

С одной стороны, профессия не мешает продвижению по служебной лестнице (среди директоров предприятий есть значительная доля застенчивых людей); с другой стороны, застенчивые люди выбирают вполне определенные профессии.

Распределение по типам застенчивости в разных группах взрослых представлено на следующих диаграммах (рис. 18.4).

Как состояние застенчивость сопровождается нарушениями вегетативной и психомоторной сферы, речевой деятельности, эмоционально-волевых, мыслительных процессов, рядом специфических изменений самосознания, характеризующих общее состояние нервно-психической напряженности.

Как *свойство личности* она связана с переживанием психологического дискомфорта, стабильными трудностями в установлении контактов, пониженной адаптивностью и самоуважением и повышенной чувствительностью в контактах. Она часто входит в синдром личностных свойств, снижающих контактность (аутистичность, отчужденность, интровертированность, чувство одиночества) и успешность общения (чрезмерная чувствительность, тревожность, рефлексивность).

Застенчивость может быть временным проявлением (возрастная и ситуативная застенчивость) и постоянной личностной чертой. Возрастная (подростковая и юношеская) застенчивость возникает в период активного усвоения социального опыта, новых социальных ролей, формирования половой позиции, повышения субъективной значимости общения с представителями противоположного пола.

Значительная внутренняя нестабильность периода полового созревания вместе с необходимостью

активного освоения социальных ролей приводит к снижению уверенности в себе, появлению нерешительности, скованности, повышенного самоконтроля.

Возрастную и ситуативную застенчивость следует рассматривать как социальную застенчивость, так как причинами ее возникновения могут быть разнообразные социальные факторы. Она поддается коррекции вплоть до полного преодоления при благоприятном стечении обстоятельств: удачный брак, профессиональный успех, физическое и нервно-психическое здоровье, удовлетворение основных социальных и личностных потребностей. Личностная застенчивость обычно имеет в генезисе как биологическую предрасположенность, так и неблагоприятные социальные влияния.

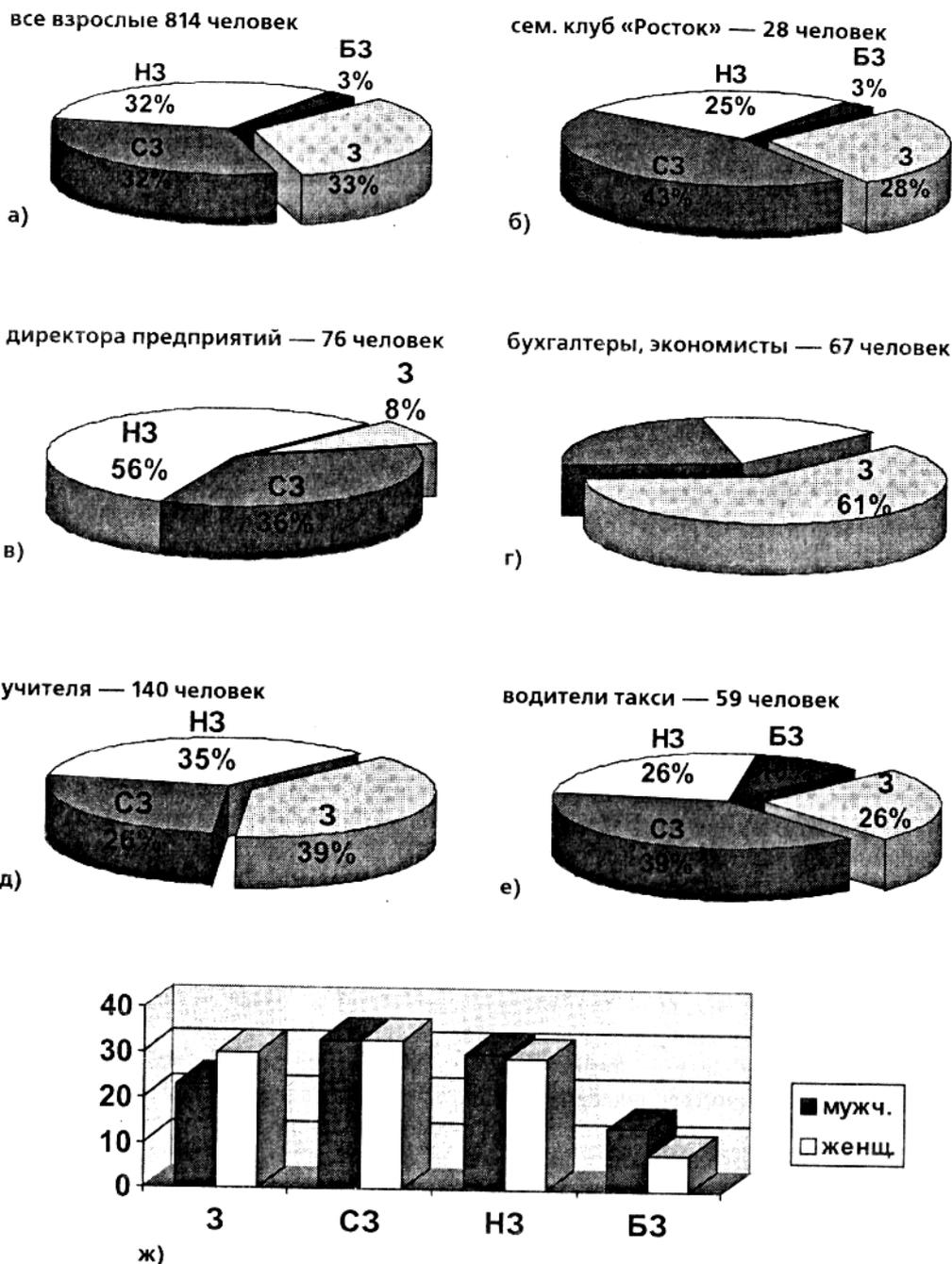


Рис. 18.4. Распределение по типам застенчивости в разных группах взрослых

Среди застенчивых по многим параметрам нет половых различий. Следовательно, психологическая природа застенчивости у мужчин и женщин одинакова, и это обстоятельство еще раз указывает на ее генетическую обусловленность.

Половые различия фиксируются лишь в стереотипах, которые в значительной степени связаны с традиционными представлениями о мужественности и женственности. Мужчинам чаще приписываются изменения в психомоторной сфере и волевых действиях, а женщинам – в вегетативных проявлениях,

эмоциональной сфере и чувствительности к социальному одобрению.

18.2.5. Типы застенчивости

Категория застенчивых людей неоднородна. В нее входят *особо застенчивые* (испытывающие напряжение, неловкость, несвободу в большинстве социальных ситуаций; исключение составляют только ситуации общения с близкими, родными, друзьями или хорошо знакомыми деловыми партнерами); *адаптированные застенчивые* (те, кто выработал индивидуальные способы саморегуляции и снятия напряженности и во многих ситуациях, ранее вызывавших напряжение, удовлетворительно справляется с трудностями) и – по ряду признаков (замкнутость, низкое самоуважение, аутистичность) – те люди, которых правильнее отнести к категории «псевдозастенчивых». Подробнее описать эти группы позволяют эмпирические материалы, полученные в исследовании В. Н. Куницыной (см. врезку на с. 360).

Интересную типологию подростковой застенчивости, построенную на основе большой психотерапевтической практики, дают В. Л. Леви и Л. З. Волков (Леви, Волков, 1970). Они выделяют три типа патологической застенчивости.

1. *Шизоидно-интровертированная* (конституциональная): стойкая и психотерапевтически наиболее неблагоприятная; связана с изолированностью подростка в группе, его неконформным поведением, явлениями диморфофобии (правильно: дис-морфофобии – В. К), сокращением контакта с людьми («бегство от оценок»). Эта форма застенчивости наиболее близка к аутистичности, ее можно назвать аутистической застенчивостью.

2. *Псевдошизоидная* застенчивость: возникает из-за физической или социальной неполноценности, физических дефектов (заикание, косоглазие, ожирение, смешное имя или фамилия и т. п.). С близкими и хорошо знакомыми людьми не проявляется. Лица с псевдошизоидной застенчивостью имеют неустойчивую самооценку и пытаются компенсировать свою застенчивость в форме анти- или сверхконформного поведения, часто демонстрируют «беззастенчивость от застенчивости» – развязность. Псевдошизоидная застенчивость – это поведение закомплексованного человека, явно компенсаторная беззастенчивость.

3. *Психастеническая* застенчивость: характеризуется снижением уровня притязаний в старшем возрасте, отсутствием стремления к роли лидера, конформным поведением. Запущенная застенчивость может принимать различные формы бегства, в том числе и форму пристрастия к алкоголю.

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПСИХОЛОГОВ

В группе *особо застенчивых* пониженное самоуважение является одной из причин плохой совместимости и контактности. Взаимосвязанность коммуникативных и личностных свойств в корреляционной плеяде, проанализированной в исследовании, говорит о том, что мы имеем дело с личностным синдромом, и, следовательно, в данном случае возможно сделать выводы о генетической природе застенчивости этого типа. Самый низкий индекс контактности говорит о больших трудностях в установлении контактов с людьми и может служить диагностическим признаком особо застенчивых.

Вторая группа застенчивых (точнее, псевдозастенчивых) – *шизоидные личности* – имеет самый высокий показатель по аутистичности и внешние поведенческие проявления, свойственные застенчивым людям. Они малообщительны, в контактах не смотрят в глаза собеседнику; недостаточность экспрессии и слабо выраженная мимика создают впечатление скованности и напряженности. Такие люди обладают низким самоуважением, склонны к манипулированию другими. Как показывают личностные тесты, их отличают также плохая самоорганизация и самоконтроль, внутренняя неорганизованность и наличие больших неразрешенных личных проблем.

Можно предположить наличие в этой группе психопатов. Усугубляют картину высокая фрустрированность и невротизация, агрессивность и холодность. В большинстве случаев поведение лиц шизоидной акцентуации рассматривается окружающими людьми как глубокая застенчивость, однако при внешнем подобии поведенческих реакций отсутствует важный признак застенчивости – состояние нервно-психического напряжения.

Только специалисты могут дифференцировать личностную застенчивость и шизоидную акцентуацию (псевдозастенчивость), что важно для оказания индивидуальной помощи. В одном случае необходимо научить саморегуляции, способам снятия напряженности, в другом – надо бороться с проявлениями

излишней аутистичности.

Адаптированные застенчивые – третья группа застенчивых – при низкой контактности отличаются относительно высокой удовлетворенностью общением, доверием к людям, мягкостью, непосредственностью, более высокими по сравнению с представителями предыдущих групп контактностью и совместимостью.

Все эти три вида застенчивости, как указывают авторы, относятся к патологической застенчивости, то есть характеризуют пограничные состояния. Поэтому в качестве «средства от застенчивости» предлагается умеренный прием психотропных средств.

18.2.6. Беззастенчивость

Свойство, прямо противоположное застенчивости – *беззастенчивость*.

Феофраст дает следующие образные примеры беззастенчивости и бесстыдству (*anashyntia*). «Когда [бесстыдный] идет покупать съестное, то напоминает мяснику, что когда-то сделал ему одолжение, и, стоя у весов, обычно подбрасывает туда кусок мяса или кость для похлебки. Если проделка сойдет, то он доволен, если же нет, то, стащив с прилавка бычьего потроха, со смехом убегает. Купив своим гостям места в театре за их счет и не заплатив за себя, смотрит сам, а на следующий день приводит и своих сыновей, да еще с их дядькой» (Феофраст, 1967, с. 15).

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПСИХОЛОГОВ

Беззастенчивые люди

Исследование проведено В. Н. Куницыной в 1991 г. Из 490 опрошенных 26 человек оказались беззастенчивыми. Вот их психологический портрет.

В отличие от других, беззастенчивые – настоящие экстраверты. Общительность на всех уровнях высокая. У них наблюдаются открытость, эмоциональная возбудимость, уверенность в себе, при этом могут быть аффективные вспышки, связанные с импульсивностью. Отличительная черта – смелость, склонность к риску и авантюризму; это люди дерзкие, расторможенные, активные в отношении к противоположному полу.

Все они агрессивны, фрустрированы и высоко конфликтны, авторитарны, что весьма снижает их совместимость. Конформны, уступают группе, но когда им нужна поддержка группы, становятся прекрасными манипуляторами.

Анализ структуры корреляционных связей этого типа личности помогает понять психологические причины беззастенчивости. Легкость общения в этой структуре не подкрепляется ни доверием, ни партнерством, ни самоуважением и ни одной из положительных личностных черт, измеряемых опросником Р. Кэттелла. Общительность и раскованность базируются только на природной экстраверсии и не предполагают учет интересов партнеров.

Высокая контактность объясняется в большой степени истерическим настырным самораскрытием. Очевидно, что хорошие коммуникативные навыки увеличивают способность к манипулированию. Высокая положительная связь фрустрации и раскрытия означает, что это – фрустрированное раскрытие, связанное с низкой самодисциплиной и самоконтролем, значительно усиливающееся в ситуации стресса.

Таким образом, главные черты беззастенчивых людей, выявленные в эксперименте, – повышенная эмоциональная возбудимость, аффективные вспышки, агрессивный авантюризм, настырность, манипулирование, низкий самоконтроль.

Категория *беззастенчивых* неоднородна по своему составу. По различным основаниям можно выделить пять групп.

Первая группа – *высокотемпераментные люди*, у которых слабы процессы торможения. Вот что говорят о таких своих сверстниках студенты, поясняя, за что поместили их в разряд беззастенчивых: «Напор и быстрота действий, неиссякаемая энергия, безудержность, импульсивность, отсутствие контроля над словами; выступает, когда это не нужно; беззастенчивость лишь в смысле «недержания речи».

Вторая группа – *плохо воспитанные люди*, а также те, кто ориентирован на самоутверждение. «Нет

чувства такта и меры, экстравагантность заменяет элементарные правила поведения; отсутствие культуры общения – может прервать разговор, не извинившись; неприятная навязчивость как своих идей, так и в стремлении быть „своим парнем" в любой группе».

«Пока наш нрав не искушен и юн, застенчивость – наш лучший опекун».

В. Шекспир. «Гамлет»
(в пер. Б. Пастернака).

Третья группа – *возбудимые психопаты*, истероидные личности, эгоцентричные, бесцеремонные и навязчивые. «Говорит, когда хочет, что хочет, как хочет; никогда не теряется, даже выставляя свою личную жизнь и интимные ситуации напоказ, афиширует свои чувства; навязчивая бесцеремонность, беззастенчивость, доходящая до хамства».

Четвертая группа – люди *морально ущербные*, карьеристы, беззастенчивые в самом худшем смысле этого слова. «Не существует ограничений в моральном плане, высшая степень самовлюбленности и наглости; не стесняется прервать любую беседу, хотя внешне вежлив; держится за свое, чего бы это ему ни стоило». От всех остальных эту группу отличают внешняя вежливость, подхалимство перед старшими и грубость с младшими.

Пятая группа – *неадекватно адаптированные застенчивые*: те, кто, пытаясь преодолеть застенчивость, впадают в другую крайность. «Преодолевая застенчивость, комплексы, доводит свободу общения до беззастенчивости; застенчивость у него, как и у каждого человека, есть, но она подавлена внешне развязным поведением».

Если ребенок или подросток становится беззастенчивым по совокупности причин, то привести его к нормам человеческого общежития довольно сложно.

Четкая дифференциация групп облегчает выработку рекомендаций и тактики коррекционной работы с застенчивыми людьми. Следует подчеркнуть, что человек, постоянно испытывающий застенчивость, воспринимающий ее как недостаток или даже порок, стремящийся во что бы то ни стало избавиться от нее, должен осознать, что это такое же обычное свойство, как, например, тревожность. Нередко оно воспринимается людьми как скромность, деликатность, то есть как положительная черта.

С застенчивостью надо научиться жить. Застенчивые люди вырабатывают собственные приемы саморегуляции; довольно часто их отличает спасительная пунктуальность и педантичность.

Выводы

1. Существуют три категории трудностей неформального общения: нарушения, барьеры и собственно трудности. Все они имеют психологический (мотивационно-содержательный) и коммуникативный (процессуальный) аспекты и различаются: а) по степени тяжести протекания и психологическим последствиям, б) по степени неудовлетворенности общением и вовлеченности в него обоих партнеров, в) по возможности и способам их устранения.
2. Нарушения межличностного неформального общения представляют собой наиболее тяжелые по своим психологическим последствиям межличностные осложнения в сфере общения. Они трудно устранимы, корректируются через осознание и изменение системы отношений. Чаще всего они являются следствием распада межличностных отношений в данной паре и не распространяются на другие контакты.
3. Трудности межличностного неформального общения, в отличие от коммуникативных барьеров, сопровождаются нервно-психическим напряжением. Они различаются по степени нервно-психического напряжения, по типу ситуаций, в которых чаще всего имеют тенденцию возникать, и по степени влияния на успешность общения.
4. Застенчивость – это специфическое личностное свойство, которое проявляется через состояние нервно-психического напряжения и психологического дискомфорта, возникающее только в определенных ситуациях межличностного неформального общения.
5. Застенчивость как болезненно переживаемое свойство, создающее трудности в установлении контактов, поддержании и развитии отношений с другими людьми, отрицательно сказывается на положении человека в малой группе, но не является противопоказанием к руководящей деятельности, социальной активности, лидерству.
6. Возрастную и ситуативную застенчивость следует рассматривать как социальную застенчивость, так

как причинами ее возникновения могут быть разнообразные социальные факторы. Личностная застенчивость обычно имеет в генезисе как биологическую предрасположенность, так и неблагоприятные социальные влияния.

7. Будучи свойством личности, застенчивость имеет высокую степень обобщенности и характеризуется индивидуальным своеобразием внутренних и внешних проявлений, различными способами компенсации, а также различной степенью выраженности не только у разных людей, но и у одного и того же человека в разные периоды его жизни.

Основные понятия

Коммуникативность

Коммуникабельность

Коммуникативный барьер

Застенчивость

Нарушение межличностного общения

Вопросы для самопроверки

1. Трудности межличностного неформального общения обязательно влекут за собой нарушение межличностных отношений. Согласны ли вы с этим утверждением?
2. К группе застенчивых относятся (выберите правильный ответ):
 - шизоидные личности, особозастенчивые, аутистичные;
 - не владеющие навыками общения, нерешительные;
 - испытывающие нервно-психическое напряжение с незнакомыми;
 - часто краснеющие люди.
3. Что общего и в чем отличие между:
 - застенчивостью и нерешительностью;
 - застенчивостью и замкнутостью;
 - беззастенчивостью и агрессивностью?

Учебные задания

Застенчивым людям может помочь книга американского психолога Ф. Зимбардо, которая содержит интересные сведения и полезные советы (Зимбардо, 1987). Автор предлагает с помощью специально сконструированных опросников встать на путь осознания застенчивости и преодоления ее благодаря следующим приемам:

- улучшение понимания себя;
- увеличение самоуважения;
- развитие специфических социальных умений, в том числе усвоение и игра ролей;
- помощь другим застенчивым.

Ниже приводятся несколько заданий, рекомендованных Ф. Зимбардо для постепенного преодоления застенчивости.

Рисуем автопортрет

Это занятие поможет вам лучше понять, как вы воспринимаете самого себя. Возьмите большой лист бумаги, набор цветных карандашей и нарисуйте себя в любой манере. Изображение может претендовать на точность или же быть символическим. Изобразить можно свое лицо или же себя в полный рост, в одежде или без нее. Дайте своему рисунку название. (Проделайте все это, прежде чем двигаться дальше.)

Занимает ли ваш рисунок все пространство листа? Выполнено ли изображение резкими, отрывочными линиями? Не отсутствуют ли какие-то части тела? Какие? Может быть, какие-то замаскированы или изображены непропорционально? Одеты вы на рисунке или обнажены? Можно ли его показать другим?

Какие преобладают цвета?

Выражено ли какое-то чувство? Какое? (Какие?) Не чувствуете ли вы, что что-то скрыли?

На изображении вы находитесь в покое или в действии? Получилась ли у вас одинокая фигура или же она изображена на каком-то фоне?

Глядя в зеркало

Вот еще одно упражнение на самовосприятие. Встаньте перед зеркалом и смотрите в него не менее 10 минут. Внимательно рассмотрите все части вашего тела. Что вы увидели? Что в вас самое лучшее? Как бы вы описали себя незнакомому человеку, которому предстоит, например, встретить вас на вокзале?

Представьте, что вы себя видите впервые. Каково ваше первое впечатление?

Что нужно для того, чтобы это впечатление было лучше? Какова ваша самая неприятная внешняя особенность? Представьте, что эта черта сильна до безобразия. А теперь рассмейтесь над получившимся образом как над отражением в кривом зеркале.

Если вы не против, рассмотрите себя обнаженным. Сначала – в зеркале, а потом рассмотрите непосредственно свое тело. Какие части тела вас удовлетворяют? Какие нуждаются в усовершенствовании? От каких внешних черт вы бы отказались? Что бы вы хотели взамен?

Фильм о своей жизни

Это упражнение поможет вам пристальнее взглянуть в то, чем является ваша жизнь. Расслабьтесь и закройте глаза. Представьте, что вы смотрите полнометражный кинофильм о своей жизни. Где происходит действие фильма? Каков основной сюжет? Кто главные герои? Кто является второстепенным персонажем? Кто постановщик картины? Что делают зрители, когда смотрят этот фильм? В чем заключается кульминация сюжета? Каков конец? Какие выводы можно сделать из фильма? Что чувствуют зрители, когда кончается фильм?

Откажитесь от самоунижения

Отметьте все негативные моменты вашей жизни на протяжении последних двух недель, заставившие вас думать о себе плохо. Что, по-вашему, постоянно вызывает приступы самоунижения?

Серьезно разберитесь в самообвинениях. Каждый раз, стоит вам начать бичевать себя, говорите «Стоп». Делайте это до тех пор, пока совсем не отвыкнете от самоунижения.

Отметьте, сколько раз в течение дня вам удалось удержаться от подобных мыслей. Вознаградите себя за это.

Контраргументы

Составьте список слабых сторон. Разместите его на левой половине листа бумаги. На правой против каждого пункта укажите то положительное, что этому можно противопоставить. Например:

Ни одному из тех, кто меня знает, я не нравлюсь.

Во мне почти нет привлекательных черт.

Те, кто действительно меня знает, относятся ко мне хорошо.

Во мне масса привлекательных черт.

Разверните и обоснуйте контраргументы. Найдите им подходящие примеры. Начните думать о себе в терминах правой колонки, а не левой.

Другое название для застенчивого

Бывает, что мы испытываем застенчивость в какой-то одной или двух ситуациях, но тем не менее считаем себя застенчивыми людьми. Вместо того чтобы считать и говорить: «Я застенчивый человек», старайтесь думать и высказываться о себе в более конкретных понятиях, имея в виду определенные обстоятельства и реакции. Например: «Я волнуюсь, когда выступаю публично», или «В компании я чувствую себя не на своем месте», или «Я нервничаю, встречаясь с президентом нашей фирмы», или еще более конкретно: «У меня учащается сердцебиение, если я чувствую, что девушка обратила на меня внимание».

Составьте максимально полный список своих реакций, относящихся к определенным ситуациям. Затем решите, каким образом эти реакции можно подавить или видоизменить. Например, если при разговоре с девушкой у вас дрожат руки, сцепите пальцы, положите руки на колени, на худой конец, засуньте их в карманы.

Острый диалог

Составьте список всех людей, которые отвергают вас или в обществе которых вы испытываете застенчивость. Поставьте друг напротив друга два стула. Сядьте на один стул и вообразите, что на другом сидит номер первый из вашего списка.

Обращаясь к нему, выскажите все, что связано с проблемой вашей застенчивости. Потом пересядьте на его стул и попытайтесь ответить с его точки зрения. Вернитесь на «свое» место и проделайте то же

самое относительно другого человека. И так далее.

Если б я не был застенчив...

Устройтесь поудобнее и закройте глаза. Представьте себе человека или ситуацию, вынуждающих вас испытывать застенчивость. Не упустите никаких подробностей - ни одного слова и жеста.

А теперь представьте, как бы вы себя в этой ситуации повели, не будь вы застенчивы. Что бы вы сделали? Что бы сказали? Чем бы все кончилось?

Пробуждайте в себе этот положительный образ ежедневно в течение недели.

Когда в следующий раз вам придется реально столкнуться с этой ситуацией, восстановите в сознании свой положительный образ. И вести себя постарайтесь соответственно.

Знаешь, что мне в тебе нравится?

Выберите среди своих друзей того, кому вы более всего доверяете, и проделайте это упражнение вместе с ним. Каждый из вас должен составить список тех черт, которые в другом ему наиболее симпатичны. (Постарайтесь, чтобы список включал десять пунктов.) По очереди объясните друг другу, почему вы включили в список каждый пункт. Начните словами: «Что мне в тебе действительно нравится, так это...».

Как вы себя чувствуете, когда ваш друг вас хвалит? Научитесь принимать похвалу (по крайней мере поблагодарите) и наслаждаться той радостью, которую приносят комплименты.

Научитесь одаривать комплиментами своих друзей. Используйте этот навык в повседневной жизни, не жалея похвалы даже за вещи самые обыкновенные.

Домашнее задание: «Вспомните, как развивалась ваша застенчивость» Напишите сочинение о том, как у вас возникла и развивалась застенчивость. Обратите внимание на следующие моменты:

- Вспомните, когда вы впервые ощутили застенчивость. Опишите эту ситуацию, включенных в нее людей, а также ваши ощущения.
 - а) Какое мнение о себе возникло у вас на основе этого случая?
 - б) Говорил ли вам кто-нибудь что-то такое, что заставило вас признать себя застенчивым? Что именно было сказано? Какое решение вы приняли, услышав эти слова?
- А каков был следующий эпизод, когда вы снова почувствовали себя застенчивым?
- Вспомните случай из детства, из подросткового возраста, а также происшедший в прошлом году, когда бы вы наиболее сильно ощутили свою застенчивость. Продолжают ли подобные обстоятельства вызывать у вас чувство стесненности?
- Случается ли и теперь, что кто-то говорит вам нечто такое, из-за чего вы считаете себя застенчивым? Что именно?
- Знают ли другие люди, что вы застенчивы? Как вы им это демонстрируете и как скоро после первой встречи с кем-то вы таким образом ставите его в известность о своей застенчивости? Случается ли вам самому делать или говорить что-то такое, что вызывает застенчивость у других людей?
- Что помогает вам преодолеть скованность и напряженность в присутствии незнакомых людей?

Литература

Зимбардо Ф. Застенчивость. – М., 1987.

Леей В. Л., Волков Л. З. Застенчивость как межгрупповой феномен // Проблемы взаимодействия в группах учащихся. – Минск, 1970.

Куницына В. Н., Бойцова Е. Н. Психологический портрет застенчивого человека // Гностические и коммуникативные компоненты в структуре педагогического мастерства / Под ред. Д. К. Байметова. – Ижевск, 1983.

Куницына В. Н., Ефремова (Погольша) В. М. Влияние особенностей семейного уклада на возникновение у ребенка застенчивости // Психологические проблемы индивидуальности. – Л., 1985.

Глава 19. Дефицитное общение

19.1. Одиночество

Дефицит доверительных, близких отношений приводит к тяжелому чувству потери связи с людьми, к психологическому одиночеству.

К трудностям общения, в основе которых, в отличие от застенчивости, лежит дефицит доверительного общения, можно отнести одиночество, понимаемое не как разрыв социальных связей, а как тягостное ощущение, переживание субъективной отъединенности, неудовлетворительности и поверхностности сложившихся взаимоотношений, то есть своеобразное психологическое одиночество. Речь идет о том одиночестве, которое человек испытывает среди дружеской компании или в семье, которое он «носит с собой». Такое понимание психологического одиночества предполагает наличие специфического синдрома личностных свойств одинокого человека. Синдром затрудняет общение, препятствует установлению полноценных контактов доверительного общения, формирует тип самовосприятия и приводит к ощущению надрыва, душевного нездоровья.

М. Кларк и Б. Эндерсон в своей работе «Одиночество и старость» (Лабиринты одиночества, 1989) утверждают: «Американская культура четко определяет *душевное здоровье* как *вовлеченность в общение*; в минуты личного горя социальное взаимодействие и поддержка со стороны других людей очень важны для здоровья стареющего человека». Еще более справедливы эти слова по отношению к человеку взрослеющему, осваивающему новое социальное пространство, новые роли.

Одиночество следует понимать как состояние и как свойство, также как в случае с застенчивостью, тревожностью или агрессивностью.

Существуют ситуации и состояния, которые люди расценивают как одиночество: это – изоляция эмоциональная и изоляция социальная. Эмоциональная изоляция - результат отсутствия привязанности к конкретному человеку; в результате чего возникает тревожное беспокойство. Социальная изоляция выражается в отсутствии доступного круга социального общения и сопровождается чувством отчужденности.

Одиночество

эпизодически острое ощущение беспокойства и напряжения, связанное со стремлением иметь дружеские или интимные отношения.

Наиболее часто с одиночеством ассоциируются такие эмоциональные состояния, как отчаяние, тоска, депрессия, жалость к себе, невыносимая скука.

На основе этих представлений Р. Вейс (Лабиринты одиночества, 1989, с. 123) определяет одиночество как «эпизодически острое ощущение беспокойства и напряжения, связанное со стремлением иметь дружеские или интимные отношения».

Переживаемое острое чувство одиночества влечет за собой общение, которое можно назвать дефицитным и дефектным. Не всегда удается установить, что здесь является причиной, а что – следствием.

19.1.1. Одиночество в юности

Одиночество в юности многофункционально; это и способ верификации ценности сложившихся отношений, и проба самостоятельности, путь и средство самопознания, и одновременно с этим – очень глубокое переживание. Д. Рассел показал, что с возрастом одиночество убывает.

А. Садлер и Т. Джонсон определяют одиночество следующим образом: «Одиночество – это переживание, вызывающее комплексное и острое чувство, которое выражает определенную форму самосознания, и показывающее раскол основной реальной сети отношений и связей внутреннего мира личности» (Лабиринты одиночества, 1989, с. 27).

Чувство это чрезвычайно остро переживается именно в юношеском возрасте. Вот что пишет в своем дневнике 14-летняя девочка: «Днем я такая же, как все: хожу в школу, общаюсь с друзьями, строю какие-то приемлемые отношения со взрослыми – в общем, как все. Одиночество приходит ночью. Чувствую себя как раздавленная посреди дороги собака. Лежу посреди дороги, а мимо несутся люди, наступают мне на лапы, на шею, на грудь, кричат о чем-то, и никто друг друга не слышит и не хочет понять, а я все лежу и лежу...» (Прохорова И. Ю. Одиночество. Дипломная работа, 1998 г.).

Одиночество является причиной разочарований и крушения надежд, а также осознаваемой угрозой для формирования межличностных отношений.

19.1.2. Типы одиночества

Психологи выделяют следующие 4 разновидности одиночества:

- а) *космическое* (соотнесенность человека с природой и миром, самоотчужденность);
- б) *культурное* (потеря связи с культурным наследием, разрыв поколений);
- в) *социальное* (отторжение значимой группой, результат – смятение и депрессия);
- г) *межличностное* (неудовлетворенность сложившимися отношениями).

Если человек попадает в перекрестье всех четырех видов одиночества, он глубоко несчастен, его судьба – выпадение из социальных связей и внутренняя дезинтеграция.

Анализ биографий 114 одиноких мужчин и женщин по эмоциональному состоянию выявил наличие разных типов одиночества, которые выражаются, в частности, в чувстве ущербности, покинутости, страхе, неуверенности, в специфическом восприятии дальнейшей жизненной перспективы.

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПСИХОЛОГОВ

Исследование проблем одиночества

Проводилось В. Н. Куницыной в 1991 г. на основе опросника СУМО, в котором шкала чувства одиночества состоит из 6 суждений типа «Нередко, даже находясь в обществе, я чувствую себя одиноким» или «Мне не с кем поделиться моими личными проблемами».

В общей выборке 1989-1991 годов на 490 школьников процент мальчиков и девочек, испытывающих чувство одиночества, одинаков (17%). Одиноких отличает самая большая неудовлетворенность отношениями. К ним приближаются невротизированные и особо застенчивые. Все они не смелы, неуверенны в себе, обладают пониженным самоуважением, недоверчивы, подозрительны и фрустрированы.

При повышенной социальной сенситивности у них слабо развиты навыки общения. В этой группе мальчики по сравнению с девочками более агрессивны, менее конформны и податливы, в большей степени отстают в развитии навыков общения.

Самоотношение человека и чувство одиночества

Взаимосвязь этих факторов была изучена И. Ю. Прохоровой (Дипломная работа под рук. В. Н. Куницыной, 1998 г.). Было обследовано 50 студентов ЛЭТИ и Горного института, 25 м. и 25 ж. Применялись такие методы, как СО-25, СОТКУ, личностный опросник Р. Кэттелла, опросник Янга на измерение чувства одиночества.

Большинство суждений опросника Янга, связанных с чувством одиночества, оказались отрицательно связанными с показателем самооценки. Это означает, что, чем более самодостаточным и самоценным чувствует себя человек, тем меньше он волнуется по поводу своей непохожести на других людей, изолированности от них, ухудшения своих взаимоотношений с людьми.

Такие люди не склонны к самообвинению, у них нет внутренней конфликтности, фрустрации, наличествует достаточная зрелость (сила сверх-«Я»). Чрезмерная самоуверенность указывает на высокую психологическую защиту, связана с беспокойством по поводу одиночества и нежеланием признать отсутствие поддержки («не на кого положиться»).

Таким образом, мы видим, что психологическая защита приводит к тому, что человек отказывается признать свои проблемы.

И. Прохорова обнаружила следующее: тревога респондента по поводу того, что он очень сильно отличается от других людей, тесно связана с отсутствием надежд на близость, ощущением ухудшения своих взаимоотношений, нехваткой людей, на которых можно было бы положиться, а также с собственной неуживчивостью и обострением чувства одиночества.

Если человек постоянно возвращается к своему прошлому, стремится пересматривать его, испытывает беспокойство и при этом сильно привержен традициям, исповедует прежние взгляды, консервативен – можно говорить о верных признаках одиночества и тенденции этого состояния к дальнейшему развитию.

Д. Раадшелдерс с соавтором (Лабиринты одиночества, 1989) предложили классификацию *эмоционального одиночества* по типам:

1. Безнадежно одинокие, неудовлетворенные своими отношениями люди с чувством опустошенности, покинутости, обездоленности.
2. Периодически и временно одинокие люди с наибольшей социальной активностью.

3. Пассивно и устойчиво одинокие люди, которые смирились с одиночеством и изнемогли от него.
4. Люди не одинокие (не испытывающие этого чувства), у которых встречаются отдельные случаи социальной изоляции в качестве добровольного и не угнетающего уединения.

Можно говорить о таких стадиях одиночества, когда в одном случае оно является стимулом к поиску партнера, к установлению прочных личностных связей, а в другом случае приводит к апатии, неверию в возможность доверительных, дружеских отношений, враждебности. Поэтому степень враждебности, агрессивности может стать диагностическим критерием степени и стадии одиночества. Сопутствуют этому состоянию чрезмерное увлечение телевидением, переизбыток, апатия (или, напротив, слезы), печальная пассивность; человек пытается приглушить чувство одиночества алкоголем, избытком сна, бесцельными покупками.

Терапия одиночества должна заключаться прежде всего в интенсивной поддержке чувства собственного достоинства.

19.1.3. Принципы и способы измерения одиночества

По мнению исследователей, тест измерения одиночества может состоять всего из одного вопроса: «Вы одиноки?».

Известный тест содержит 20 вопросов (Лабиринты одиночества, 1989, с. 213), его сокращенный вариант – 4 вопроса: два первых предполагают отрицательный ответ, два вторых – положительный ответ (составлен на материале опроса 237 студентов):

1. Я ощущаю гармонию отношений с окружающими.
2. Я могу найти друзей, как только я этого захочу.
3. Люди вокруг меня, но не со мной.
4. Никто не знает меня по-настоящему.

Открытые, раскрепощенные, позитивно настроенные, радикальные люди в меньшей степени испытывают одиночество. От него спасают также вера в свои силы, привычка принимать самостоятельные решения и умение признавать свои ошибки и доверять себе. Очевидно, что некоторые люди более подвержены развитию хронического одиночества. Они стеснительны, робки, застенчивы, ранимы, обладают сверхчувствительной симпатической нервной системой, из-за чего остро реагируют на любую, даже кажущуюся, угрозу.

19.1.4. Психологические механизмы и причины одиночества

Большую роль в возникновении чувства одиночества играет застенчивость и невозможность адаптироваться.

К. И. Кутрона приводит психологический портрет одинокого студента университета: «недостаточно уверенный в себе при общении, застенчивый и чувствительный при отказе в контакте». Автор показала также, что субъективная удовлетворенность отношениями – фактор более значимый, чем количество друзей и частота контактов с ними. Чувство одиночества не уменьшается при интенсивном общении, оно может сократиться и даже исчезнуть лишь в доверительных отношениях с ощущением эмоциональной и человеческой близости партнера.

Одиноким, не находя друзей, становится аутистичным, чрезмерно закрытым, отчужденным. Человек, выпадающий из привычных, сложившихся социальных связей (при переезде, смене работы, жительства, распаде семьи), свою временную отъединенность может переживать как глобальное одиночество, как личностный крах, может впасть в депрессию (Лабиринты одиночества, 1989).

Многие творческие личности переживают острое чувство одиночества. Вот что пишет Н. Бердяев:

«...Я всегда был ничьим человеком... и это всегда предполагало разрыв с объективным миром. Это означало слабую способность к отдаче себя.

Я никогда не чувствовал себя чему-либо и кому-либо принадлежащим...

Я совсем не погружен исключительно в себя и не занят анализом самого себя. Но ничто не преодолевает моего одиночества. Иногда мне удавалось преодолеть его в мыслях...

Мне всегда было трудно интимное общение с другим человеком, гораздо легче было говорить в обществе. С глазу на глаз наиболее обнаруживалось мое одиночество, моя скрытность вступала в силу. От соприкосновения с людьми я делался сух...

Иногда мне казалось, что я ни в ком не нуждаюсь... Неверно поняли бы мою тему одиночества, если бы сделали заключение, что у меня не было близких людей, что я никого не любил и никому не обязан вечной благодарностью. Многими достижениями своей жизни я обязан не себе. Но внутренний трагизм моей жизни я никогда не мог и не хотел выразить.

Поэтому я никогда не мог испытать счастья...» (Бердяев, 1998).

Джеффри Янг выделил 12 причин возникновения хронического чувства одиночества (Лабиринты одиночества, 1989, с. 575-580):

1. Неспособность переносить вынужденное уединение.
2. Низкое самоуважение («Меня не любят, Я – зануда»).
3. Социальная тревожность (боязнь насмешек, осуждения, чувствительность к чужому мнению).
4. Коммуникативная неуклюжесть, неумелость.
5. Недоверие к людям (изоляция, разочарование).
6. Внутренняя скованность (неспособность раскрыться).
7. Поведенческий компонент (постоянный выбор неудачных партнеров).
8. Страх перед соперником, страх быть отвергнутым.
9. Сексуальная тревожность (невозможность расслабиться, чувство стыда, тревоги).
10. Страх перед эмоциональной близостью.
11. Неуверенная пассивность, нет инициативы, неуверен в своих желаниях.
12. Нереалистические притязания (все или ничего, выбор по образцу).

19.2. Аутистичность и отчужденность

Аутистичных и отчужденных людей объединяет то обстоятельство, что они испытывают дефицит общения, хотя причины, приводящие к недостатку полноценного общения с людьми, в этих группах различны.

19.2.1. Понятие аутистичности

Для понимания аутистичности как черты личности, обуславливающей дефицит общения, следует подчеркнуть, что *аутизм*, *аутизация* – термины, обозначающие болезненное развитие, *аутистичность* же – свойство личности, проявляющееся в норме и не относящееся к сфере психопатологии.

Термин «ранний детский аутизм» введен Л. Каннером в 1943 г. До сих пор нет единомыслия по поводу природы этого явления: одни психиатры считают детский аутизм просто вариантом болезненного развития, самостоятельным заболеванием, другие же настаивают на том, что он является одним из проявлений вялотекущего шизофренического процесса.

В. Е. Каган предлагает рассматривать аутистичность в качестве защитного барьера шизоидных психопатов, защищающего их от общения на глубоком личностном уровне. При этом он подчеркивает, что «различие между широкой психологической концепцией „аутистического“ и аутизмом как клиническим признаком состоит, очевидно, в том, что в рамках нормальной психики возможны все виды аутистического мышления при сохранении возможности произвольного управления им, тогда как в патологии эта возможность нарушается или утрачивается» (Каган, 1981, с. 11),

Шкала аутизации в *ММРІ* позволяет выявить такие свойства непатологического аутистического мышления, как предпочтительная ориентировка на внутренние критерии, снижение и утрата способности к интуитивному пониманию окружающих, к адекватному эмоциональному реагированию, к проигрыванию разнообразных ролей. Поскольку главным стержнем аутизма является недостаточность общения, неконтактность, В. Е. Каган определяет это явление следующим образом: «аутизм как психопатологический синдром характеризуется недостаточностью общения, формирующейся на основе первичных структурных нарушений или неравномерности развития предпосылок опытов общения и вторичной утраты регулятивного влияния общения на мышление и поведение» (Каган, 1981, с. 12).

В общую картину поведения и развития ребенка при аутизме входят следующие признаки:

- чувство вины, неуверенности, неудовлетворенности жизнью; пессимизм, чувство одиночества, другие люди воспринимаются как угроза;
- презрение к себе сочетается с враждебностью к другим и осуждением человеческих слабостей;
- блестящая механическая память и буквальность в использовании слов;

- впечатление хорошего интеллекта благодаря успешности в отдельных навыках и умному выражению лица;
- монотонное повторение звуков и движений;
- хорошее физическое здоровье; напряженное выражение лица при людях и удовлетворенное при их уходе;
- «лицо принца» – недетское, сонное, маловыразительное;
- страх изменений в обстановке; ритуалы;
- монотонные механические игры с неигровыми предметами;
- задержка развития речи;
- отгороженность от внешнего мира; самоизоляция;
- непереносимость взгляда в глаза (один из важных признаков), взгляд мимо людей, сквозь них;
- повышенная сенситивность;
- симбиотическая привязанность к матери;
- застреваемость, неловкость, прилипаемость, отгороженность, отвергаемость, негибкость.

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПСИХОЛОГОВ

Исследование Л. Л. Баз и О. В. Баженовой начиналось с наблюдения и анализа особенностей общения 30 пар супругов, ожидающих ребенка, и продолжалось в течение двух лет после рождения ребенка. Оценка развития детей проводилась три раза: в 4,5 мес, в один год и в два года по соответствующим возрасту методикам.

Половина семей составила экспериментальную группу, другая половина – контрольную. При формировании групп учитывались степень и характер нарушения в общении между супругами. В ходе эксперимента анализировалось взаимодействие супругов при выполнении совместной задачи, которое ограничивалось вербальным и визуальным контактом.

Нарушения в общении у родителей зафиксированы по следующим пяти параметрам:

- доминантность (выраженная доминантность одного из супругов);
- аффект (ярко выраженный отрицательный аффект);
- низкая эффективность коммуникации (неуспешность в выполнении задачи);
- конфликт;
- ясность коммуникации (неумение донести до партнера свою мысль).

Нарушения общения у детей проявлялись в следующих формах: низкая потребность в общении, затруднение вступления в контакт, отсутствие адекватных реакций на обращение взрослого, слабое развитие адекватных возрасту средств общения и др.

Выделены 4 типа общения, сформировавшиеся у детей:

1. *Нормальный тип* (хорошее взаимодействие со взрослым, адекватные средства общения, активное использование жестов и речи).
2. *Сенситивный тип* (слабый интерес к взрослому сочетается со сверхчувствительностью к эмоциональным реакциям взрослых, контакт со взрослым часто прерывается, что осложняет совместную деятельность).
3. *Некритичный тип* (большой и непостоянный интерес к взрослому, легкий контакт, попытки привлечь внимание и даже руководить взрослым).
4. *Аутистический тип* (нет потребности в общении, не реагируют на обращение, вмешательство взрослого только дезорганизует их деятельность).

Главный вывод, к которому позволило прийти исследование: в семьях с нарушенной коммуникацией более вероятно развитие общения детей по аутистическому и некритичному типам.

Было обнаружено также, что дети, рожденные от родителей с нарушениями в коммуникации, чаще имеют нарушения в общении в течение первых двух лет жизни. При аутистическом типе общения у детей в семье всегда присутствует ярко выраженная доминантность одного из родителей (чаще отца). Аутистический тип общения может быть диагностирован у ребенка уже в возрасте 4, 5 месяца.

(См.: Баз Л. Л., Баженова О. В. Влияние супружеской коммуникации на развитие общения у ребенка первых двух лет жизни // Психологический журнал. – 1996. – № 1. – С. 97 -109.)

По мнению некоторых исследователей, детский аутизм может быть результатом органического поражения мозга у лиц с предрасположенностью к аутистической психопатии. Все перечисленные признаки аутизма в снятом, смягченном виде могут присутствовать у ребенка и характеризоваться как аутистичность. Однако аутистичность может быть скорректирована совместными усилиями родителей и психотерапевтов.

Причины появления аутистичности различны. Одной из главных причин считают угнетение функций правого полушария мозга, его гипоактивацию и вследствие этого задержку аутоидентификации,

Аутистичные дети, как правило, – первые, а часто и единственные в семье. Характерными чертами такой семьи являются гиперопека, форсированная интеллектуализация в детстве, наличие депрессивного отца. Семья часто бывает неполной, глубоко конфликтной. Плохо влияет на ребенка частичная материнская депривация и сепарация в раннем возрасте.

Нарушения коммуникации между родителями в семье могут вызывать аутистичные формы общения у ребенка. Об этом говорят факты, полученные в лонгитюдном исследовании Л. Л. Баз и О. В. Баженовой (см. врезку).

Провоцирующим фактором аутистичности могут стать болезни и соматические осложнения (корь, коклюш, краснуха, интоксикации). К настоящему времени насчитывается более 30 патогенных факторов.

19.2.2. Аутистичность как свойство личности

Аутистичность как личностная черта отражается на всей сфере контактов человека; дефицитность общения такого человека является отчасти вынужденной, отчасти неизбежной. Многие черты поведения аутистичного ребенка напоминают сглаженный, нечетко выраженный аутизм. Однако такой ребенок обладает компенсаторными механизмами, которые при благоприятных отношениях в семье позволяют удовлетворительно адаптироваться в среде сверстников.

Среди главных психологических причин аутистического развития можно назвать следующие:

1. Ранимость, повышенная чувствительность, фиксация на неприятных впечатлениях, плохая переносимость внешних воздействий, предрасположенность к страхам и тревожности.

2. Слабость общего и психического тонуса, отсюда – быстрая пресыщаемость контактами, недостаточность произвольного внимания и других произвольных форм поведения.

3. Аутические психопатии, которые могут стать серьезными и труднопреодолимыми причинами одиночества. Они могут быть обусловлены следующими факторами: токсикозы при родах, психотравма матери при беременности, болезни первого года жизни, старые родители, решившие завести ребенка в очень позднем возрасте, – то есть обстоятельствами рождения ребенка.

Поздние дети и дети интеллигентных родителей, на которых направлен мощный арсенал развивающих и воспитательных усилий, часто отличаются такими чертами, которые способствуют отторжению их сверстниками.

Известно, что эти дети часто начинают говорить раньше, чем ходить; их отличает проблемный склад мышления и высокий интеллект – взрослость поведения и речи; внешне они выглядят как холодные, гордые, замкнутые.

«Иногда они пользуются уважением – правда, весьма односторонним – за ум, осведомленность, принципиальность. Чаще же из-за раздражающей откровенности и неуместной прямолинейности, неумения наладить и поддержать контакт, несоблюдения общих правил и субординации они оказываются в довольно напряженных отношениях с воспитателями и сверстниками» (Исаев, Каган, 1973, с. 62).

В общении для них свойственна неуместная прямолинейность; они имеют многочисленные внутренние проблемы, не умеют наладить контакт со сверстниками, поэтому ведут дневник. Они обладают ограниченным числом друзей, необычными интересами и увлечениями, которые часто не соответствуют возрасту, опережают его. Двигательная неуклюжесть, неумелость в спорте также сокращают число потенциальных друзей.

Если контактность и адаптивность аутистичных столь же невысоки, как у интровертов и отчужденных, то совместимость у них значительно ниже. Причина этого – в агрессивности и потенциальной конфликтности. В целом успешность общения этой группы довольно невысокая – на уровне глубоко застенчивых людей и тех, кто страдает от чувства одиночества.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПОРТРЕТ АУТИСТИЧНОГО ЧЕЛОВЕКА

Целью исследования В. Н. Куницыной (1991) было составить психологический портрет аутистичного человека. Для этого в опроснике СУМО была сконструирована шкала аутистичности. Из общей выборки было выделено 39 человек, получивших максимальный балл по этой шкале (то есть достаточно аутистичных по характеру своего общения), и 116 чел, получивших минимальный балл по ней.

Если сравнить данные аутистичных детей и тех, у кого это свойство отсутствует, то очевидно, что почти по всем коммуникативным и личностным свойствам показатели аутистичных значительно хуже.

По сравнению с интровертами и отчужденными у них больше личных проблем, они более консервативны, подозрительны и свехопекаемы. Как и отчужденные, они испытывают глубокую неудовлетворенность общением в близком кругу и потенциально конфликтны.

Анализ связей между личностными свойствами показал, что аутистичность приводит к недостаточности социальных связей и мешает контактности; неудовлетворенность общением выражается в чувстве одиночества и зависимости от других; сенситивность снижает легкость общения и влияние на людей. Адаптивность достигается благодаря достаточной эмоциональной устойчивости и сдержанности, осторожности в общении.

(См.: Куницына В. Н. Трудности межличностного общения. – Дис.... докт. психол. наук. СПб, 1991.)

19.2.3. Отчужденность

Отчужденность – термин, который употребляется и в быденном языке, и в различных науках, чаще всего – в философии, психологии, криминологии, социологии. В отличие от философского, в социологическом и психологическом понимании отчужденность описывается в терминах ожиданий и всегда является в достаточной степени осознаваемым свойством.

Отчужденность проявляется как чувство бессилия перед повседневными проблемами, чувство бессмысленности происходящего; отъединенность, охлаждение и разрыв с ближайшим окружением, выпадение из социальных связей. Это состояние сопровождается апатией и аполитичностью, отказом от дружеского и товарищеского общения, недоверием к искренности и бескорыстности людей, дефицитом теплого сердечного общения. Даже если широкие дружеские связи еще сохраняются, человек нередко тяготится ими и постепенно сокращает контакты.

Отчужденность как переживаемое чувство и состояние превращается в отчуждение от реальных людей, их забот и жизни.

Отчужденность

охлаждение и разрыв с ближайшим окружением, выпадение из социальных связей, на личностном уровне проявляется как чувство бессилия перед повседневными проблемами, бессмысленности происходящего; сопровождается апатией и аполитичностью, дефицитом теплого сердечного общения.

В одной из первых работ М. Симэн (по: Ратайчак, 1983) была представлена многомерная концепция отчужденности, включающая пять измерений:

- чувство бессилия («от моих поступков ничего не зависит»);
- чувство бессмысленности («не ясно, во что верить»);
- отсутствие норм («чувство аномии»);
- чувство изоляции («изоляция от ценностей и общества»);
- чувство чуждости всему («теряется смысл труда, удовлетворение от работы»).

Исследования в области личности показали, что отчужденность – генерализованный, многомерный фактор (А. Нил, С. Реттинг, 1967; по: Ратайчак, 1983). Зеллер и другие с помощью четырехмерной шкалы (бессмысленность, бессилие, аномия и социальная изоляция) с интервалом в восемь лет (1963, 1971 г.) опрашивали одних и тех же лиц. Те участники опроса, кто продемонстрировал высокий уровень отчужденности при первом исследовании, сохранили это свойство и через 8 лет (однако не указано, остался ли уровень отчужденности неизменным) (там же).

Составлен психологический портрет отчужденного человека, в который вошли отношения человека к

миру и к себе.

Отношение отчужденного человека к *миру* характеризуют следующие черты:

- мир воспринимается как застывший, схематичный;
- низкий уровень знаний об особенностях социально-политической системы;
- нет интереса к культуре и интеллектуальным видам деятельности;
- верят в сверхъестественные силы, астрологию, судьбу;
- менее логичное мышление, познавательная замкнутость;
- навязчивые состояния и ригидность;
- с трудом сосредотачиваются и принимают решения;
- склонность печалиться, высокий уровень страхов;
- безразличие к групповому поведению.

Для отношения к *себе* характерны:

- неадекватность и презрение;
- экстремизм, ослабление чувства ответственности, горечь и зависть;
- чувство вины, неуверенности, неудовлетворенности жизнью; пессимизм, чувство одиночества, фрустрированности; другие воспринимаются как угроза;
- презрение к себе сочетается с враждебностью к другим и осуждением человеческих слабостей;

Отсутствие чувств лояльности, принадлежности, враждебность, экстремизм в этом состоянии иногда предшествуют отклоняющемуся поведению.

19.2.4. Аномия

Стержнем отчужденности является *аномия*, которая определяется как состояние дезорганизации личности, возникающее в результате ее дезориентации.

Причиной такой дезориентации может быть социальная ситуация, в которой имеет место конфликт норм и личность сталкивается с противоречивыми требованиями, либо ситуация отсутствия норм. В научном смысле термин «аномия» впервые был использован теологами для обозначения пренебрежения законом, в том числе и сакральным.

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПСИХОЛОГОВ

Психологический портрет отчужденного человека

Исследование проводилось В. Н. Куницыной в 1991 году. В общей выборке из 490 школьников число получивших высокий балл отчужденности по опроснику СУМО составило 58 человек.

По сравнению с аутистичными и интровертированными, отчужденные менее удовлетворены общением, не доверяют людям; у них выше тревожность и напряженность, а также показатели агрессивности и фрустрированности. Хотя смелость общения у них выше, чем у аутистичных и интровертов, внутренняя недисциплинированность, плохая самоорганизация и то, что они не обеспокоены социальными требованиями, значительно снижают контактность и адаптивность. Отчужденные испытывают глубокое чувство одиночества.

Можно сделать вывод о том, что одиночество при аутистичности неизбежно, при отчужденности – является вынужденным, при интроверсии – добровольным.

При этом одиночество в корреляционной плеяде структуры личности отчужденных отсутствует; это свойство существует в структуре личности отчужденных изолированно и потому неподвластно прямому психологическому корректированию.

Большая степень открытости, свободы и легкости общения, раскованности и спонтанности отличает отчужденных от аутистичных и интровертов. Однако более высокая фрустрированность уменьшает возможности саморегуляции и приводит к конфликтности, что в свою очередь углубляет и усложняет клубок внутренних проблем, снижает адаптивность. Интровертированность мешает и раскрытию, и общительности.

В язык социологии термин введен Э. Дюркгеймом в 1887 г. Результаты своих исследований Дюркгейм опубликовал в книге «Самоубийство» (1897), где подразделил самоубийства на три типа:

1. Эгоистическое – вследствие самоизоляции;

2. Анемическое – вследствие убеждения, что мир вокруг распадается;

3. Альтруистическое – из преданности делу.

Итак, можно различать *аномию общества*, характеризующуюся упадком общественной морали, социально-политической дезорганизацией общества, отсутствием общепринятых норм, и *аномию личности*, в которой нормативные стандарты поведения и убеждений ослаблены или отсутствуют, что проявляется в тревожности, дезориентации и социальной изоляции.

Аномия формирует чувство бесцельного существования, бессилия, чувство собственной ничтожности, делает человека обособленным, отъединенным, отчужденным, ослабляет чувство ответственности. Человек становится «недружелюбным» – жестоким, безразличным, асоциальным.

Аномия

состояние дезорганизации личности, возникающее в результате дезориентации; причиной последней может быть социальная ситуация, в которой имеет место конфликт или отсутствие норм.

Отчужденный не принадлежит к группе, социальные связи нарушены. Современные высокобюрократизированные системы лишь усиливают чувство отчужденности, которое чаще всего является результатом дефектного процесса социализации. У человека нет возможности и условий для адекватной самооценки и приспособления, и это, в конечном итоге, приводит либо к преступности, либо к отклоняющемуся поведению, либо даже к самоубийству.

Успешность общения отчужденных значительно ниже среднего по выборке и объясняется как внутренней конфликтностью, так и чувством бессилия, одиночества, реальной и психологической отъединенностью.

Отчужденность может быть и не слишком тяжелым переживанием, поскольку является (условно) добровольно выбранным одиночеством. Но дефицит общения накладывает свой отпечаток на личность и формирует ущербную потребность в общении, приводя к дальнейшему ослаблению связей с людьми.

19.3. Комплексные трудности в общении

В последние годы у юношества, испытывающего самые разные трудности в общении, появилась возможность получить профессиональную консультацию и помощь специалистов-психологов. В Петербурге создаются специализированные школы общения, предлагающие хорошо продуманную программу лекций, бесед, практических занятий, консультаций.

Опрос участников одной из таких школ проводился в 1990-1991 гг. Для исследования были использованы методики СУМО («Саморегуляция и успешность межличностного общения») и опросник «Семья и друзья», а также личностный опросник Р. Кэттелла. Было опрошено 83 человека (63 девушки и 20 юношей) в возрасте от 16 до 21 года. Для сравнения использовался материал опроса по тем же методикам 490 учащихся старших классов петербургских школ.

По своему демографическому составу и психологическим характеристикам группа из школы общения значительно отличается от старшеклассников обычной средней школы. Количество лиц, испытывающих при общении разнообразные трудности, составляет от 1/4 (аутистичные, чрезмерно чувствительные) до 3/4 (застенчивые) общего числа опрошенных участников школы общения.

В демографическом отношении оказалось, что полная семья есть только у половины опрошенных, у остальных в семье нет отца. Лидером в полной семье чаще бывает мать. Слабое влияние отца в семье может быть одной из причин трудностей в общении. У пятой части молодежи совсем нет друзей. Половина из обследованных вела дневник, что свидетельствует о высокой рефлексивности при недостаточности дружеских связей.

Большое количество участников школы (80 %) собираются воспитывать своих детей иначе, чем воспитывали их, что означает высокую неудовлетворенность системой взаимоотношений в семье.

Слушатели школы общения менее свободны, скованны; по данным, полученным с помощью методики СУМО (рис. 19.1), они не умеют поддерживать контакт, с трудом используют мимику и жесты, невысоко оценивают свои возможности в сфере общения и способность влиять на людей. Низок уровень самоуважения, выражено обостренное чувство собственной неполноценности. При этом, несмотря на недостаточное развитие навыков и умений, эти лица не конфликтны. В то же время они, испытывая чувство отъединенности от людей, переживают невозможность доверительного общения. Среди них много невротиков с повышенной возбудимостью и тревожностью, ориентированных на

внутренний мир и избегающих контактов, в том числе зрительных. У них наблюдается склонность к депрессии, отмечается высокий уровень эмпатии (быстро «заражаются» чужими настроениями). Такие лица уделяют мало внимания своим недостаткам, отчуждены, испытывают чувство бессилия, очень застенчивы. У участников школы общения следует отметить меньшую агрессивность, авторитарность и несколько более выраженную манипулятивность. Высокая невротизация во многих случаях мешает хорошей совместимости и еще более осложняет общение.

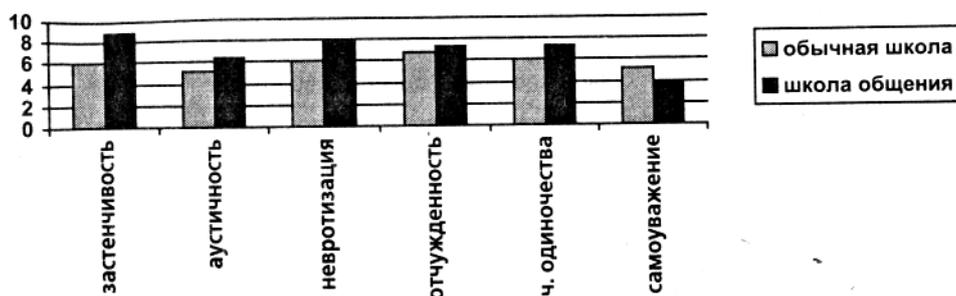


Рис. 19.1. Трудности в общении у учащихся обычной школы и школы общения

Такой большой вес и разнообразие различных трудностей в относительно небольшой группе молодежи, объединенной общим стремлением к улучшению своих взаимоотношений и большей удовлетворенности общением, позволяет предположить наличие синдрома трудностей. В одних случаях это – определенный дефект личностной структуры, в других – неблагоприятное сочетание свойств личности с отсутствием умений.

Трудности лиц, обратившихся в школу общения, выражаются в доминировании таких черт, как застенчивость, отчужденность, аутистичность, интровертированность, которые в среднем незначительно превышают выраженность этих проблем у учащихся средней школы. Так, например, при максимальном балле 12 (максимальное развитие оцениваемого свойства) средний балл:

1. По застенчивости: в обычной школе – 6,1, в школе общения – 8,9;
2. По аутистичности 5,1 и 6,4;
3. По невротизации – 6,1 и 8,1;
4. По отчужденности – 6,7 и 7,4;
5. По чувству одиночества – 6,1 и 7,3;
6. По самоуважению – 5,2 и 4 балла.

Полученные результаты позволяют сформулировать некоторые психологические принципы для выработки рекомендаций и оказания профессиональной психологической помощи. Эти принципы должны опираться на представление о сложности, связанности и личностной укорененности трудностей общения, с некоторыми из которых (застенчивость, замкнутость) необходимо научиться жить. Роль психолога в этом случае должна заключаться в снятии у человека излишней самокритичности, пессимизма, неуверенности в себе. Невротизированным требуется психотерапевтическая помощь, а тем, кто не сформировал в семье необходимые навыки и умения, поможет социально-психологический тренинг.

Основные понятия

Одиночество

Отчужденность

Аномия

Выводы

1. Одиночество понимается как тягостное ощущение, переживание субъективной отъединенности, неудовлетворительности и поверхностности сложившихся взаимоотношений, т. е. как психологическое одиночество.
2. Одиночество может быть определено как эпизодически острое ощущение беспокойства и напряжения, связанное со стремлением иметь дружеские или интимные отношения. Наиболее часто с

одиночеством ассоциируются такие эмоциональные состояния, как отчаяние, тоска, депрессия, жалость к себе, невыносимая скука.

3. Аутистичность, отчужденность, одиночество – разные формы трудностей, испытываемых людьми в межличностном доверительном общении. Когда они сопутствуют друг другу, то усугубляют внутренний дискомфорт и усложняют внутренние проблемы.

4. Одиночество, испытываемое человеком на протяжении длительного времени, истощает его жизненные силы, разрушает личность и приводит к различным нервно-психическим расстройствам. Чтобы оказывать реальную психологическую и психотерапевтическую помощь одиноким людям, необходимо знать специфические проблемы конкретной личности.

5. Отчужденность проявляется как чувство бессилия перед повседневными проблемами, охлаждение и разрыв с ближайшим окружением, выпадение из социальных связей. Это состояние сопровождается отказом от дружеского и товарищеского общения, недоверием к искренности и бескорыстности людей.

Вопросы для самопроверки

1. (Выберите правильный ответ) Культурное одиночество может быть вызвано:

- разрывом поколений;
- единством с природой;
- отторжением значимой группой;
- эмиграцией.

2. Когда нормы личности противоречат социальным нормам, имеет место:

- дезадаптация;
- аномия;
- отчужденность;
- одиночество.

3. Перечислите причины одиночества и приведите примеры.

4. Назовите главные признаки аутистичного поведения.

5. Чем отличается аутизм от аутистичности?

6. Что общего и в чем отличие аутистичности и замкнутости? Аутистичности и необщительности? Аутистичности и отчужденности?

7. Выберите главный признак отчужденности.

- Чрезмерная уверенность в себе;
- Разрыв связей с обществом;
- Авторитарность;
- Карьеризм;
- Отсутствие уверенности;
- Агрессивность;
- Склонность к уединению;
- Самодостаточность.

8. Выберите из списка только те свойства личности, которые связаны с отчужденностью: *сосредоточенность на внутреннем мире, агрессивность, нервно-психическое напряжение, импульсивность в принятии решений, застенчивость, вера в сверхъестественные силы, недоброжелательность, особый интерес к другой культуре, угрюмость, низкая самооценка, тоска, сниженное настроение.*

9. (Закончите предложение) Состояние дезорганизации личности, возникшее вследствие ее дезориентации при конфликте норм в обществе, называется ...

Дополнительная литература

Каган В. Е. Семейная психотерапия в лечении детского аутизма.// Вопросы психологии. - 1984. - № 4. - С. 89-95.

Лабиринты одиночества. – М. Прогресс, 1989.

Мискарян К. Сто лиц одиночества. – М., 1996.

Швалб Ю. М., Данчева О. В. Одиночество: социально-психологические проблемы. – Киев, 1991.

ГЛАВА 20. ДЕФЕКТНОЕ ОБЩЕНИЕ

20.1. Акцентуации характера и дефекты общения

20.1.1. Дефекты общения

Дефектное общение – это относительно неполноценное общение, которое в меньшей степени проявляется в деловых контактах, но мешает установлению искренности, доверительности, легкости и человеческой близости в неформальном межличностном общении.

Дефекты общения – это помехи, создаваемые человеком, обладающим определенными личностными свойствами (в их числе – эгоцентризм и эгоизм, невоспитанность и бестактность, морализаторство и деспотичность и т. д.). Дефекты общения выражаются в свернутости контактов и содержательной стороны общения, непреднамеренном искажении истинных мотивов собеседника, снижении успешности общения и удовлетворенности общением со стороны партнера. Однако они не затрагивают глубинных характеристик общения и личности, не вызывают пагубных последствий и длительных изменений в личности и самочувствии партнера по общению, что, например, свойственно для манипулятивного и любого другого деструктивного воздействия.

Дефекты общения

помехи, создаваемые человеком, обладающим определенными личностными свойствами; выражаются в свернутости контактов и содержательной стороны общения, непреднамеренном искажении истинных мотивов собеседника, снижении успешности общения и удовлетворенности общением со стороны партнера.

Одной из причин появления дефектов неформального общения может служить чрезмерная интенсивность делового общения, которая истощает нервную систему, исчерпывает потребность в неформальных контактах и сужает пространство и время, отведенное на общение вне работы.

В 1984 г. было проведено исследование деятельности работников справочно-информационной службы «09» г. Ленинграда. Специфика общения телефонисток состоит в интенсивности, относительной анонимности и обезличенности, одноразовости, ситуативности. Общение является функционально-ролевым, то есть протекает в соответствии с определенными правилами, нормами, предписаниями. Было установлено (Куницына, 1984), что психомоторная ограниченность профессиональной деятельности, информационная бедность и однообразие содержательных характеристик общения, преобладание средств вербального общения, высокая интенсивность труда без достаточного времени на отдых и восстановление психического ресурса приводят к отрицательным психологическим последствиям, главные среди которых:

- увеличение нервно-психического и эмоционального напряжения, появление разнообразных признаков физической, нервной и психической усталости;
- нарушения мышления, воображения, познавательной деятельности;
- нарушения в сфере неформального межличностного общения: раздражительность и конфликтность, свертывание контактов вне профессиональной деятельности, рост потребности в уединении и эмоциональной поддержке.

Дефекты общения могут появляться вследствие длительной принудительной или добровольной изоляции человека, разнообразных внешних обстоятельств и наличия определенных личностных свойств у партнеров по общению.

Можно выделить менее существенные дефекты общения, которые касаются не содержательной его стороны, а сопровождающей его экспрессии, являются следствием недостаточной коммуникативной умелости и вызывают легкое раздражение или недоумение собеседника. Это может относиться к манере покачиваться во время разговора с пяток на носки, многозначительно поднимать бровь, постоянно саркастически кривить рот, отвлекаться и т. д.

Развитие у субъекта психологической защиты неизбежно делает общение дефектным и по содержанию, и по способам взаимодействия, и по конечным результатам этого взаимодействия. Сильное развитие психологической защиты всегда препятствует нормальному человеческому общению, воздвигает психологические барьеры между людьми. Определенный тип психологической защиты, сформированный в детстве, приводит к тому, что человек в группе всегда стремится играть одну и ту же

роль, желая скрыть под выбранной маской неуверенность, скованность, зажатость, страх. Конкретные поведенческие проявления защитной модели обуславливают специфические дефектные черты общения и взаимодействия таких людей. Эти дефектные характеристики общения иррациональны по своей природе, не осознаются в полной мере и возникают вновь и вновь независимо от партнера, ситуации, возраста, опыта, навыков общения, – как только создается угроза самооценке, позитивному «Я» данного человека. Часто дефектное общение граничит с деструктивным или переходит эти границы.

Обратимся к конкретным примерам.

Человек, у которого сформирован механизм *регрессии*, в любом возрасте будет исполнять роль «ребенка», как только возникнет сильный страх неудачи при необходимости проявить инициативу, преодолеть неуверенность. Особые черты защитного поведения, просвечивающие в дефектном общении, – внушаемость, склонность к поверхностным контактам, обостренная ностальгия, которая содержательно доминирует в общении, плаксивость.

Роль «романтика» играет человек, который боится отвержения, питается иллюзиями, с готовностью принимая простое внимание к себе за принятие и уважение (механизм *отрицания*). Дефекты общения и взаимодействия – хвастовство, лживость, самонадеянность, демонстративность, склонность к розыгрышам, часто безжалостным, эгоцентризм.

Роль «философствующего» (механизм *интеллектуализации* и близкие к нему механизмы *сублимации, рационализации*) означена такими частыми дефектами общения, как подмена деятельности (особенно при необходимости принять решение) рассуждениями, произвольная схематизация происходящего, самодискредитация, склонность к избирательным, ритуальным, навязчивым действиям.

Роль «проверяющего» (механизм *проекции*) связана с такими дефектами общения, как заносчивость, несговорчивость, чрезмерная гордость, нетерпимость к возражениям, чрезмерное внимание к промахам и недостаткам других людей.

Роль «козла отпущения» (механизм *замещения, перенос гнева*) включает сверхтребовательность к окружающим, вспыльчивость без меры, склонность к доминированию и сентиментальности одновременно, импульсивность, сильные реакции протеста на критику или в ее ожидании.

Об одном нашем известном режиссере читаем в «Общей газете» (№ 45, ноябрь 1999 г.). «Если (имярек) задет или обижен, он становится агрессивным как бешеный бык. Те, кто бывал на съемках, знают: наступает момент, когда в атмосфере сгущается электричество. Воздух начинает вибрировать, группа незримо вбирает голову в плечи. И никогда нельзя угадать, чем кончится – шуткой или чудовищным скандалом. ...Наиболее чуткие знают, если он бушует, топчет свою шапку, если на площадке стоит ор и висит мат, это скорей всего потому, что он что-то делает неправильно, а что – еще сам не понимает. Обвинив всех подряд, он уйдет и будет три-четыре дня думать, как все переделать. А когда вернется, будет спокоен и уверен».

Дефекты общения подпитываются и другими видами психологической защиты. Кроме того, их порождают манипулятивный стиль общения, о котором уже говорилось, и авторитарный стиль общения, о котором речь пойдет в следующем разделе.

Дефекты общения тесно связаны с акцентуациями характера.

20.12. Нарушения общения и акцентуации

Как мы подчеркивали в предыдущей главе, нарушения межличностного общения – это обоюдное осложнение общения и обострение отношений, психологическая сторона которого обусловлена предрасполагающими личностными свойствами общающихся (к таким свойствам относятся неумеренное тщеславие и зависть, крайний эгоцентризм и нарциссизм и пр.). Нарушения общения – это пагубная для отношений смесь дефектного и одновременно деструктивного взаимодействия. Мотивация такого взаимодействия часто бывает неосознанно враждебной и разрушительной.

Нарушения общения и болезненные взаимодействия возникают, когда в ходе контакта собеседник систематически обращает внимание на те стороны личности партнера, которых тот не осознает и которые противоречат его представлениям о самом себе. Например, в неформальной группе человек, находящийся с кем-то в сложных межличностных отношениях и испытывающий фрустрацию по поводу неудовлетворения важных жизненных потребностей, может систематически преследовать избранную «жертву»: высмеивать публично, задевать достоинство в условиях, исключая отпор и самозащиту (ситуация «козел отпущения»). Напряжения, вызванные нарушениями такого типа, могут создаваться в отношениях между супругами, между родителями и детьми. Последствия подобного болезненного

взаимодействия – неудовольствие и досада в результате контакта; агрессия или апатия, уход; внутреннее беспокойство и страх; личностные нарушения. Психологическая основа этих нарушений – самообман участника взаимодействия относительно истинной цели («помочь», «понять», «направить» и т. п.) как результат сложившихся отношений вражды и опасения.

Нарушения общения, неспособность к глубокому психологическому контакту свойственны людям с определенной личностной направленностью и особой структурой характера. Типичным примером нарушений является взаимодействие *акцентуированных личностей*.

По определению А. Е. Личко, «*акцентуации характера* – это крайние варианты его нормы, при которых отдельные черты характера чрезмерно усилены, отчего обнаруживается избирательная уязвимость в отношении определенного рода психогенных воздействий при хорошей и даже повышенной устойчивости к другим» (Личко, 1983, с. 10).

Акцентуации имеют общие черты с психопатиями, но главное отличие состоит в удовлетворительной адаптации акцентуированной личности к жизненным обстоятельствам. Существенные нарушения поведения, общения, дезадаптация обнаруживаются лишь в трудных условиях. Например, скрытая шизоидная акцентуация может обнаружиться в случае, когда к такому человеку настойчиво и бесцеремонно «лезут в душу», либо когда нужно за короткий срок вступить в большое количество тесных эмоциональных неформальных контактов – задача, непосильная для людей с этим типом акцентуации.

Удовлетворительная адаптация акцентуированных личностей проявляется в безошибочном выборе партнера для совместной работы и отдыха.

Исследование В. В. Юстицкого, где участвовали подростки разного типа акцентуаций, обнаружило, что в трудных ситуациях истероиды выбирают себе в компанию представителей лабильного, психастенического и циклоидного типов, поскольку те не мешают удовлетворению истероидного эгоцентризма и в силу неуверенности, низкой самооценки представляют собой благоприятную почву для развертывания поведения.

Акцентуации характера

крайние варианты его нормы, при которых отдельные черты характера чрезмерно усилены, отчего обнаруживается избирательная уязвимость в отношении определенного рода психогенных воздействий при хорошей и даже повышенной устойчивости к другим.

«В лабильном подростке истероида, видимо, привлекает прежде всего способность к «бескорыстности», умение любить других, отсутствие лидерских претензий. Это качество создает наиболее благоприятные условия для проявления эгоцентрической мотивации истероидных людей и особенно любви к себе. От лабильного (и во многом близкого циклоида) он может получить больше всего столь нужных ему проявлений внимания и симпатии... Выполнять ответственное задание лучше с психастеником, который всегда серьезно относится к делу, имеет чувство ответственности за двоих и доводит свое до конца. На необитаемом острове интереснее быть с другим истероидом, фантазия которого (при отсутствии аудитории, за которую пришлось бы бороться), приятно дополнила бы его собственную» (Юстицкий, 1981, с. 58).

Важно подчеркнуть, что особенности взаимодействия людей с различными типами акцентуаций характера проявляются в сфере неформального общения.

20.1.3. Типы акцентуаций и особенности общения

Истероидная направленность. Общение и поведение акцентуированных лиц истероидной направленности обладают весьма определенными характеристиками:

- драматизация событий при эмоциональной холодности;
- преувеличение собственных эмоциональных состояний, претензии быть людьми более интересными, чем они есть на самом деле;
- чувствительность к обратной связи, к эмоциональным состояниям других, впечатлительность; внушаемость и самовнушаемость;
- стремление быть в центре внимания, требование признания, эгоцентричность, лживость, симуляция, разнообразные уловки;

- активность и компетентность в общении, высокая потребность в контактах и лидерстве, экспансивность.

Например, вы обратились к продавцу с просьбой пояснить действие кухонного комбайна и через минуту уже чувствуете себя в зрительном зале: перед всеми посетителями выступает – очень громко, с обширной жестикующей и призывами верить в чудо из чудес – экспансивный и вдохновенный актер, в котором трудно узнать скромного и до сих пор незаметно скучавшего в углу юношу.

Эти черты личности, проявляющиеся в поведении, вызывают у окружающих неотступное и подсознательное желание «поставить на место» и накладывают отпечаток на деловые и личные отношения.

В трудных ситуациях для истероидов типично «бегство в болезнь», в основе которого лежит механизм «условной приятности или желательности болезненного синдрома»; сама болезнь – особая форма реакции на стресс – рассматривается психологами как форма невербальной коммуникации для привлечения внимания, любви, а также для манипуляции окружающими.

Акцентуантов истероидной направленности отличают беспредельный эгоцентризм, жажда повышенной оценки, нарциссизм, эмпатия, умение втереться в доверие, внешне преувеличенные реакции. Однако они не способны поддерживать длительные дружеские контакты, работают ниже своих возможностей, часто обманывают.

В число их черт входят также неустойчивость поведения, хаотическая деятельность, высокие притязания, самоуверенность и самодемонстрация. Истероиды обладают неглубокой эмоциональной сферой, не терпят тех, кто «выше»; они – фантазеры, «вожаки на час».

Наиболее ярко эти особенности истероидных людей проявляются в доверительном неформальном общении.

Нарциссизм. Нельзя не упомянуть о тех сложностях, которые доставляют другим людям и себе те, кого мы называем *нарциссами*; эти люди представляют собой, если можно так выразиться, квинтэссенцию истероидности. Более всего их отличает демонстративность, эгоцентризм и внутренняя противоречивость.

Нарциссизм – пограничное состояние, которое изучается на стыке этики, клинической психопатологии и психологии. Это – высшая форма истероидности, очень противоречивая «Я»-концепция. В самосознании существуют два образа «Я», которые не пересекаются, не согласуются (как говорят психологи, «инкапсулируются»): первая «Я»-концепция – более реалистичная, но мало развитая, инфантильная; вторая «Я»-концепция (грандиозное «Я») – защитная, идеализированная, фальшивая конструкция.

Именно существованием равноправных образов «Я» – идеального (гипертрофированного, грандиозного) и ущербного реального – объясняются неуверенность, инфантильность, незрелость и эгоцентричность. Известная исследовательница проблемы нарциссизма Е. Т. Соколова так раскрывает психологическую природу нарциссизма:

«Ядро личностных расстройств образует известная триада: эгоцентрическая направленность мотивации; противоречивая структура самооценки, сочетающая претенциозно завышенный уровень притязаний с неуверенностью в себе; высокая конфликтность в сфере межличностных контактов, обусловленная сосуществованием нереалистических установок и конкурирующих потребностей» (Соколова, 1983, с. 130).

Причины нарциссизма, которые лежат на поверхности, – чрезмерная и неразумная материнская любовь, сверхопека и сверхпочитание, которые ведут к раздуванию детского «грандиозного «я». С другой стороны – преследующее, жесткое воспитание формирует боязливость, неуверенность.

Нарциссические личности очень страдают и временами испытывают к себе ненависть. Не любят себя и потому не любят, опасаются других. Их характеризуют такие черты, как инфантилизм, эгоцентрическая направленность мотивов и потребностей, чувство неполноценности, постоянная душевная и физическая усталость, озабоченность, ипохондрия, отчужденность, безумное стремление к совершенству. Это – перфекционисты по самой своей природе. При этом особого совершенства стремятся достичь в такой деятельности или в таких хобби, где им обеспечено восхищение, постоянная эмоциональная поддержка, – например, для женщин это вышивка, кулинария и др. занятия, удовлетворяющие потребность в ласке и почитании со стороны близких.

Необходимо помнить, что нарциссизм – личностный синдром, и потому не поддается коррективке. Можно выделить пять составляющих синдрома нарциссизма.

1. *В сфере общения* – чрезмерная идеализация тех, с кем они встречаются, а затем разочарование и

обесценивание дружеских и интимных отношений, зависть к объектам идентификации, ненависть к себе подобным, преследование их как защита от собственной несостоятельности. О них говорят: этот человек как лодка с пробоиной, через которую сочится самоуважение и самопочитание, которые поэтому надо восполнять постоянно.

2. *В интеллектуальной сфере* – низкая способность к обучению и усвоению нового, отсутствие или слабая выраженность творчества, непродуктивность, низкая мотивация в деятельности, самоутверждение.

3. *Эгоцентрическое восприятие* и мышление, монологичность общения, нескритичность. Оказавшись в компании, такой человек обычно не дает слова сказать другим, чувствует себя как на сцене маленького театра, непрерывно делится впечатлениями, воспоминаниями, переживаниями. Если же инициативу кто-то перехватит или просто осадит, то неудовольствие и досада происходящим и присутствующими без стеснения и такта будут продемонстрированы всем.

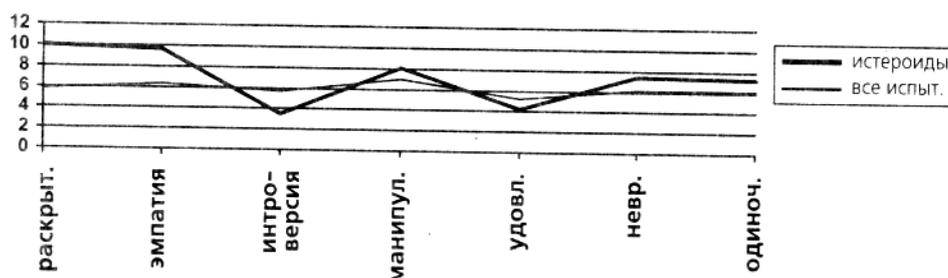
4. *Морально-этическая сфера* не развита, отсюда нередко внутренняя вседозволенность («двойная мораль» не позволяет истероиду сохранять отношения), отсутствие высоких целей или декларативность их.

5. *Манипулятивность* – высокие манипулятивные умения (цель – больше взять, лучшим обладать) как неотъемлемая черта «нарциссов».

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПСИХОЛОГОВ (В. Н. КУНИЦЫНА, 1991)

В методике СУМО группу лиц выраженной истероидной направленности позволяет выделить сочетание двух шкал: шкалы эмпатии и шкалы «эгоцентрическое самораскрытие», где реально измеряется не столько открытость, сколько эгоцентрическое и манипулятивное раскрытие, выражаемое в суждениях типа «Иногда я специально рассказываю собеседнику о своих промахах и сомнениях, чтобы вызвать его на разговор, расположить к себе».

При сравнении двух групп, получивших высокий (56 чел.) и низкий балл (41 чел.) по шкале «эгоцентрическое самораскрытие», обнаруживается большая манипулятивность 1-й группы, фрустрированность, импульсивность, владение навыками общения и большее влияние на людей, пониженное самоуважение, конформность, высокая общительность.



Лица, получившие от 9 до 12 баллов по данным шкалам, были выделены в отдельную группу (55 чел.) Данные этой группы в сравнении со средними результатами по всей выборке свидетельствуют о том, что в нее попали выраженные экстраверты. Итак, истероиды – хорошие манипуляторы, общительны, доверчивы, не застенчивы, эмпатичны. Однако они чувствуют себя одиночками (хотя отчужденность им не свойственна), не удовлетворены общением, фрустрированы, тревожны, внутренне конфликтны.

При этом истероиды, будучи хорошими манипуляторами, не конфликтуют с людьми. У некоторых лиц этой группы контактность в 2 и даже 3 раза может превышать совместимость, что становится важным диагностическим признаком.

Совместимости мешают фрустрация, авторитарность, агрессивность; фрустрация снижает возможности саморегуляции, навыки обеспечивают доминирование. Взаимо-обуславливают друг друга такие черты личности, как внутренняя конфликтность и недостаточная зрелость и ответственность.

Таким образом, истероиды – внутренне конфликтные люди, навязчивые и склонные к обострению отношений, которым они периодически «устраивают проверку на прочность». Они переменчивы в настроениях. Избежать открытых конфликтов им удастся только благодаря активному манипулированию. Остро переживая чувство одиночества и недостаток полноценного общения, истероиды компенсируют его фантазиями.

Шизоидная направленность. Людям с такой акцентуацией присуща боязнь неформальных контактов («лезут в душу»). У них отсутствует эмпатия, наличествуют неуклюжесть и социальная неловкость, высокая обращенность внутрь, напряженность. Мимика шизоидов невыразительна, эмоциональность невелика. Они неадекватны, быстро утомляются от неформальных контактов, не удовлетворяющих обоих партнеров, не понимают причин быстрого охлаждения в отношениях и тяжело переживают разрывы. Плохо прогнозируют отношения, с трудом поддаются убеждению, упрямы (в мышлении); являются преданными, ответственными, невыносимыми в личной жизни.

Об особенностях характера и поведения, свернутости неформального общения, недостаточной сердечности этих людей мы уже говорили применительно к шизоидным псевдозастенчивым личностям (см. главу «Трудности межличностного общения»),

Психастеники, сенситивные. *Психастеников* в сфере общения отличают интуиция, скромность, ранимость, педантичность, точность формулировок речи, скрытность, высокая эрудиция. Довольно часто у них наблюдаются мрачный фон настроения, сомнения, аутистические наклонности, недостаток энергии, при этом – постоянная занятость и неумение отдыхать, расслабиться; сильная привязанность к родным; комплекс неполноценности.

Ближе всего по поведению к психастеникам находятся представители сенситивного типа акцентуации, что позволяет объединить тех и других по признаку однородных дефектов общения. *Сенситивные акцентуанты* – робкие, застенчивые люди, которые боятся остаться одни, привязаны к родным, любят старших друзей. Им присуща высокая интуиция и чувство неполноценности. Состливые, ранимые, они недостаточно энергичны, но очень ответственны, чувствительны к оценкам. Их навешают суицидальные мысли. Сенситивный тип иногда рассматривается как вариант шизоидного типа. В литературе встречается мнение, что сенситивная акцентуация сопряжена с риском заболевания прогредиентной шизофренией.

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПСИХОЛОГОВ

Коммуникативный портрет сенситивного человека

Социальная сенситивность в нашем понимании – это высокая чувствительность в сфере общения, боязнь новых ситуаций, повышенная тревожность при изменении обстоятельств взаимодействия.

Данное исследование проводилось В. Н. Куницыной в 1991 году. В нем использовалась шкала сенситивности, включавшая в себя констатацию непереносимости прямого взгляда в глаза в беседе, деликатность по отношению к собеседнику и партнеру, острую внутреннюю реакцию на комплименты в адрес субъекта и чрезмерную эмоциональность других людей.

Среди высокосенситивных (их было 26 человек) обнаружилось много аутистичных, интровертов, отчужденных. Подростки этой группы более скованны, не владеют выразительными движениями. У них наблюдаются высокие показатели замкнутости, стеснительности, необщительности, низкие самоконтроль и саморегуляция, низкие показатели умений и навыков общения, большая неудовлетворенность общением. Однако они ответственны и состливы, ориентированы на партнера. Фрустрированы, но не конфликтны, тревожны, подозрительны, мечтательны и самокритичны.

Сенситивность мешает лидерству (среди группы лидеров не обнаружено ни одного человека с высокой сенситивностью). Контактность, совместимость и адаптивность у высокосенситивных лиц снижены.

По сравнению с застенчивыми (общая группа – 107 чел.), многие показатели сенситивных выглядят лучше и приближаются к норме. Они более удовлетворены общением и ориентированы на партнера, доверчивы, более смелы в общении, чем застенчивые, но более аутистичны по сравнению с ними.

Очень высокая аутистичность, по которой сенситивных превосходят только особозастенчивые и шизоидные люди, является характерным сопутствующим признаком чрезмерной сенситивности.

Показатели успешности общения сенситивных и застенчивых практически одинаково невысоки.

Если сравнить уровень сенситивности в других выделенных из общего массива группах, то окажется, что нечувствительными в сфере общения являются истероидные люди, чрезмерно доверчивые люди и лица с низким самоуважением.

Таким образом, чрезмерная доверчивость не является истинным доверием, которому свойственны отзывчивость и чуткость. Она лишена этих свойств и представляет собой защитную манипулятивную доверительность, идущую рука об руку с подозрительностью.

Анализ сенситивности на разных уровнях контактности показывает обратное соотношение этих свойств: чем выше контактность, тем ниже сенситивность. Таким образом, можно сделать вывод о том,

что сенситивность относится к личностным свойствам, снижающим контактность и успешность общения.

Сенситивность и застенчивость, будучи близкими по очень многим проявлениям, имеют существенное различие: сенситивность как акцентуация и психопатия формируется в 16-19 лет, а личностная застенчивость формируется в ранний период жизни ребенка.

Эпилептоидная направленность. Эти акцентуанты необыкновенно общительны, гиперсоциальны, но при этом мрачны, ревнивы, конфликтны, склонны к праздности, аффективности. У них обнаруживается полное отсутствие застенчивости, они не любят коллективных и соревновательных игр.

В заключение параграфа скажем, что акцентуации характера лежат в основе многих дефектов общения. Поэтому так сложно отучить ребенка от демонстративное™ или излишней самоуверенности, от упрямства или стремления во всем поддакивать, привычки не смотреть в глаза при разговоре или теревить свое ухо, почесывать нос, разговаривать на повышенных тонах или, наоборот, говорить едва слышно. Эти и другие дефекты общения становятся чертой характера, поведенческой привычкой, зачастую выступают в роли спасительной ширмы, за которой скрываются неуверенность, напряжение, тревога.

20.2. Ригидность и тревожность как факторы дефектного общения

К свойствам личности, приводящим к устойчивым дефектам общения, могут быть отнесены также тревожность, ригидность и некоторые аналогичные свойства.

20.2.1. Тревожность

Тревожность как свойство личности проявляется в особых трудностях и недостатках общения, делает его неполноценным, свернутым, односторонним. Она мешает открытому, искреннему общению, вносит элемент подозрительности, необоснованных страхов, является помехообразующим фактором.

Нередко тревожный человек плохо понимает, что именно ему говорят, что предлагают, о чем спрашивают, поскольку обуреваем опасениями, ожиданием срыва договоренностей, беспокойством по самым разным поводам. Тревожные люди часто обращаются с просьбой или поручают одно и то же дело сразу нескольким людям. Именно это обстоятельство предрешает неудачу: каждый надеется, что другой выполнит это поручение.

Тревожность

(беспокойство, страх)

индивидуальная психологическая особенность, состоящая в повышенной склонности испытывать беспокойство в самых разных жизненных ситуациях, в том числе и таких, где ничто к этому не предрасполагает.

Повторяющиеся неудачи и следующие за ними разочарование в людях, обиды и недоразумения лишь увеличивают тревожность. Образуется порочный круг. Тревожный человек часто винит себя в излишней доверчивости и снова подстраховывается, и вновь все повторяется.

Тревожность (беспокойство, страх) – индивидуальная психологическая особенность, состоящая в повышенной склонности испытывать беспокойство в самых разных жизненных ситуациях, в том числе и таких, где ничто к этому не предрасполагает (Платонов, 1984).

По К. Изарду, тревожность – аффективно-когнитивная структура, состоящая из доминирующих эмоций страха, связанных с одной или несколькими фундаментальными эмоциями, особенно страданием, виной, гневом. Это психологическое состояние, имеющее специфическую эмоционально-психологическую направленность и особые психофизиологические проявления – изменение вегетативной нервной системы и функций организма (Изард, 1982).

Существует два вида тревожности:

а) *невротическая* – безотчетное переживание беспокойства, направленное в будущее, с определенным содержанием, при котором сохраняются критика и возможность коррекции;

б) *психотическая* – мощное, безудержное, совершенно не корректируемое, бессодержательное переживание.

Личностные особенности тревожных людей таковы: беспокойство, нарушение деятельности, непереносимость трудных ситуаций, неуверенность в себе, чувство неполноценности.

Внешний мир тревожный человек воспринимает как наполненный опасностями; тревожность увеличивается в ситуациях угрозы самооценке и личностной адекватности, точная оценка действий, саморегуляция понижены. Тревожный человек быстро впадает в панику, если по неизвестным причинам откладывается встреча, задерживается деловой партнер, возникает неопределенность. Нередко у таких людей формируются своеобразные защитные фиксированные реакции – автоматизмы; подергивание плечами, вскидывание бровей, покусывание губ и т. д.

Тревожно-мнительная личность имеет выраженные свойства: мания к порядку, стремление все регламентировать, создавать для себя правила и запреты. Таким людям свойственны особая строгость в суждениях, бережливость и скупость. Все эти свойства оказываются весьма тягостными для партнеров по неформальному общению.

М. К. Касвинов в романе «Двадцать три ступени вниз» дает яркое описание тревожного и неуверенного в себе человека, каким, по его мнению и воспоминаниям современников, являлся российский царь Николай II.

«Для обычного выражения лица характерна была странная, „таинственная“ полуулыбка. Она тонула в густых усах и небольшой овальной бородке светло-рыжевато-голубого цвета... Говорил не спеша, негромким грудным голосом, обдумывая каждую фразу, почему разговор изобилует длинными паузами, смущавшими собеседника... Во время разговора Иногда производил впечатление человека не вполне уверенного в себе, колеблющегося, но старающегося скрыть свои колебания и неуверенность, что наружно выдавали подергивание плечом, частое нарочитое покашливание, сопровождающееся безотчетным поглаживанием рукой бороды и усов». (Касвинов, 1982, с. 127).

20.2.2. Ригидность

Как и повышенная тревожность, ригидность, недостаточная пластичность (особенно свойственная холерикам и меланхоликам), формирует дефектность общения, мешает человеку быстро приспосабливаться к меняющимся условиям. Для ригидных людей трудна, например, ситуация конфронтации, дискуссии. Обычно они стараются уйти от подобных ситуаций не в силу некомпетентности или неподготовленности, а потому, что уже имеют за плечами опыт неудачного взаимодействия в стрессовой ситуации.

Наблюдая за дебатами соперников на выборах, мы видим, как один из спорящих может подолгу застревать на какой-либо проблеме, заикаться на старых обидах, в то время как более пластичный и гибкий партнер начинает пользоваться этим обстоятельством, быстро меняя темы, вводя новые факты и подавляя своего неповоротливого собеседника на противоречиях.

Ригидность в психологии понимается как инертность, вязкость, следование догмам. Черта, противоположная ригидности, – *флексibilität*. Между ними существует масса оттенков пластичности.

Ригидность – это состояние и свойство личности, свойство темперамента и характера, активное сопротивление изменениям, близкое к упрямству, которое проявляется как в мышлении, так и в поведении. Это фиксированная форма поведения, часто возникающая в ситуации стресса.

По К. К. Платонову, *ригидность* – затрудненность, вплоть до полной неспособности, в изменении намеченной субъектом программы деятельности в условиях, объективно требующих ее перестройки (Платонов, 1984).

Другие авторы подчеркивают различную степень осознанности ригидных действий, затрудняющую корректировку собственных действий индивида при объективной потребности внести изменения в соответствии с изменившимися условиями. По Г. В. Залевскому, ригидность – трудность или неспособность корректировать программу, элементы деятельности и поведения в соответствии с требованиями ситуации при различной степени их осознания и принятия (Залевский, 1971).

Для изучения ригидности создан ТОР (Томский Опросник Ригидности). Он выявляет 7 типов ригидности: актуальная, премоторная, динамическая, практическая, когнитивная, эмоционально-аффективная, психосоциальная. Опросник оценивает такие проявления ригидности, как неадекватная скованность поведения, трудность перехода к новым отношениям, фиксация на частных темах беседы, слепая привязанность к тривиальным решениям задачи, трудность изменения навыков, инертность, консервативность.

Ригидность

затрудненность, вплоть до полной неспособности, в изменении намеченной субъектом программы деятельности в условиях, объективно требующих ее перестройки.

Ригидные личности обычно авторитарны и очень консервативны в своих взглядах, привязанностях, привычках. Отдельную группу составляют социально ригидные личности, которые плохо предвидят роли других и плохо исполняют свои роли. Положительная сторона ригидности – малая подверженность человека отвлекающим воздействиям, однако это свойство мало компенсирует те дефекты общения, с которыми вынужден сталкиваться любой партнер ригидного, человека.

Выводы

1. Дефекты общения – это помехи, создаваемые человеком, обладающим определенными личностными свойствами; они выражаются в свернутости контактов и содержательной стороны общения, непреднамеренном искажении истинных мотивов собеседника, снижении успешности общения и удовлетворенности общением со стороны партнера.
2. Акцентуации характера и развитие у субъекта психологической защиты неизбежно делают общение дефектным и по содержанию, и по способам взаимодействия, и по конечным результатам этого взаимодействия. Сильное развитие психологической защиты препятствует нормальному человеческому общению, воздвигает психологические барьеры между людьми, препятствует взаимному пониманию и сотрудничеству.
3. Нарушения общения – пагубная для отношений смесь дефектного и одновременно деструктивного взаимодействия. Мотивация такого взаимодействия часто неосознанно враждебна и разрушительна.
4. Тревожность, ригидность – свойства личности, приводящие к устойчивым дефектам общения, которые выражаются в следующем:
 - подозрительность и разнообразные опасения вследствие тревожности мешают открытому искреннему общению;
 - недостаточная регуляция своих состояний и действий приводит к нарушению обязательств, суетливости, повышенной эмоциональности, раздражительности;
 - излишняя регламентация и бережливость, педантичность, часто наблюдающиеся у высоко тревожных людей, осложняют общение;
 - ригидность проявляется в излишней консервативности, трудности перехода к новым отношениям, неуступчивости в спорах и дискуссиях, в ситуации конфронтации и соперничества.

Основные понятия

*Дефекты общения
Акцентуации характера
Тревожность
Ригидность*

Вопросы для самопроверки

1. В чем заключаются дефекты общения?
2. Какой тип акцентуации связан с самыми большими дефектами общения?
3. В чем проявляются дефекты общения у тревожных и ригидных людей?
4. Какие проявления во взаимодействии вы могли бы отнести к дефектам общения? Приведите примеры.

Дополнительная литература

*Карвасарский Б. Д. Неврозы. – М., 1980.
Короленко Ц. П., Донских Т. А. Семь путей к катастрофе. – Новосибирск: Наука, 1990.
Куницына В. Н. Психологические последствия интенсивного профессионального общения. Мышление и общение в конкретных видах практической деятельности. – Ярославль, 1984.*

Левитов Н. Д. Психическое состояние беспокойства и тревоги // Вопросы психологии. -1969. – № 1; Вопросы психологии. – 1971. – № 5.

Соколова Е. Т., Николаева В. В. Особенности личности при пограничных расстройствах и соматических заболеваниях. – М.: Аргус, 1995.

Глава 21. Деструктивное общение

Клевета ужасна потому, что жертвой несправедливости является здесь один, а творят эту несправедливость двое: тот, кто распространяет клевету, и тот, кто ей верит.

(Геродот;
Афоризмы, 1966)

К деструктивному общению следует отнести те формы и особенности контактов, которые пагубно сказываются на личности партнера и осложняют взаимоотношения. В предыдущих главах примерами такого рода контактов служили манипулятивное общение, авторитарный стиль, формы распада и осложнения отношений по вине партнера вследствие патологической ревности, зависти, нарциссизма. Деструктивным характером может обладать даже молчание, если оно принимает форму наказания партнера, а также умолчание. В основе деструктивного общения может лежать немало личностных черт: лицемерие, хитрость, склонность к клевете, мстительность, язвительность, цинизм, ханжество и т. д. Такое общение не обязательно преследует личную материальную выгоду. Оно может руководствоваться неосознаваемыми мотивами самоутверждения, злорадства, мести, соперничества и т. д. Любая форма деструктивного общения затрагивает обе стороны, нередко вовлекая в это деструктивное взаимодействие массу других людей, заражая их негативными эмоциями, выбивая из привычного жизненного ритма.

Существуют виды деструктивного общения, характерные для **определенной** специфической среды, – например, так называемое криминогенное общение, которое будет рассматриваться в последнем параграфе данной главы.

А в первом параграфе речь пойдет о таких личностных чертах, как ложь, обман и эгоизм. Именно они обуславливают поведение, направленное на получение личной выгоды за счет интересов другого человека. Данным чертам посвящены солидные исследования психологов.

21.1. Корыстные формы общения

21.1.1. Вранье, обман, ложь

Ложь, лицемерие, обман являются формами деструктивного взаимодействия.

В. В. Знаков считает, что следует разделять понятия «ложь», «обман», «неправда». *Обман* – категория более широкая, чем неправда и ложь. *Неправда*, по мнению исследователя, может выступать как вербальный эквивалент заблуждения, как иносказание и, наконец, как вранье, которое не следует отождествлять с ложью по следующим причинам (Знаков, 1999 (2)).

- *Вранье* – коммуникативный феномен, используемый для установления хороших отношений с партнером;
- в нем отсутствует намерение обмануть слушателя;
- вранье не имеет целью получение выгоды или унижение собеседника, то есть относительно бескорыстно;
- вранье приносит удовольствие и наслаждение от самого процесса придумывания и передачи небылиц (известна склонность к такому «творчеству» заядлых охотников и рыболовов);
- вранье может выполнять защитную функцию, избавляя от тревоги и дискомфорта, и функцию самовозвышения.

Каким тусклым был бы этот мир, если бы каждого пылкого творца легенд клеймили как лжеца.

Алиса Браун;
Афоризмы, 1966)

Одна из последних работ В. В. Знакова («Западные и русские традиции в понимании лжи», 1999) изобилует яркими литературными примерами того, как Ф. Достоевский и А. Писемский, С. Цвейг, И. Кант и А. Шопенгауэр, В. Белов и А. Громыко обращались к теме вранья. В частности, С. Цвейг пишет о своем собрате по перу: «Стендаль не прочь приврать без всякого внешнего повода – только для того, чтобы вызвать к себе интерес и скрыть свое собственное я; словно искусный боец – удары шпаги, сыплет он град мистификаций и измышлений, чтобы не дать любопытным приблизиться к себе» (Цит. по: Знаков, 1999 (2), с. 249).

В данном высказывании привлекает внимание особый смысл вранья, который состоит в оберегании своего внутреннего мира от любопытных.

Обман в отличие от лжи есть сознательное стремление создать у партнера ложное представление о предмете обсуждения, при том что прямых искажений истины не допускается. Сообщаемая полуправда приводит к тому, что обманутый становится невольным соучастником обмана. Поэтому обман предполагает такое взаимодействие, в основе которого лежит стремление утаить правду, чаще всего из корыстных побуждений.

Обман

сознательное стремление создать у партнера ложное представление о предмете обсуждения, при том что прямых искажений истины не допускается.

Ложь есть не что иное, как умышленное введение в заблуждение других людей, искажение истины.

Как известно, существует «ложь во спасение». В некоторых случаях мы, оправдывая себя, с облегчением повторяем за поэтом: «Тьмы низких истин нам дороже нас возвышающий обман».

Тем не менее довольно часто люди прибегают к лжи как средству манипулятивного воздействия – ради тщеславия, ради эгоцентрического стремления чувствовать себя в центре событий и в центре внимания. Известно, что психопатические личности часто, самозабвенно и с наслаждением лгут и при этом не испытывают раскаяния или стыда. Разоблачение не избавляет их от этого порока. Ложь, неискренность, обман, лицемерие, сплетни и тихое злорадство сопровождают их контакты на протяжении всей жизни.

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПСИХОЛОГОВ

Экспериментальное исследование феномена лжи

В. В. Знаков (1999) провел экспериментальное исследование, которое позволило обнаружить кросскультурные различия представителей разных наций в трактовке лжи. Помимо собственных материалов опроса русских и вьетнамцев, временно проживающих в России, он использовал исторические материалы, трактовку понятия «ложь» в отечественных и зарубежных толковых словарях и сравнил все это с результатами, опубликованными в книге П. Экмана «Психология лжи» (СПб: Питер, 1999).

На первом этапе исследования 317 русским испытуемым в возрасте от 18 до 62 лет предлагалось анонимно ответить на два вопроса:

1. Что такое с вашей точки зрения ложь; дайте ее краткое определение.
2. В каких ситуациях вы можете солгать?

На втором этапе те же вопросы были заданы 49 вьетнамцам (22-50 лет). В определениях, которые давали русские испытуемые, автор обнаружил почти буквальное совпадение со словарными определениями лжи и мнениями российских философов начала века.

Ложь рассматривается россиянами как категория нравственного сознания, что дало основание автору обозначить русское понимание лжи как субъективно-нравственное, в отличие от традиций западной (американской) культуры, где понимание лжи можно обозначить как морально-правовое.

Хотя есть много общего в причинах лжи (корыстные побуждения, стремление избежать наказания или унижения и т. д.), есть и отличия. Так, например, для русских характерна так называемая «ложь во спасение», однако намного реже по сравнению с американцами встречается ложь с целью избежать вмешательства в свою личную жизнь, оградить себя от назойливого любопытства.

Вьетнамцы в своем понимании лжи приближались к русской субъективно-нравственной модели, что объясняется, вероятно, не только принадлежностью к бывшему социалистическому лагерю с его специфическим менталитетом, но и некоторой «обруселостью» испытуемых.

Субъективно-нравственное понимание лжи, в отличие от морально-правового, позволяет человеку, который готов солгать в суде и дать ложные свидетельские показания (а таких среди русских опрошенных было 63 %), считать себя правдивым. Мотивы такого поведения («во имя спасения невиновного», «неверие в объективность суда» и пр.) могут быть оценены как субъективно-нравственные, хотя, на наш взгляд, они в реальном поведении все более приближаются к безнравственным и сомнительным побуждениям.

Таким образом, психологические особенности двух различных типов понимания лжи выявились как в теоретическом, так и экспериментальном исследовании.

(См. Знаков В. В. Западные и русские традиции в понимании лжи (Послесловие к книге П. Экмана «Психология лжи»). – СПб: Питер, 1999.)

Людей, которые лгут, испытывая при этом «восторг надувательства», Пол Экман описывает следующим образом:

«Прирожденные лжецы знают о своих способностях, также как и те, кто с ними хорошо знаком. Они лгут с детства, надувая своих родителей, учителей и друзей, когда захочется. Они не испытывают боязни разоблачения вообще. Скорее наоборот – они уверены в своем умении обманывать. Такая самонадеянность и отсутствие боязни разоблачения являются признаками психопатической личности» (Экман, 1999, с. 42-43).

Однако, в отличие от психопатических личностей, природные лжецы способны учиться на собственном опыте, могут испытывать муки совести за свой обман, дальновидны, не причиняют вреда другим и не обладают патологической эгоцентричностью.

Полуправда опаснее лжи; ложь легче распознать, чем полуправду, которая обычно маскируется, чтобы обманывать вдвойне.

(Гиппель; Афоризмы, 1966).

В результате психологических исследований последних лет обнаружено, что чаще лгут экстерналы, невротики, тревожные люди и те, кто плохо переносит стресс. Уровень интеллекта не причастен к этой форме поведения. Известно также, что искусные лжецы сами плохо распознают, когда лгут им.

Подводя итоги, В. В. Знаков замечает, что «...неправду можно определить как высказывание, основанное на заблуждении, неполном знании или шутовском намерении; ложь как сознательное искажение известной субъекту истины, осуществляемое с целью введения в заблуждение собеседника, а обман как такую полуправду или правду, которая по мнению обманщика, спровоцирует обманываемого на ошибочные выводы из достоверных фактов» (Знаков, 1999 (2), с. 255).

Таким образом, можно сделать вывод, что обман есть форма замаскированного манипулирования.

Ложь, лицемерие, обман всегда вызывают у жертвы чувство незаслуженного унижения, они оскорбительны и наполняют человека чувством бессилия и обиды, разрушают взаимоотношения.

От обмана трудно защититься, но его можно распознать. И этому учат психологи, раскрывая поведенческие признаки обмана.

Так, например, исследования П. Экмана показали, что о лжи и обмане могут свидетельствовать долго не меняющееся или несвоевременное выражение лица. Особенно важную информацию об искренности или неискренности человека дает его улыбка. Главным отличием фальшивой улыбки от искренней является несвоевременность, асимметричность. Несмотря на явность этих признаков, полученных в экспериментах и зафиксированных на видеопленке, люди плохо различают искреннюю и фальшивую улыбку и потому могут сильно заблуждаться относительно истинных намерений и переживаемых чувств партнера по общению.

Ложь

это умышленное искажение истины и введение в заблуждение других людей.

21.1.2. Эгоизм как основа деструктивного общения

Эгоистическая направленность личности, подобно эгоцентрической центрации на собственной

персоне и занимаемой позиции, проявляется в выдвигании на первый план своих интересов и целей взаимодействия в ущерб интересам партнера. Корыстные устремления эгоистичного партнера могут выражаться в стремлении не только достичь отнюдь не бескорыстных материальных целей, но и получить дополнительную психологическую выгоду от принижения партнера для того, чтобы лучше выглядеть на его фоне.

Эгоизм не является нейтрально индифферентным личностным свойством; он наступателен и агрессивен, изобретателен и мстителен.

Приведем пример взаимодействия, в котором корыстно-деструктивные мотивы выступают отчетливо. Как известно, существуют любители доводить до сведения коллег и приятелей адресованные им недобрые слухи и оценки, а затем со злорадно наблюдать смятение и огорчение человека, слушать его запоздалые оправдания. Декларируемые дружеские чувства не позволяют «доброжелателям» открыто высказывать неудовольствие успехами, служебным продвижением, какими-либо иными позитивными поступками опороченного человека, однако существует возможность тайно присоединиться к передаваемым слухам.

Конкретное исследование проявлений эгоизма, своекорыстия в поведении людей в современной России осуществил К. Муздыбаев (см. врезку). Описывая результаты исследования, автор подчеркивает, что эгоистическое «...неуважение интересов других», «осуществление своих целей за счет других или даже в ущерб другим уже заключают в себе деструктивный, конфликтный и, в конечном итоге, десолидаризирующий потенциал» (Муздыбаев, 2000, с. 27).

Результаты исследования К. Муздыбаева позволяют сделать вывод о том, что эгоисты не способны к конструктивному взаимодействию и обладают рядом личностных свойств, превращающих личные контакты с ними в деструктивное общение, чреватое осложнениями, унижением, незаслуженными огорчениями и страданиями для партнеров.

Существуют другие деструктивные формы взаимодействия, где страдают, хотя и в неравной мере, обе стороны. Это – общение, пронизанное агрессией.

21.2. Агрессивно-конфликтное взаимодействие

Агрессивность как черта личности неизбежно придает общению и взаимодействию деструктивный оттенок. Она может принимать самые разнообразные формы: мстительность, враждебность, попреки и угрозы, обиды и самонаказание, крики и ссоры, тихое ворчание, неотступная критика (у других – самобичевание) и т. д. Часто за этим стоит неосознанное стремление «достать» собеседника, партнера.

Обидчику свойственно ненавидеть тех, кого он обидел.

(Тацит; Афоризмы, 1966)

Агрессивно-конфликтное взаимодействие держит партнера в напряжении и активизирует у него разнообразные способы психологической защиты. Агрессия имеет разные проявления: хамство, садомазохизм, зависть, злорадство и т. п.

Агрессивное поведение

нападение по собственной инициативе с целью причинить физический, материальный или моральный ущерб (посредством грубых, насмешливых, язвительных слов и поступков).

Представители разных направлений выбирают для описания этого явления разные синонимы: деструктивность, садизм, агрессивность (психоаналитики); атака, нападение, агрессия (бихевиористы); разрушительность, злоба, оскорбление, жестокость, угроза и другие.

Агрессивное поведение определяется как поведение, нацеленное на то, чтобы причинить боль или вред другому человеку. Это нападение по собственной инициативе с целью причинить физический, материальный или моральный ущерб (посредством грубых, насмешливых, язвительных слов и поступков).

В отечественной психологии одна из первых обзорных работ по данной проблеме принадлежит Н. Д. Левитову. Он охарактеризовал состояние агрессивности как стеническое: драчливость, грубость, задиристость, озлобленность; аффективное переживание гнева с потерей самоконтроля (Левитов, 1990). Многие формы спортивных состязаний (бокс, борьба, футбол, хоккей и др.) предполагают и

провоцируют агрессивность. В них наблюдаются неоправданные и неожиданные агрессивные действия. В простых житейских ситуациях возможны воображаемая агрессия и аутоагрессия (самонаказание, обида, депрессия).

Обида также является формой деструктивного и агрессивного по своей психологической природе воздействия. Она соединяет подчеркнутую жалость к себе с не всегда осознаваемыми мстительными побуждениями. В обиде может присутствовать сильный элемент садомазохизма, раздувающий обиду до грандиозных масштабов. Весьма часто такой неадекватный способ реагирования на мнимое ущемление интересов и потребностей человека является выражением сильной эгоцентрической и инфантильной природы «страдальца».

Агрессивное поведение сопровождается сильными эмоциональными переживаниями, такими как гнев, злорадство, досада и т. п. (рис. 21.1). П. Экман на примере рассмотрения гнева показывает, сколь разнообразными по насыщенности и интенсивности могут быть эти переживания. Он перечисляет такие формы проявления гнева, как:

- интенсивность (от легкого раздражения до ярости);
- степень контролируемости (от взрыва до затаенной злобы);
- накал (от кипящего до хладнокровного);
- темп развития (от внезапной вспышки до медленного кипения);
- темп угасания (от внезапного до затяжного);
- формы проявления (от неподдельного до наигранного).



Рис. 21.1. Жизнерадостная агрессивность

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПСИХОЛОГОВ

Эгоизм личности

В исследовании были поставлены задачи выявить социальные группы, более предрасположенные к эгоистическому поведению, а также их профессиональный и социальный статус, возрастные и тендерные различия, личностную обусловленность.

Согласно одной из гипотез, эгоисты в большей степени, чем неэгоисты, склонны относиться к другим с высокомерием и пренебрежением, быть мстительными и агрессивными.

Было опрошено 700 человек, примерно по 100 в каждой из семи социальных групп. Комплекс использованных методик (шкалы диспозиционного эгоизма, приемлемости различных видов поведения, атрибуции личностных черт, диспозиционной надежды, самоуважения, веры в справедливый мир; шкалы оптимизма, локуса контроля и мстительности; тесты жизненной ориентации, преобладания стратегии совладания с жизненными трудностями, общая оценка собственной жизни, индикатор жизненных перемен) позволил получить результаты, выходящие за рамки поставленных задач.

Остановимся на тех результатах, которые имеют отношение к теме раздела.

- Эгоисты склонны пренебрегать долгом, нормами морали и закона, произвольно устанавливать правила ради собственной выгоды, не брезговать средствами ради этого.
- С их точки зрения, приемлемы агрессивные формы поведения (драка, месть, политическое убийство), сексуальная неразборчивость, нечестность, обман (использование взяток, утаивание денег, неуплата налогов).
- Они приписывают ближайшему окружению злобу, завистливость, эгоизм, мстительность, цинизм, продажность. Это делает невозможным использовать в отношениях с близкими людьми тактики и стратегии сотрудничества и конструктивного взаимодействия.
- Они мстительны (месть обладает самой прочной связью с эгоизмом) и в то же время являются оптимистами и верят в справедливый мир.
- Из позитивных свойств приписывают другим людям относительно нейтральные качества, такие как образованность, чувство юмора, оптимизм, – то есть не связанные с морально-этической сферой.
- Прибегают наряду с рациональными и продуктивными стратегиями к иррациональным и непродуктивным способам совладания с трудностями жизни, такими как бесплодные мечтания, беспочвенные надежды.
- Несмотря на малопродуктивные способы совладания с материальными и прочими жизненными трудностями, и, может быть, благодаря неразборчивости в средствах, они преуспевают, не испытывают материальных трудностей, имеют о себе хорошее мнение и более счастливы.
- Самую высокую степень эгоизма проявляют служащие, занятые в частном секторе экономики, затем идут студенты.

(См. *Муздыбаев К. Эгоизм личности // Психологический журнал. – 2000. – № 2.*

Деструктивность агрессивного поведения подчеркивали многие психологи. Э. Аронсон выделил как основные черты агрессивной личности *напористость и деструктивность*.

Агрессивное поведение имеет свое экспрессивное оформление. В арсенале выразительного поведения агрессивных людей – жесты угрозы, презрения, враждебности и вызывающего упрямства (рис. 21.2).

В общении и взаимодействии могут проявляться разные виды агрессии, такие как инструментальная и преднамеренная агрессия.

Инструментальная (операциональная) агрессия – это применение агрессивного средства воздействия в достижении позитивных целей, которое сопровождается отрицательным эффектом (вырвать зуб без наркоза; снести дом бульдозером на глазах жильцов и т. д.). Приносимый вред, ущерб – это побочный результат. Такого рода агрессивность легко моделировать в экспериментальных исследованиях.

Преднамеренная (интенциональная) агрессия – стремление нанести вред с осознанием последствий. Ее отличает получение удовольствия от достижения цели. Такая агрессия основана на сложной мотивации (например, одобрение референтной группы, мотивирующее грубость, хулиганство).

Причиняя боль, неприятность другому человеку, «агрессор» стремится поддержать свою высокую самооценку, чувство достоинства. Даже если вред не был причинен, одно намерение делает действия агрессивными.

Инструментальная (операциональная) агрессия

применение агрессивного средства воздействия в достижении позитивных целей, которое сопровождается отрицательным эффектом.

Преднамеренная (интенциональная) агрессия

стремление нанести вред с осознанием последствий.

«Ирония – оскорбление, облаченное в форму комплимента»

(Уипл; Афоризмы, 1966).



Рис. 21.2. В. Рыжков, В. Жириновский, Ф. Искандер

Скрытые формы агрессивного поведения трудно распознаются. Некоторые комплименты могут ранить (молодой человек – молодящейся даме в летах: «Вы похожи на Агату Кристи»; поэт – коллеге в радиопередаче: «Я вас *как бы* уважаю»).

Множество примеров агрессии можно найти в ранней лирике В. Маяковского или в романе Ф. Сологуба «Мелкий бес».

21.2.1. Источники агрессивности

Существует две полярных точки зрения на проблему источников агрессивности.

1. Агрессия есть нечто *врожденное, биологически обусловленное*, существует в форме влечения, инстинкта. Следовательно, агрессивность как форма проявления активности изначально присуща организму и передается по наследству. Человеку даны от рождения как мотивация, так и форма реакций.

Основные теории, поддерживающие эту точку зрения:

а) фрейдизм и теория катарсиса. По З. Фрейду, агрессия – иррациональная враждебность, присущая природе человека. Однако, как выяснили ученые, наследуется не свойство, а предрасположенность реагировать определенным образом;

б) такое научное направление, как «социальная этология»; его представители утверждают, что агрессия – не что иное как атавизм, унаследованный от животных инстинкт;

в) нейрофизиологическая концепция.

2. Агрессия – *результат научения, воспитания*, единственный ее источник – внешние условия.

Теории, поддерживающие эту точку зрения:

а) агрессия есть реакция на фрустрацию (Э. Аронсон и др.).

б) необихевиористы (Дж. Миллер, Дж. Доллард) связывают агрессию с поведением, реакциями на ситуацию;

в) теория социального научения (А. Бандура).

21.2.2. Закономерности агрессивного поведения и взаимодействия

Нередко люди выдвигают вполне конкретные обоснования в пользу агрессивного поведения. Так, например, одна мамаша, желая наказать строптивую дочь за мелкое неповиновение, бегала за ней по комнате, периодически повторяя: «Дай побью, тогда успокоюсь».

Вспомним рассказ А. П. Чехова «Не в духе». Проигравший в карты 8 рублей старший пристав Семен Ильич Прачкин мрачно ходит по комнате в расстроенных чувствах и слушает, как в соседней комнате его сын Ваня учит стихотворение А. С. Пушкина, без конца повторяя «Зима! Крестьянин, торжествуя...». Сначала отец передразнивает сына, а затем, будучи не в силах справиться с раздражением, зовет к себе, чтобы выпороть за давний проступок (Чехов, 1960, с. 350).

Реакция вымещения послужила темой для множества карикатур известного художника Бидструпа.

Хотя фрейдисты поставили в прямую зависимость агрессию и катарсис, эксперименты показали, что облегчение наступает далеко не всегда, особенно если агрессия сопровождается чувством вины, стыда.

Могут ли воображаемые агрессивные действия выполнить функцию облегчения? В жизни мы очень часто видим, как мать срывает свое недовольство на ребенке, хозяин на собаке, ребенок, отшлепанный ремнем, мучает кошку. А если человек получает возможность отреагировать мысленно, фантазируя или используя безобидный объект (куклу, игрушку), приобретает ли его общение более цивилизованные черты, возвращается ли в рамки воспитанного поведения?

На этот вопрос отвечает эксперимент С. Фешбаха (1955; по: Аронсон, 1998). В рамках эксперимента преподаватель обижал, высмеивал группу студентов, после чего половине студентов предоставлялась возможность отреагировать письменно, а у второй половины группы не было бумаги. В результате обе части группы оказывались «зараженными» агрессией, однако те, кто смог высказаться на бумаге, становились менее агрессивными.

Другие эксперименты показывают, что прямая агрессия в большей степени снимает напряжение. Продолжающаяся вербальная агрессия (оскорбления, прозвища) не уменьшает, а увеличивает враждебность (то есть налицо эффект суммации агрессии). Возникает привычка реагировать агрессивно.

Вербальная агрессия также может выступать как средство, облегчающее последующие агрессивные действия вплоть до физического воздействия.

Представьте, что вы бежали к отходящему междугороднему автобусу. Водитель видел вас, но отъехал. Один человек на остановке ругает водителя и предлагает вам писать жалобу, а другой жалеет вас и утешает. В каком случае вы будете больше злиться (пусть молча), то есть агрессивность будет нарастать?

Правильный ответ: если человек находится в ситуации фрустрации, то попытки провокации агрессии приводят к уменьшению агрессии, а жалость и симпатия - к увеличению агрессивности.

Как оказалось, объяснение причин поступков снижает агрессию. Победы формируют агрессию, а поражения снижают ее. Когда мы ожидаем снисхождения и помощи от человека, одержавшего победу, то нередко бываем неприятно удивлены его раздраженностью, враждебностью.

Известно также, что люди, которые действуют анонимно, склонны поступать более агрессивно, так как снижается беспокойство по поводу социальной оценки, снимаются внутренние ограничители. Поэтому, оказавшись в группе, подростки иногда совершают более жестокие действия по отношению к своим сверстникам, чем если бы они действовали в одиночку. Вспомните прекрасный фильм Р. Быкова «Чучело». Если ребенка сурово наказывать, это приведет к формированию у него агрессивности, которая сначала будет проявляться в отсутствие того, кто наказывал, а с возрастом еще усилится.

Опыты по наказанию «агрессивных моделей», воспитанию через «наказание другого» показывают, что наблюдение за наказанным агрессором не усиливает агрессивного поведения ребенка. Значительно сдерживает агрессию присутствие неагрессивных людей.



Рис. 21.3. П. Трогер. Невинность наказывает Амура. XVIII в.

Агрессивное поведение заразительно. Нередко, если в очереди за чем-либо, в толпе появляется раздраженный, взвинченный, громко негодующий человек, у остальных людей также повышается тон, в голосе появляются угрожающие нотки. Даже если этого не наблюдается в данный момент, можно не сомневаться, что разрядка накопившегося напряжения и раздражения может произойти в другой ситуации. Такой же результат дает просмотр агрессивных фильмов.

Многие страны отказались от военных игрушек и ввели цензуру на сцены с применением огнестрельного оружия в кино и на телевидении (в 1974 г. – Ямайка, в 1980 г. -Швеция).

В сопротивлении формирующейся агрессии велика роль эмпатии: чем эмпатия выше, тем реже человек будет проявлять агрессию.

Агрессивность – неосознанная (в виде предубеждений, предрассудков) и осознанная (в форме цинизма и открыто деструктивного поведения) – формируется у ребенка в условиях жестко авторитарного воспитания, не признающего поощрения (к тому же авторитарный человек не умеет поощрять других, даже если бы захотел), и использования чрезмерных наказаний. Взрослый авторитарный человек не умеет и не желает использовать формы конструктивного убеждающего, а не диктующего общения.

Таким образом, агрессивное поведение, агрессивность как черта личности приносят в общение черты деструктивности, разобщают людей и держат их в напряжении, оставляя после себя длинный шлейф досады, огорчения, дискомфорта.

21.2.3. Криминогенное общение

Специфической формой деструктивного общения является криминогенное общение, которое распространено не только среди осужденных, но и в той «питательной» среде, из которой вербуются криминальные элементы.

Криминогенное общение характеризуется повышенной стрессогенностью и конфликтностью. Общение здесь часто выполняет особые функции – такие как обмен преступным опытом, создание предпосылок, приготовление и маскировка преступлений, умышленное их совершение. Оно также используется для снятия эмоционального напряжения путем интер- и аутоагрессии.

Основные признаки криминогенного общения следующие:

- антиобщественная направленность;
- психологическая стрессогенность и конфликтность; в результате общения не только не возникает релаксация и успокоение, но, наоборот, человек испытывает еще больший стресс;
- иррациональность конфликтов, возникающих на пустой почве и по ничтожному поводу;
- жестко заданный ролевой характер, условность и необычная конспиративность, специфика средств связи и сферы действий;
- специфика причин возникновения контактов и своеобразие механизма психического воздействия.

УМЕСТНАЯ ЦИТАТА

Э. Фромм многие страницы своей книги «Бегство от свободы» посвятил садомазохистским наклонностям человека. Вот что он пишет:

«Можно назвать три типа садистских тенденций, более или менее тесно связанных друг с другом.

Первый тип – это стремление поставить других людей в зависимость от себя и приобрести полную и неограниченную власть над ними, превратить их в свои орудия, „лепить как глину“.

Второй тип – стремление не только иметь абсолютную власть над другими, но и эксплуатировать их, использовать и обкрадывать, так сказать, заглатывать все, что в них есть съедобного. Эта жажда может относиться не только к материальному достоянию, но и к моральным или интеллектуальным качествам, которыми обладает другой человек.

Третий тип садистских тенденций состоит в стремлении причинять другим людям страдания или видеть, как они страдают. Страдание может быть и физическим, но чаще это душевное страдание. Целью такого стремления может быть как активное причинение страдания – унижить, запугать другого, – так и пассивное созерцание чьей-то униженности и запуганности... Часто эти наклонности полностью скрыты наслоениями сверхдоброты и сверхзаботы о других. Вот несколько наиболее частых рационализаций:

„Я управляю вами потому, что я лучше вас знаю, что для вас лучше; в ваших собственных интересах повиноваться мне беспрекословно“;

„Я сделал для вас так много, что теперь вправе брать от вас все, что захочу“.

Наиболее агрессивные садистские импульсы чаще всего рационализируются в формулах: „Другие меня обидели, так что мое желание обидеть других – это всего лишь законное стремление отомстить“».

И далее, касаясь причин формирования этих тенденций, Э. Фромм замечает: казалось бы, желание зависеть от других и страдать противоположно желанию властвовать или причинять страдания другим. «Однако психологически обе тенденции происходят от одной и той же основной причины – неспособности вынести изоляцию и слабость собственной личности» (с. 137).

(См.: Фромм Э. Бегство от свободы. – М.: Прогресс, 1999. – С. 126)

Криминогенное общение

взаимодействие, для которого характерны антиобщественная направленность, психологическая стрессогенность и конфликтность, жестко заданный ролевой характер и специфика средств связи и сферы воздействий.

Механизмы психического воздействия характеризуются особой ухищренностью, применением угроз, оскорблений, слухов; среди них важное место занимает симуляция как особый манипулятивный обман.

Коммуникативное воздействие носит умышленный характер, превращаясь в интенсивное психическое и психологическое информационное насилие в целях совершения преступления без физических действий.

Примером общения, приближающегося к криминогенному типу, могут служить разнообразные формы «дедовщины» в армии. К исследованию причин и профилактики такого рода взаимодействия обратились отечественные психологи.

Итак, мы рассмотрели дефицитное, дефектное и деструктивное общение, обнаружив как сходные черты, так и отличие. Наибольшее отличие можно обнаружить в мотивах общения, способах и выбираемых средствах, а также в содержании и конечных результатах взаимодействия.

Выводы

1. Любая форма деструктивного общения затрагивает обе стороны, вовлекая в него также и других людей и оказывая на них негативное влияние.
2. Распространенными формами деструктивного общения являются ложь, обман, манипулирование и другие формы воздействия, направляемые корыстными мотивами.
3. Обман – более широкая категория, чем неправда и ложь. В отличие от лжи обман – это сознательное стремление создать у партнера ложное представление о предмете обсуждения. В результате психологических исследований последних лет обнаружено, что чаще лгут экстерналы, невротики, тревожные люди, психопатические личности и те, кто плохо переносит стресс.
4. Агрессивно-конфликтное и криминогенное общение – достаточно распространенные формы деструктивного общения.
5. Основными чертами агрессивной личности являются *напористость и деструктивность*.
6. Агрессивное поведение сопровождается сильными эмоциональными переживаниями, такими как гнев, злорадство, досада
7. Агрессивность может принимать самые разнообразные формы: мстительность, враждебность, попреки и угрозы, обиды, ссоры, критика, зависть, хамство, садомазохизм.
8. Жестко авторитарное воспитание формирует у ребенка агрессивность, как неосознанную (в виде предубеждений, предрассудков), так и осознанную (в форме цинизма и открыто деструктивного поведения). Развитие эмпатии ослабляет действие агрессивных импульсов.

Основные понятия

Ложь

Обман

Агрессивное поведение

Вопросы для самопроверки

1. Каковы дефекты общения тревожной личности?
2. Может ли нарциссическая личность быть не агрессивной?
3. Назовите черты дефектного и деструктивного общения, присущие людям, которых вы хорошо знаете (герои фильмов, художественной литературы, просто знакомые).
4. В чем отличие лжи и обмана? Неправда – это ложь или обман?
5. Какими чертами личности обладают прирожденные лжецы?
6. Какие черты деструктивности имеет общение эгоистичного человека?
7. Наблюдение агрессии и насилия по телевидению (подчеркните правильные ответы):
 - вызывает катарсис;
 - усиливает агрессию;
 - вызывает апатию;
 - учит агрессии;
 - искажает представления о реальности;
 - увеличивает восприимчивость к агрессии;
 - учит сопротивлению и борьбе;
 - снимает напряжение.
8. Деструктивность манипулятивного воздействия проявляется в:
 - разрушительном влиянии только на личность «жертвы»;
 - разрушительном влиянии на личность манипулятора;
 - оба страдают от манипулятивного общения.
9. Приведите примеры деструктивной мотивации в общении, опираясь на раннюю лирику В. В. Маяковского.

Учебное задание

Тест «Вы – хитрец?»

Существуют люди, для которых безвыходных положений не существует. Хитрец знает тысячу способов, чтобы добиться своего.

А вы? Для того, чтобы понять это, ответьте на 14 вопросов этого теста.

1. Когда вам хочется сказать что-то неприятное, задумываетесь ли вы над тем, что можете обидеть собеседника?
2. Когда вы опаздываете в школу или на работу, стараетесь ли Вы войти тихо, чтобы вас не заметили?
3. Считают ли вас друзья наивным человеком?
4. Просите ли вы товарища сделать за вас то, что вы боитесь сделать сами?
5. В хоккее, в футболе, в каратах, настольных играх – считаете ли вы, что лучше честно проиграть, чем нечестно выиграть?
6. Случалось ли вам хвалить то, что на самом деле похвалы не стоит?
7. Когда вы пытаетесь над кем-либо подшутить, сразу ли человек понимает, чьих это рук дело?
8. Можете ли вы сказать заведомую неправду, чтобы спровоцировать человека на откровенность?
9. Бывает ли, что вы не можете сразу распознать, что вас обманывают?
10. Умели ли вы в школе списывать у соседа так, чтобы он ничего не заметил?
11. Вас часто разыгрывают друзья?
12. Всегда ли вы находите способ получить то, чего вам очень хочется?
13. Вы доверчивый человек?
14. Случалось ли вам обманывать, чтобы достичь своей цели?

Ответ «да» на нечетные вопросы и ответ «нет» на четные вопросы оцениваются в один балл.

Если вы получили более 9 очков, то вы не просто хитрец, вы – исключительный хитрец. Нет ничего такого, чего вы не могли бы добиться. Но в этом деле есть один минус. Хитрость часто ведет к неискренности в общении и отношениях.

От 5 до 8 очков: вы безусловно умны, вас никто не может обмануть. Но в то же время вы не любите говорить неправду. Это хорошо. Откровенность сближает людей и вызывает доверие.

Если у вас меньше 5 очков, вы, к сожалению, весьма наивны. Вас очень легко ввести в заблуждение. Наверное, вы часто бываете рассеянны и этим даете повод для шуток знакомым.

Дополнительная литература

Знаков В. В. Психология понимания правды. – СПб., 1999.

Бэрн Р., Ричардсон Д. Агрессия. – СПб.: Питер, 1997.

Левитов Н. Д. От фрустрации к агрессии // Психологический журнал. – 1990. – № 5 (к 100-летию со дня рождения).

Реан А. А. Агрессия и агрессивность личности. – СПб., 1996.

Фромм Э. Душа человека. – М, Прогресс, 1990.

РАЗДЕЛ VIII. ЭФФЕКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ

Глава 22. Факторы успешного общения

22.1. Понятие, критерии и уровни успешности общения

Критерии успешности, средства и способы, необходимые для формирования успешности межличностного общения, могут быть выведены по аналогии с критериями эффективности групповой деятельности.

Отсутствие конфликтов не является надежным показателем успешности по двум причинам: а) вместо открытых конфликтов может наблюдаться напряженность, замаскированная под вежливым спокойным тоном, формальным контактом; б) конфликты в современной социальной психологии не рассматриваются как абсолютное зло, за ними признается определенная позитивная роль.

Успешность любой групповой деятельности в социально-психологическом аспекте определяется *достижением целей* (в неформальном межличностном общении ими являются контакт, психологическая близость, доверительные отношения); *удовлетворенностью* (в данном случае – удовлетворенность самим процессом общения, когда в ходе общения не возникает чувства досады, длительных пауз и т. п.); *отсутствием трудностей* (в первую очередь напряженности, скованности, внутренних преград, зажатости и пр.).

Удовлетворенность общением и отношениями

характеристика субъективной стороны межличностных отношений на сознательном и бессознательном уровнях; психологическое состояние, обладающее мобилизующим эффектом во многих видах деятельности; включает чувство полноценности и стабильности межличностных отношений при отсутствии страхов, подозрительности, напряженности, чувства одиночества.

Таким образом, психологическим показателем успешности неформального межличностного общения является его спонтанность, легкость, обеспеченная навыками и хорошей саморегуляцией, удовлетворенность общением вследствие достижения психологического контакта и взаимопонимания. При этом *удовлетворенность общением и отношениями* определяется как характеристика субъективной стороны межличностных отношений на сознательном и бессознательном уровнях; психологическое состояние, обладающее мобилизующим эффектом во многих видах деятельности; включает чувство полноценности и стабильности межличностных отношений при отсутствии страхов, подозрительности, напряженности, чувства одиночества.

Успешность общения

проявляется в достижении и сохранении психологического контакта с партнером в целях стабилизации межличностных отношений на их оптимальной стадии развития через достижение совместимости, согласие, взаимной приспособленности и удовлетворенности путем гибкой корректировки целей, умений и состояний, способов воздействия в соответствии с меняющимися обстоятельствами.

Успешность общения проявляется в достижении и сохранении психологического контакта с партнером в целях стабилизации межличностных отношений на их оптимальной стадии развития через достижение совместимости, согласия, взаимной приспособленности и удовлетворенности путем гибкой корректировки целей, умений и состояний, способов воздействия в соответствии с меняющимися обстоятельствами.

В данном случае успешность определяется скорее не как единичный конечный результат, но как процесс, в который оба партнера должны сделать равный вклад, чтобы достигнуть состояния взаимной удовлетворенности. Основными психологическими критериями успешности общения следует считать легкость, спонтанность, свободу, контактность, коммуникативную совместимость, адаптивность и удовлетворенность.

Возвращаясь к вопросу о стадиях доверительного общения, следует заметить, что контактность и коммуникативная совместимость обеспечивают переход к стадии коммуникативной успешности, на которой возникает эффект легкости, свободы, эмоциональной поддержки и сочувствия, взаимопонимания и удовлетворенности отношениями. Кульминационную стадию доверительного общения знаменует чувство психологической близости и безусловного принятия друг друга.

Итак, успешность доверительного общения рассматривается как определенный результат усилий по преодолению трудностей и психологических барьеров, накопления позитивного опыта взаимодействия, как непростой путь к согласию и созвучию, эмоциональному и психологическому резонансу, который, в конечном итоге, выливается в осязаемое и переживаемое чувство человеческой близости.

Как интегральная характеристика коммуникативного поведения человека, успешность общения развивается с возрастом, по мере приобретения и расширения круга социальных умений, роста доверия к себе и своим возможностям.

Развитие успешности обеспечивает социально-психологический тренинг, в особенности – перцептивно-ориентированный тренинг.

22.2. Общительность, контактность, коммуникативная совместимость

22.2.1. Общительность

Общительность относится к числу наиболее общих и первичных черт характера. По мнению Б. Г. Ананьева, В. С. Мерлина, общительность в значительной степени связана с типом высшей нервной деятельности человека, его темпераментом. Это – одна из коммуникативных черт личности, к которым следует отнести и другие черты: контактность, следование социальным нормам во взаимодействии, экспрессивность, робость, инициативность и т. д.

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПСИХОЛОГОВ

Исследование успешности общения проводилось В. Н. Куницыной в 1991 г. Для количественного выражения успешности общения были использованы индексы контактности, адаптивности и коммуникативной совместимости, каждый из которых представлял собою соотношение групп свойств, способствующих или затрудняющих осуществление этих процессов в общении. На практике показатель успешности уже по своему психологическому содержанию приближался к понятию социального интеллекта.

Общий показатель успешности представлял собой среднее арифметическое от суммы трех обобщенных индексов (контактности, коммуникативной совместимости и адаптивности), что позволило выделить и обозначить уровни успешности.

На основании объединения групп с близкими значениями индекса успешности выделено шесть уровней успешности общения. Усредненный числовой индекс каждого уровня является количественной мерой

успешности и позволяет определять уровень успешности отдельных индивидов и групп.

Уровни успешности

	Уровень успешности	Индекс успешности
1. <i>Мастерство и свобода</i>	2,20	1,50
2. <i>Лидерский уровень</i>	1,50	1,25
3. <i>Радикально-партнерский уровень</i>	1,25	1,10
4. <i>Рационально-консервативный уровень</i>	1,00	0,90
5. <i>Авторитарно-агрессивный уровень</i>	0,90	0,75
6. <i>Уровень невротического одиночества и застенчивости</i>	0,75	0,50

Психологическая характеристика уровней успешности:

1. *Уровень мастерства и свободы в общении* – предполагает высокую совместимость, контактность и гибкость, адаптивность, хорошие навыки и саморегуляцию, отсутствие отчужденности, то есть включенность в социальные связи, отсутствие фрустрированности и напряженности, адекватность реагирования.

2. *Лидерский уровень* – его легко достигают экстраверты, хорошо владеющие навыками и умениями, лидеры по натуре, уверенные в себе и удовлетворенные сложившимися отношениями в близком кругу. Они находят взаимопонимание с людьми, имеют развитое чувство собственного достоинства, которое избавляет от недоверия к людям и лишних ссор и недоразумений. Лидеры смелы и активны в контактах, ситуативно застенчивы, без излишней чувствительности, прибегают к манипулированию, владеют разнообразными способами влияния и воздействия на людей, не авторитарны, любят советовать.

3. *Радикально-партнерский уровень* – характерен для партнерски-ориентированных радикалов, умеющих выслушать и найти общее решение. Они конформны, хорошо работают в группе, практичны и не агрессивны, обладают высокой эмпатией, эгоцентричны; им присущи хороший самоконтроль и самодисциплина.

4. *Рационально-консервативный уровень* – лица, составившие эту группу, консервативны, закрыты, расчетливы, нон-конформны, погружены в себя, мечтательны, плохо контролируют эмоции; у них отсутствует эмпатия.

5. *Агрессивно-авторитарный уровень* – на нем авторитарность сочетается с высокой агрессивностью (что обычно характерно для высоко авторитарных личностей). У таких людей нет достаточной гибкости в способах влияния, снижено самоуважение, следствием чего является высокая тревожность; недостаток влияния обусловлен, помимо всего прочего, недостаточной сформированностью навыков и умений, что подтверждается также и отсутствием манипулятивности. Им свойственны повышенная конфликтность, нетерпение, недоверчивость, отсутствие партнерской ориентации, раздражительность, порою взвинченность, внутренние и внешние конфликты.

6. *Уровень невротического одиночества и застенчивости* – его составили люди с глубоким чувством одиночества, аутистичные, крайне невротизированные, плохо адаптирующиеся, с неважной саморегуляцией. Они мечтают о легкости общения, но повышенная самокритичность и неуверенность не дают им реализовать имеющиеся навыки и умения. Это – застенчивые, сенситивные, необщительные скептики и даже холодные люди.

В общительности выражается потребность человека в других людях и контактах с ними, стремление к этим контактам, их интенсивность и легкость, а также склонность человека к дружескому поведению в ситуации общения и установлению приятных отношений, умение не теряться в момент общения, стремление взять на себя инициативу в контакте, при случае – и роль лидера в группе. Общительность связана с эмоциональным и общим самочувствием человека перед вступлением в общение, в момент самого контакта и после него. Эта черта характера предполагает наличие коммуникативных навыков, обеспечивающих легкость общения и облегчающих партнеру контакт: умение слушать, высказываться к месту, поддерживать беседу и менять тему, знакомиться, находить правильную форму обращения к другому человеку; обычно сопряжена с такими умениями, как владение жестикоммуляцией, уместность и богатство мимики, выразительность интонаций и поз. Противоположной чертой является замкнутость,

крайнее выражение которой – аутистичность.

В психологической литературе для того, чтобы охарактеризовать интенсивность, направленность и другие аспекты общения, употребляются близкие понятия: общительность, экстраверсия и др. Следует подчеркнуть разницу между ними:

- *коммуникабельность – некоммуникабельность*: качественные характеристики контактов, их глубина, интенсивность, соблюдение социальных норм;
- *общительность – замкнутость*, количественные характеристики, широта, экстенсивность, контактность (потребность в контактах, легкость, спонтанность);
- *экстраверсия – интроверсия*: направленность общения (на других и на себя), частично – мотивация (самодостаточность интроверта, склонность к общению с самим собой);
- *коммуникативность* — владение средствами установления контакта.

22.2.2. Контактность как важнейшее условие успешности общения

Контактность – это специфическое социальное умение, в основе которого лежит природная общительность. Это способность вступать в психологический контакт, формировать в ходе взаимодействия доверительные отношения, основанные на согласии и взаимном принятии; способность, обеспеченная владением навыками и умениями общения и саморегуляции, а также благоприятствующими контакту личностными свойствами.

Вновь обратимся к письму П. И. Чайковского к баронессе Фон Мекк:

«Я много теряю вследствие своей нелюдимости. О, если б Вы знали, как я боролся с этим недостатком и сколько я пережил от этой борьбы с своей исключительной натурой, как меня это мучило, как я трудился над своим исправлением!

...Обществом человека можно наслаждаться, по-моему, только тогда, когда вследствие долголетнего общения и взаимности интересов (особенно семейных) можно быть при нем самим собой. Если этого нет, то всякое сообщество есть тягость, и мой нравственный организм такой, что этой тягости вынести не в силах» (Париж, 1879 г., февраль 19-20, с. 64).

Контактность

способность вступать в психологический контакт, формировать в ходе взаимодействия доверительные отношения, основанные на согласии и взаимном принятии; способность, обеспеченная владением навыками и умениями общения и саморегуляции, а также благоприятствующими контакту личностными свойствами.

Контактность – продукт сочетания перцептивных, интеллектуальных, коммуникативных способностей, протекающих на основе развитой саморегуляции, одна из составляющих социального интеллекта. Биологическое основание контактности (в форме психофизиологической, нервной предрасположенности) обеспечивает более быстрое, но не обязательно более высокое развитие ее у представителей сангвинического темперамента, экстравертов. Большой вес предрасположенности в развитии этой социально-коммуникативной способности подтверждается ее относительной независимостью от профессиональной деятельности (интенсивность контактов не связана напрямую с их успешностью).

Контактность формируется на первых порах жизни ребенка и развивается как общая коммуникативная способность, первоначально направляемая темпераментом и особенностями высшей нервной деятельности. Она проявляется в большей способности человека мобилизовать все имеющиеся средства для достижения контакта (владение состоянием, телом и мимико-выразительными средствами, настроенность на контакт), в умении изменять в зависимости от ситуации меру своей открытости и избираемые средства воздействия, во владении коммуникативной ситуацией в целом.

Контактность есть управление коммуникативной ситуацией, психологическими способами влияния в ходе организации социального взаимодействия; это – процессуальное качество, для которого важны пространственно-временные характеристики осуществления контакта, условия взаимодействия, мотивы и индивидуальные особенности взаимодействующих лиц.

СВЕРХКОНТАКТНОСТЬ

В жизни нам нередко встречаются люди, которые производят впечатление излишне болтливых, суетливых, непрерывно разговаривающих в ситуации неопределенности или угрозы, не умеющих держать паузу. Можно предположить, что такие люди плохо управляют собой, излишне тревожны и, вероятно, невротизированы.

В исследовании В. Н. Куницыной (1991) была выделена группа сверхконтактных людей. Оказалось, что у них очень хорошо развиты общительность, навыки и умения саморегуляции, удовлетворенность общением и уверенность в себе по сравнению со всеми остальными. Однако многие другие стороны общения у таких людей качественно ухудшены. Снижены сенситивность, самокритичность и ориентированность на партнера, доверие и самоконтроль, увеличены невротизация, тревожность и манипулирование, авторитарность и доминирование. Адаптивность не улучшена.

Все эти обстоятельства в совокупности с чрезвычайно высоко развитой эмпатией позволяют считать, что сверхконтактность может свидетельствовать о сниженной приспособленности и истероидной направленности личности.

Данное социальное умение обладает как положительными, так и отрицательными характеристиками. Положительные стороны контактности – настроенность, установка на контакт, мобилизация всех средств общения, стимулирующая мотивация, рефлексия и обратная связь. В число отрицательных характеристик входят своеобразная эгоцентричность, то есть привлечение внимания «на себя» (то, что отчасти характеризует и эмпатию), ориентация на заражение своими интересами, состояниями, преобладание неосознаваемых побуждений.

Контактности не обязательно присуща доброжелательность; у истероидных людей, возбудимых психопатов наблюдается агрессивная, навязчивая контактность. Для того чтобы определить оптимальную для успешности общения меру контактности, авторами был проведен экспериментальный анализ индекса контактности в различных группах.

Вся обследованная с помощью методики СУМО группа школьников (490 человек) разделилась следующим образом (максимальный балл = 12):

- минимальная контактность (4 балла и ниже) – 21 чел.
- средняя контактность (6-7 баллов) – 432 чел.
- высокая контактность (8-10 баллов) – 21 чел.
- очень высокая контактность (10-12 баллов) – 16 чел.

Из выделенных по степени развития свойств личности и коммуникативных умений групп самыми контактными оказались экстраверты. Затем идут легкие и свободные в общении школьники, обладающие хорошими коммуникативными навыками. За ними следуют совместимые, легко адаптирующиеся, незастенчивые, включенные в социальные связи, затем – лидеры, люди с развитым чувством собственного достоинства и доверчивые с пластичной и выносливой нервной системой.

В число самых неконтактных, замыкающих таблицу, вошли невротики и неприспособленные, а также те, чьи свойства в комплексе составляют труднопреодолимый «синдром трудностей»: аутистичные, застенчивые, отчужденные, с глубоким чувством одиночества.

22.2.3. Коммуникативная совместимость

Помимо контактности, еще одним критерием успешности общения является коммуникативная совместимость. Это один из видов социально-психологической совместимости, означающий готовность и умение сотрудничать, создавать непринужденную атмосферу взаимной удовлетворенности общением, обеспечивать хороший климат в группе.

Вообще, *совместимостью* называется такой психологический эффект сочетания индивидов, который выражается во взаимном принятии, согласии и частичной идентификации на эмоционально-чувственном, интеллектуальном и деятельностном уровнях, во взаимной удовлетворенности и отсутствии напряженности, конфликтов, неприязни в любых контактах.

Коммуникативная совместимость – частный вид совместимости, возникающий на основе взаимопонимания и согласованности общей позиции; характеризуется отсутствием неблагоприятных последствий коммуникативного взаимодействия в виде напряжения, досады, психологического дискомфорта.

Совместимость

психологический эффект сочетания индивидов, который выражается во взаимном принятии, согласии и частичной идентификации на эмоционально-чувственном, интеллектуальном и деятельностном уровнях, во взаимной удовлетворенности и отсутствии напряженности, конфликтов, неприязни в любых контактах.

Коммуникативная совместимость

частный вид совместимости, возникающий на основе взаимопонимания и согласованности общей позиции; характеризуется отсутствием неблагоприятных последствий коммуникативного взаимодействия в виде напряжения, досады, психологического дискомфорта.

Чтобы понять, какими качествами личности обладают люди, умеющие создавать атмосферу непринужденности, взаимной удовлетворенности в беседе, мы выделили в исследовании группу людей с высоким индексом совместимости.

В группу *высокосовместимых* людей вошли неконфликтные, неагрессивные, без личных проблем, неавторитарные, удовлетворенные общением и отношениями в своем близком кругу.

Из всех групп, выделенных по степени застенчивости, наиболее совместимы с другими *ситуативно-застенчивые*.

При сравнении групп людей высокосовместимых и сверхсовместимых обнаруживается, что ни по одному показателю нет ухудшения. Следовательно, у совместимости нет «потолка», нет предела совершенствованию взаимоотношений и общей атмосферы группового взаимодействия.

В исследовании К. Меэр, выполненном под руководством В. Н. Куницыной, интегративные коммуникативные свойства «контактность» и «коммуникативная совместимость» рассматриваются в профессиограмме учителя (см. врезку).

22.2.4. Адаптивность

Адаптивность в общении говорит о готовности к пересмотру привычных решений, умении сохранять настойчивость, способности гибко реагировать на меняющиеся обстоятельства, уверенности в себе и своих принципах, полной включенности в социальные связи, следовании социальным нормам; при этом можно отметить достаточно гибкое и свободное владение человеком своими состояниями. По существу, хорошая адаптивность означает высокую меру личностной свободы в контактах, которая противоположна податливому конформному поведению.

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПСИХОЛОГОВ

Коммуникативная профессиограмма учителя

Исследование К. Меэр основано на методике СУМО. В ходе исследования были получены материалы по большой группе взрослых женщин разных профессий, в том числе учителя, директора предприятий, бухгалтеры и экономисты инженеры, библиотекари и др., всего 326 человек.

Для сравнительного анализа были избраны учителя Санкт-Петербурга и Ижевска (176 человек) и группа женщин, обучающихся на курсах менеджеров (150 чел.).

Контактность и совместимость у учителей оказались значительно выше, чем у менеджеров. Особенно низкие показатели этих свойств наблюдались в группе бухгалтеров.

Учителей отличает более высокое влияние и воздействие на людей, очень высокая саморегуляция, владение разнообразными коммуникативными навыками, широкое и умелое использование выразительных движений, мимики и жестов, хорошая чувствительность в сфере общения, доверие к людям, развитый манипулятивный стиль общения. Они почти не испытывают одиночества.

В группе будущих менеджеров более развит авторитарный стиль общения, выражены такие личностные свойства, как агрессивность; менеджеры не склонны к партнерскому стилю общения, более фрустрированы и потенциально более конфликтны; как оказалось, они в большей степени озабочены личными проблемами.

В обеих группах отмечено недостаточное развитие партнерского, стиля общения по сравнению с авторитарным и манипулятивным стилями. Можно сказать, что к числу профессионально важных качеств учителя относятся саморегуляция, доверие и сенситивность, владение коммуникативными навыками и способами влияния и воздействия на людей.

Большинство перечисленных свойств поддаются корректировке путем социально-психологического тренинга, который в настоящее время все шире используется в программе повышения квалификации учителей и вселяет надежду на неуклонное повышение индивидуального мастерства учителя и успешности его межличностного общения.

(См.: Меэр К. Структура коммуникативных способностей учителя. – Дис.... канд. психол. наук. – СПбГУ, 1993.)

При сравнении высокоадаптивных и сверхадаптивных можно отметить незначительное ухудшение ряда показателей, которое компенсируется развитием навыков и не сказывается на общей высокой приспособленности и успешности сверхадаптивных людей.

Однако ядром корреляционной плеяды группы сверхадаптивных людей является конформность, имеющая отрицательные связи с доминированием, смелостью в общении и положительные – с застенчивостью, интроверсией. Все это означает, что сверхадаптивные в то же время обладают высокой конформностью; повышение приспособляемости идет за счет конформного следования за партнером и обстоятельствами.

Конформность

тенденция человека изменять свое поведение и оценки под влиянием других людей таким образом, чтобы оно соответствовало мнениям окружающих; стремление приспособить поведение к требованиям других.

Основные закономерности, которые легли в основу изучения успешности, а также методический аппарат, используемый для ее измерения, позволили приступить к разработке концепции социального интеллекта (см. главу 25).

22.3. Стиль общения как фактор успешности

Стиль общения как типичная форма реагирования в человеческих контактах, обусловленная индивидуальными, личностными, социальными факторами, имеет большое значение для становления и успешного развития человеческих взаимоотношений, для создания благоприятного психологического климата на работе и вне ее; это важный регулятор поведения.

22.3.1. Характеристики стиля общения

В отечественной психологической литературе имеются фундаментальные работы по формированию индивидуального стиля деятельности (например, «Индивидуальный стиль деятельности» Е. А. Климова; Климов, 1969). Индивидуальный стиль рассматривается как присущая данному человеку система психологических приемов и способов деятельности с учетом природных, индивидуальных и личностных характеристик. Эта система используется человеком стихийно или сознательно в целях эффективного приспособления к существующим условиям и позволяет компенсировать те особенности личности, которые мешают успеху деятельности.

Стиль общения – это индивидуальная стабильная форма коммуникативного поведения человека, проявляющаяся в любых условиях взаимодействия – в деловых и личных отношениях, в руководстве, воспитательных беседах с детьми, в способах принятия и осуществления решений, в избираемых приемах психологического влияния на людей, в методах разрешения межличностных и деловых конфликтов.

Сформированный устойчивый индивидуальный стиль общения свидетельствует об уровне коммуникативного мастерства, достигнутом данным человеком. Стиль допускает дальнейшее обучение новым умениям и навыкам общения, приемам воздействия и влияния на людей, способам снятия напряженности и приспособления, адаптации, преодоления испытываемых трудностей. Особое влияние на стиль общения человека накладывает профессиональная деятельность, требующая интенсивного и разностороннего общения. Поэтому можно говорить о своеобразно организованном и профессионально-типичном стиле общения педагога, врача, режиссера, экскурсовода, тренера, следователя и т. д.

Стиль общения

индивидуальная стабильная форма коммуникативного поведения человека, проявляющаяся в любых условиях взаимодействия – в деловых и личных отношениях, в способах принятия и осуществления решений, в избираемых приемах психологического влияния на людей, в методах разрешения межличностных и деловых конфликтов.

Стиль общения имеет внешние (экспрессивные) и интенсивностные характеристики, своеобразную эмоционально-волевою окраску, определяемую темпераментом, психофизиологическими и личностными особенностями человека, арсеналом используемых им вербальных и невербальных средств. Он обладает также содержательными характеристиками, в которых отражаются:

а) доминирующая мотивация личности (потребность в общении и принятии, в эмоциональной поддержке, в самоутверждении);

б) специальные способности к сопереживанию и пониманию других людей (мягкость, доброжелательность, терпимость или жесткость, рационализм, эгоцентризм, приписывание недостатков, предубежденность);

в) уровень собственного достоинства (навязывание своих мнений, навязчивое и публичное самооправдание или естественность и спонтанность; признание своих ошибок и недостатков или амбиция и отстаивание «чести мундира»);

г) направленность личности и в связи с этим избираемый характер воздействий на людей (манипуляторский, демократический, партнерски-уступчивый стили).

В стиле общения многое определяется природными особенностями человека, такими как темперамент, нейродинамические особенности, деятельность эндокринной, гуморальной, кровеносной систем.

Определенный тип темперамента обуславливает высоко- или низкоэкспрессивный стиль общения, а также открытость или закрытость стиля, специфические жесты (закрытый стиль – человек прикрывает рот, опускает глаза и т. д.; открытый стиль – раскрытые ладони, прямой взгляд и т. п.).

22.3.2. Темперамент и стиль общения

Рассмотрим, какой отпечаток на стиль общения накладывает темперамент.

Темперамент – это динамическая характеристика психической деятельности человека; это особенности поведения, обусловленные прежде всего общим типом высшей нервной деятельности (ВНД).

Индивидуальные особенности человека, определяемые темпераментом, выражаются в эмоциональной возбудимости, большей или меньшей тенденции к внешнему выражению чувств, быстроте движений, общей подвижности, чувствительности (сен-ситивности), уравновешенности. Выделяют четыре основных типа темперамента, которые получили свои названия еще в глубокой древности: *холерики, сангвиники, флегматики, меланхолики*; существуют, разумеется, и промежуточные типы. В основе темперамента лежит тип ВНД, то есть сочетание наиболее устойчивых и важных свойств процессов торможения и возбуждения; следовательно, темперамент имеет генотипический характер и в основном наследуется. Изменить темперамент нельзя, как нельзя изменить рост или цвет глаз; можно лишь изменить отдельные его свойства.

Темперамент

динамическая характеристика психической деятельности человека; особенности поведения, обусловленные прежде всего общим типом высшей нервной деятельности.

Опишем те стороны темперамента, которые определяют типичные особенности поведения людей в ситуации общения.

Холерик – человек неугомонный, нетерпеливый, с огромным запасом нервной и психической энергии, которая определяет его высокую работоспособность, подвижность, активность во всех сферах жизнедеятельности. Именно этих людей мы привыкли называть «темпераментными», имея в виду неукротимость и яркое внешнее выражение чувств, быстроту реакций, общую эмоциональность и подвижность. Такой человек говорит очень быстро, с богатой мимикой, жестикуляцией, его лицо подвижно (в результате чего иногда покрывается ранними морщинами).

Холерики – люди, быстрые во всем: быстро ходят, быстро принимают решения. Им свойственна импульсивность. Сначала скажут, потом подумают, сначала сделают, а затем, увы, пожалеют. Они высоко эмоциональны, страстны, аффективны, плохо управляют своими чувствами, в общении гневливы, обидчивы, причем состояние гнева и обиды у них сохраняется долго. Вследствие высокой возбудимости, импульсивности и свойственной им резкости они конфликтны, агрессивны, не умеют и не могут ждать. Если такому человеку назначена встреча, но по какой-то причине партнер задерживается, то нетерпение холерика достигает кульминации, что выражается в двигательном беспокойстве, суетливости, многоречивости.

В целом стиль общения холерика по эмоционально-волевой окраске отличается высокой экспрессивностью, яркостью и богатством используемых средств (рис. 22.1), причем основные черты этого стиля – активность, импульсивность, агрессивность, обидчивость, неугомонность – не зависят от положения и статуса собеседника, партнера. Если же человек на работе спокоен и уступчив, а дома гневлив, раздражителен и агрессивен – в этом случае мы говорим не о темпераменте, а о характере, так как проявления характера всегда согласуются с конкретной социальной ситуацией.

Сангвиник – быстрый, общительный, уравновешенный, живой, как правило, с постоянно ровным хорошим настроением. Кажется, что искусство общения такому человеку дано от природы. Недаром иногда сангвиников называют «солнечными людьми». Такой человек отходчив, быстро переключается и эмоционально и интеллектуально; порою слишком быстро, не закончив одного дела, хватается за другое, не укрепив одних отношений, заводит новые знакомства. Такие люди легко ориентируются в новой обстановке, быстро вступают в контакты. Переехав на новое место жительства, сангвиник уже через неделю знаком со всеми обитателями дома, знает, как их зовут, где учатся их дети и т. п.

Флегматик – уравновешенный, спокойный, замкнутый, миролюбивый, неэмоциональный. Как бы ни было смешно то, что рассказали, он только улыбнется уголками губ. Миролюбие флегматика зачастую оборачивается своего рода миротворчеством: когда такой человек имеется в коллективе, в нем реже возникают столкновения по пустякам, ссоры. Флегматик, как правило, во всем надежен: в работе, в человеческих отношениях. Медлителен, но зато все очень хорошо планирует. В контактах избирателен и неинициативен. Если вы едете с таким человеком в поезде, то, пока не заговорите с ним, можете не услышать звука его голоса: он будет смотреть в окно, читать газету. Но если заговорите, он может оказаться приятнейшим собеседником.

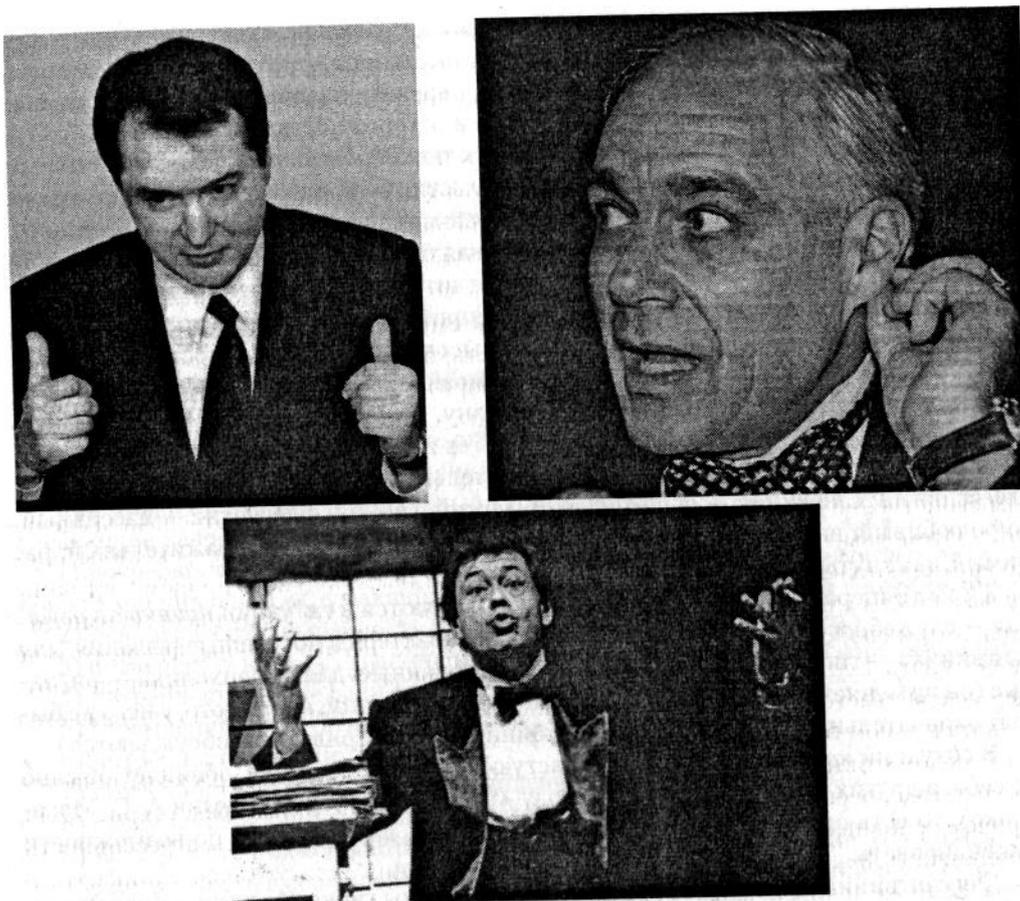


Рис. 22.1. Экспрессивность в общении

Такие люди очень терпеливы, спокойны, их трудно вывести из себя, это настоящие «мастера ожидания».

Меланхолик – ранимый, чувствительный, впечатлительный человек; вследствие высокой чувствительности он быстрее утомляется, раздражителен. Если он положит наручные часы под подушку, то может и не уснуть, так как ему будет мешать их тиканье, в то время как сангвиник или флегматик прекрасно переносят ежечасный бой больших настенных часов.

В сфере человеческих отношений чувствительность меланхолика оборачивается редким и прекрасным человеческим свойством – деликатностью. Такой человек сам принимает все близко к сердцу, но и другого человека не обидит неосторожным или неловким словом.

Меланхоликам свойственны «вокальная» и «экспрессивная» сдержанность – тихий голос, немногословность, замкнутость и скрытность в отношениях; скованность и скудость жестов и мимики; застенчивость, нерешительность, постоянные сомнения; в контактах – высокая избирательность и осторожность.

Такой человек плохо приспосабливается к новой обстановке; переехав в новый дом, он и через год не знает, кто живет на его лестничной площадке; любит неизменный порядок в обстановке и быту, плохо переносит перемены, срывы намеченного. Для меланхолика характерны раздражительная слабость в трудных ситуациях или при эмоциональном перевозбуждении, впечатлительность, зависимость от настроения, тревожность; он часто переоценивает неприятности и беды. В то же время нет лучшего работника в занятиях, требующих высокой сосредоточенности, филигранности исполнения. Такие люди склонны к самоанализу и самообвинению, если что-то срывается или идет не по намеченному плану.

Итак, в ситуации общения представители тех или иных типов темперамента проявляют различные свойства: холерик – общительный, экспансивный, вспыльчивый, агрессивный; сангвиник – общительный, легкий, гибкий; флегматик – пассивный, миролюбивый, надежный, неэмоциональный; меланхолик – раздражительный, ранимый, замкнутый, тревожный.

Типы темперамента также по-разному проявляются в ситуации *принятия решения* – служебного или личного. Для холерика характерны поспешные решения, для сангвиника – гибкие, для флегматика – обоснованные, для меланхолика – ригидные (он не меняет своих решений при изменении ситуации; кроме того, у него не бывает окончательных решений – они постоянно пересматриваются, обсуждаются).

В ситуации *конфликта* холерик зачастую идет на обострение, обвиняет обычно не себя, а других, чаще прибегает к методу «взрыва» (по терминологии А. С. Макаренко), то есть стремится обострить противоречия, выявить их и по возможности ликвидировать.

Для сангвиника в ситуации конфликта характерны гибкость, достаточная уступчивость, поиск общих позиций и согласия. Флегматику свойственно стремление отсрочить решение, всесторонне обсудить ситуацию; в коллективе такой человек предпочитает приемы коллективной психотерапии или же путь саморегуляции.

Для меланхолика конфликтная ситуация очень значима и трудна; чаще наблюдается уход от решения, стремление к компромиссу, пассивность, переложение ответственности на других.

Безусловно, значительные коррективы в особенности поведения в конфликтной ситуации вносят воспитание и самовоспитание, а также характер человека.

Экстраверсия – интроверсия. Интенсивность общения, потребность в нем, некоторые внешние особенности стиля общения зависят от того, *экстравертом* или *интровертом* является данный человек. Эти два типа людей различаются ориентацией либо на внешние впечатления и деятельность, либо на внутреннюю жизнь и самоанализ. Холерики и сангвиники, как правило, экстраверты, меланхолики и флегматики – интроверты.

По психологической литературе можно составить обобщенный портрет *экстраверта*. Это, как правило, импульсивный человек, который легко уступает, но иногда бывает необоснованно упрям и задирист. Он всегда находится в движении; игривый, поверхностный, тщеславный, несдержанный, экспансивный, имеет тенденцию преувеличивать. Такой человек весьма склонен к публичным выступлениям, рассказыванию анекдотов и историй, обильному смеху; легко заводит друзей и товарищей, плохо переносит одиночество.

Интроверт – спокойный, настойчивый, степенный, сдержанный, замкнутый, надежный; подвержен интроспективным размышлениям, мало смеется, имеет депрессивные тенденции, не склонен к телесным наслаждениям. Ему никогда не бывает скучно с самим собой, он плохо переносит шумные компании,

тяготее к уединению.

22.3.3. Направленность личности и стиль общения

Среди личностных особенностей, определяющих стиль общения, следует выделить *общую направленность личности*.

К. Хорни указывает на различие стратегий, которые выбирает человек для решения проблемы нарушенных отношений (Horney, 1945).

Как правило, это иррациональные стратегии, в основе которых нередко лежат следующие невротические потребности:

1) потребность в любви и одобрении («ненасыщаемая»); человек живет ради хорошего мнения о нем окружающих и чувствителен к отвержению и неодобрению;

2) невротическая потребность в партнере-опекуне (паразитирует);

3) потребность в узком ограничении жизни (скромность, удовлетворение малым);

4) потребность в силе ради нее самой, презрение к слабости;

5) стремление эксплуатировать других;

6) потребность в значимости;

7) потребность быть объектом восхищения («дутый» самообраз);

8) стремление к личным достижениям;

9) потребность в самодостаточности и независимости (отдаление, «одиночка»);

10) потребность в совершенстве и безупречности (боязнь критики и упреков).

Любая из рассмотренных стратегий обслуживается специфическими тактиками взаимодействия с партнером и формирует определенные специфические черты стиля общения. Многие из этих стратегий несут на себе черты общей направленности личности во взаимодействии, отражают ее потребность в общении, придают личностно-ценностный смысл.

На основе разной потребности в общении К. Хорни выделила следующие типы личности: *отрешенные, враждебные (агрессивные), податливые (уступчивые)* (Horney, 1945).

Все три типа выражаются в общих, не всегда осознаваемых установках по отношению к другим людям и определенных психологических потребностях.

Для *податливого типа* характерна настоящая психологическая потребность в другом человеке, в максимально близкой психологической дистанции, потребность быть любимым, желанным, чувствовать одобрение, внимание, быть необходимым, важным для другого, особенно для одного определенного человека. Такие люди озабочены отношением к себе окружающих, любят распоряжаться, но и не против того, чтобы ими командовали. Они всегда избирают такие профессии, где им обеспечено интенсивное общение, где есть возможность работать с людьми и быть полезными им. За уступчивым поведением часто скрывается злость и враждебность.

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПСИХОЛОГОВ

Стили речевого коммуникативного поведения

В. В. Латынов для создания типологии речевого коммуникативного поведения использовал принцип соответствия стиля общения общепринятым нормам поведения в ситуации. Предметом экспериментального исследования явилась речевая коммуникация в ситуациях неформального межличностного общения.

Московские студенты (71 чел.) описывали речевое поведение (свое собственное и собеседника) с помощью списка из 40 речевых действий (обещает, шутит, советует, настаивает, насмехается, сожалеет, одобряет, критикует и т. д.). Применялись также методы ММРІ, опросники Лири и мотивации достижения.

Факторный анализ показал, что речевое поведение можно описать с помощью двух независимых факторов: доминирование – уступчивость; дружелюбие – враждебность.

Были выделены следующие стили речевого поведения:

1. *Отчужденный* (уступающий-недружелюбный) Такой человек дистантен, отгорожен, застенчив, обладает сниженным уровнем активности и оптимизма. Сильнее других испытывает страх отвержения в межличностном взаимодействии. Имеет наиболее адекватную самооценку (17 % выборки).

2. *Послушный* (уступающий-дружелюбный). Скромн, предупредителен, общается на равных,

поддерживает и одобряет (20 %).

3. *Сбалансированный* (средние баллы по обоим факторам). Отличается активной доброжелательностью, уверенностью в себе, независимостью, честолюбием, настойчивостью и упорством. Среди всех выделяется сильным мотивом достижения (21 %).

4. *Опекающий* (доминирующий-дружелюбный). Стремится к сотрудничеству, независим; внимателен к окружающим, чувствителен и тревожен; общение носит личностный характер. Обладает самым сильным стремлением к принятию, не боится отвержения (27%).

5. *Властный* (доминирующий-недружелюбный). Стремится к доминированию и соперничеству, использует высказывания, снижающие престиж собеседника, не поддерживает собеседника; самоуверен, раздражителен. Межличностные контакты широки и поверхностны, самоконтроль понижен (15%).

Было обнаружено, что, чем выше речевая активность, тем ниже адекватность самооценки.

Исследование показало, что стиль речевого поведения стабилен, но не является жесткой системой и меняется в зависимости от ситуации взаимодействия, не теряя своей специфичности.

(См.: Латынов В. В. Стили речевого коммуникативного поведения: структура и детерминанты // Психологический журнал. – 1995. – № 6. – С. 90~100.)

Так называемые *агрессивные* воспринимают другого человека как соперника. У них развита психологическая потребность в достижении успеха в любой форме, в возможности контроля над другими. Они плохо переносят проигрыш, часто непроизвольно стремятся к манипулированию другими людьми. Выбирают для себя профессии, обеспечивающие быстрое продвижение, карьеру и престиж. Подобный тип людей в избытке встречается среди представителей таких профессий, как юристы, бизнесмены, специалисты по рекламе.

Отрешенный тип имеет сильную внутреннюю психологическую потребность сохранить эмоциональную дистанцию между собой и другими. Независимость и уединение – насущные потребности таких людей. Они обычно избегают связей, контактов, обязательств. Подчинение принятым нормам, правилам, традициям нередко вызывает у них отвращение и несогласие. Стремятся к профессиям, где есть возможность творческого и оригинального труда (искусство, естественные науки и т. п.), нет истинной заинтересованности в людях.



Рис. 22.2. Как найти общий язык?

Подсознательные установки трех указанных типов по отношению к партнеру по взаимодействию можно выразить так: *податливый* взирает с немимым вопросом «Любишь ли ты меня, позволишь ли мне о тебе заботиться?»; *агрессивный* хочет знать: «Сильный ли ты соперник? Чем ты можешь быть полезен мне?»; *отрешенный* задается вопросом: «Будешь ли ты покушаться на мою независимость, оставишь ли меня в покое?». Эта подсознательная личностная направленность обязательно проявляется в психологической дистанции, которая устанавливается между постоянными партнерами; она определяет совместимость партнеров и успешность их взаимодействия, особенно в неформальной сфере, в дружеских и семейных отношениях, сказывается в доминирующей мотивации общения, в способах

влияния и в стиле общения.

С личностными особенностями и мотивацией достижения тесно связаны стили коммуникативного поведения, о чем говорит следующий эксперимент (см. врезку).

22.3.4. Культура и стиль общения

Культурологические исследования выявляют специфику общения в разных культурах. В частности, это касается стилей речевого взаимодействия.

Прежде всего, стили можно разделить по признаку направленности речи.

При направленности на говорящего и цель коммуникации мы имеем дело с *инструментальным* стилем вербальной коммуникации; при ориентации на слушающего и процесс взаимодействия мы говорим об *аффективном* стиле.

Различия между стилями заключаются также в построении самих предложений, в выборе слов, степени использования риторических вопросов как формы поощрения или осуждения, уклончивости в оценках и проявлении своей позиции.

Выделяют такие стили, как прямой (открытый) и непрямой (скрывающий, сглаживающий, маскирующий истинные побуждения говорящего).

Так, например, в Японии почти не употребляется местоимение «Я»; в характеристике собственной личности выбираются обтекающие, деликатные слова; инициатива в разговоре уступается собеседникам. *Непрямой* стиль коммуникации на Востоке обусловлен культурной потребностью в гармонии и согласии, уважении «лица» другого человека.

Прямой, жесткий разговорный стиль, по мнению исследователей, характерен для американцев. В нем проявляется больше заботы о сохранении «лица» говорящего, о четком обосновании собственной позиции по теме разговора.

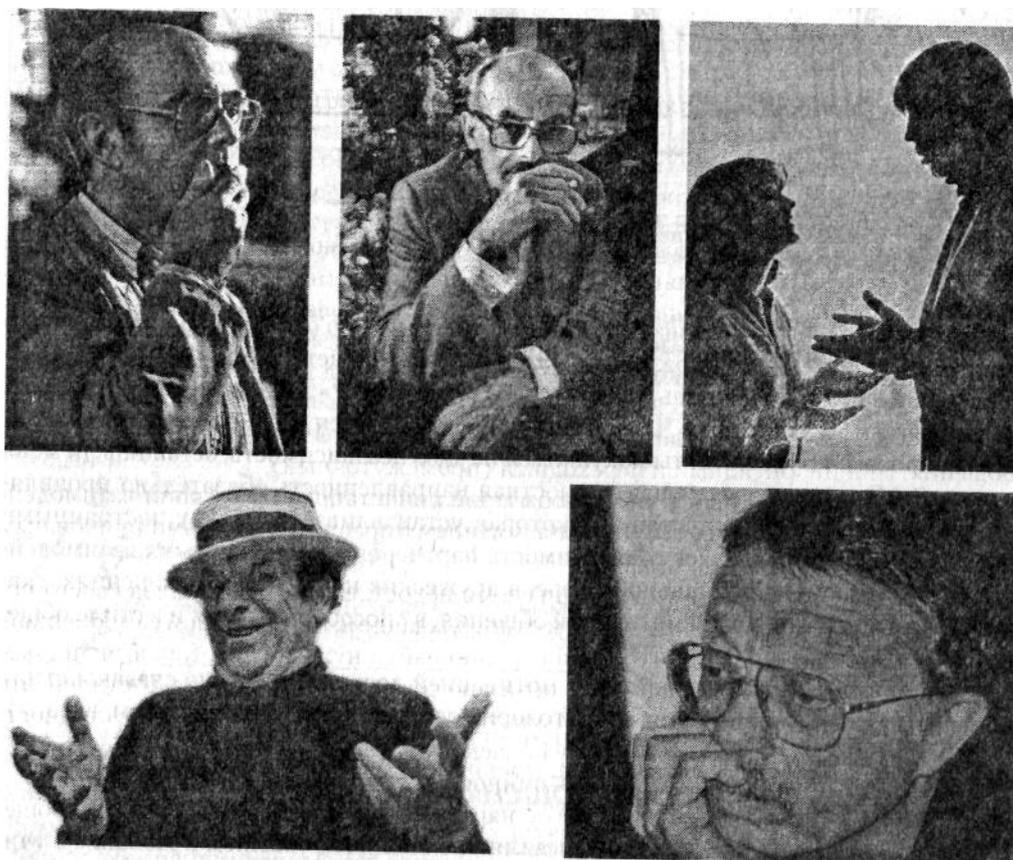


Рис. 22.3. Закрытый и открытый стили общения

Психологи считают, что в коллективистских культурах ведущим стилем вербальной коммуникации является непрямой стиль, а в индивидуалистических культурах преобладает прямой стиль.

По степени использования экспрессивных средств языка, пауз, молчания выделяют искусный, точный и сжатый стили.

Искусный (вычурный) стиль отличается метафорическим наполнением, экспрессивно богат. В арабских культурах, отказываясь от угощения, мало сказать просто «нет»; нередко отказ сопровождается клятвами и заверениями, на взгляд европейца неуместными. Точно так же прямое, безыскусное согласие может быть воспринято как отказ. *Точный* стиль – ритуализированный, уместный, соответствующий ситуации. *Сжатый* стиль, помимо лаконичности и сдержанности, включает уклончивость, использование пауз и выразительного молчания. Использование того или иного стиля в рамках определенной культуры связывается с принятым в ней уровнем избегания неопределенности.

При среднем уровне избегания неопределенности (Египет, Иран, Ливия) чаще используется вычурный стиль. Низкому уровню избегания неопределенности (США, Германия, Дания, Швеция) сопутствует точный стиль. Высокий уровень избегания неопределенности (Япония, Корея, Таиланд) подразумевает использование сжатого стиля, что обусловлено опорой на традиции и высокой тревожностью.

22.3.5. Стили общения в совместной деятельности

Стиль общения в совместной деятельности является выражением в профессиональном преломлении, с учетом профессиональных навыков и умений, индивидуального стиля деятельности данного человека.

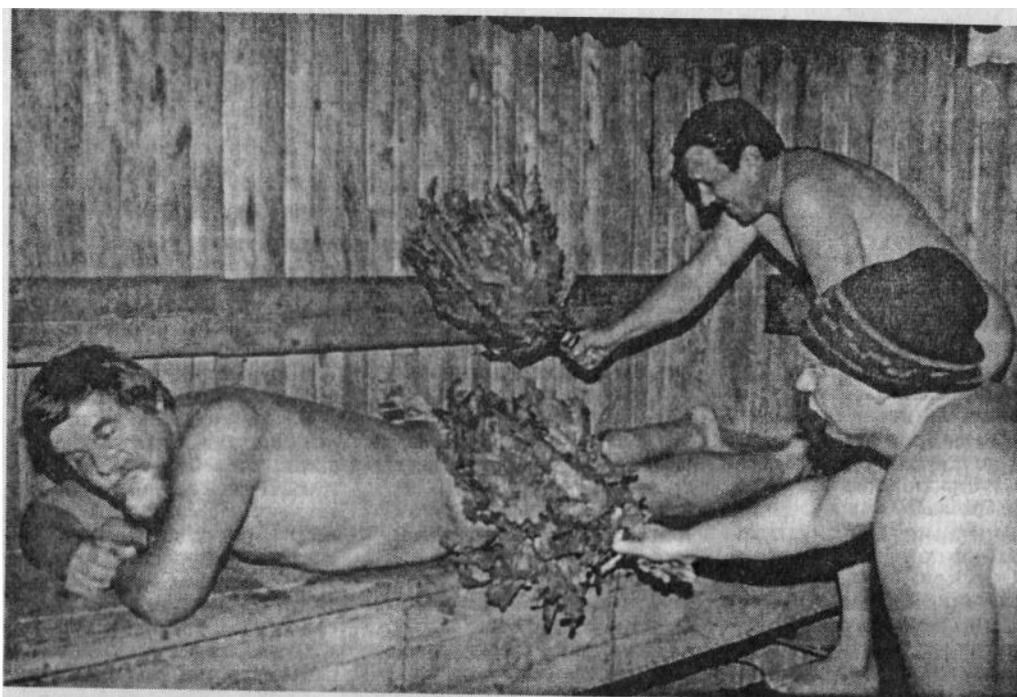
Стиль общения в профессиональной деятельности может рассматриваться как подвижная, ситуативно меняющаяся система используемых средств и способов общения (рис. 22.4). Стиль общения в деятельности, предполагающей интенсивное взаимодействие и контакты людей, связан с продуктивностью этой деятельности, психологическим климатом в коллективе, удовлетворенностью взаимоотношениями, индивидуальной психической выносливостью.

Т. Е. Аргентова, изучая летные экипажи (Аргентова, 1984), выделила три стиля общения: гибкий, ригидный и переходный (промежуточный).

Гибкий стиль общения отличается быстрой ориентацией в ситуации взаимодействия, пониманием подтекста общения, умением управлять своим эмоциональным состоянием и обстановкой общения.

Ригидный стиль общения характеризуется недостаточностью анализа своего поведения и поведения партнера, плохим самообладанием, неадекватной самооценкой. Человеку с ригидным стилем общения трудно найти нужный тон. Как выяснилось, для успеха совместной деятельности показано сочетание неодинаковых стилей: это повышает как продуктивность деятельности, так и удовлетворенность межличностными отношениями в группе. Обнаружилась определенная взаимосвязь между стилем общения в летных экипажах и аварийностью.

В последние годы все чаще говорят о партнерском и непартнерском стиле общения, причем главное различие между ними определяется умением и желанием учитывать позиции, мнения, оценки партнера.



Партнерский стиль общения означает высокую степень сотрудничества в выработке общей позиции по обсуждаемому вопросу. Он выражается также в короткой дистанции между собеседниками (рис. 22.5).

Партнера выслушивают, не прерывая, не оценивают преждевременно и поспешно его суждений и поступков, не навязывают ему советов, стремятся донести до него свою точку зрения. В результате создаются условия для самораскрытия, искренности, открытости, для столь необходимой каждому человеку возможности быть самим собой. Партнерский стиль может быть равноправным и уступчивым.

Непартнерский стиль общения, напротив, создает напряженность и проявляется, главным образом, в том, что человек:

- игнорирует точку зрения собеседника, искажает его отношение к теме беседы;
- стремится найти у партнера понимание только своих собственных проблем;
- принижает партнера («Ты говоришь глупости!»), не считается с ним, навязывает свои темы и проблемы;
- невнимательно слушая, спешит дать ему советы, оценить его действия, побуждает к немедленному и необдуманному действию.

Непартнерский стиль может иметь и другие проявления, когда человек:

- позволяет разговаривать с собой свысока, не возмущается тем, что его не слушают, прерывают;
- собеседник не дает себе труда сформулировать свои мысли таким образом, чтобы быть понятым.

Партнерский и непартнерский стили общения есть результат общих установок по отношению к партнеру и проявляется во всех контактах: между тренером и спортсменом, отцом и сыном, руководителем и подчиненным.

В совместной коллективной деятельности направленной организацией общения обычно бывает занят руководитель. В общеизвестных стилях руководства и лидерства можно усмотреть специфически организуемую в каждом варианте сферу человеческих контактов.

Авторитарный стиль общения руководителя проявляется в том, что он, вольно или невольно, препятствует расширению контактов между членами группы, замыкая межчеловеческие связи преимущественно на себе, провоцирует своими оценками и суждениями появление в группе «козла отпущения», диктует и указывает. Самое слабое место в его контактах, как служебных, так и личных, — нежелание и неумение хвалить, поощрять.



Рис. 22.5. Определите стиль общения сами

Попытка похвалить, проявить внимание часто оборачивается социальной неловкостью. Например, желая посочувствовать немолодой сотруднице, такой руководитель замечает: «Вы сегодня плохо выглядите, Вам надо отдохнуть. Я подпишу Вам отпуск на неделю». Эффект такого выражения сочувствия оказывается прямо противоположным, т. к. молодящаяся дама получает сильный удар по

женскому самолюбию. Следует заметить, что авторитарная личность обычно более всего погрешностей и ошибок совершает во взаимодействии с противоположным полом, испытывая по отношению к его представителям недоверие, подозрительность и неосознанную боязнь.

Авторитарный руководитель принуждение предпочитает убеждению. Всеми силами пытается обеспечить исполнительность, сдерживает творчество и не любит инициативы, единолично принимает решения; разъяснение всегда подменяет инструктированием. Для него характерны жесты типа «Все схвачено» (рис. 22.5) или «Не возражайте!» (рис. 22.6 (а, б)).

При демократическом стиле руководства и общения поощряются контакты, творчество и инициатива, распределяются ответственность и обязанности, выслушиваются пожелания. Однако нередко встречаются и недостатки в виде соглашательства, бесплодных споров и предпочтения мнения большинства, даже когда меньшинство предлагает более разумные пути.

По степени вмешательства в деятельность и поведение человека, характеру избираемых средств воздействия и преследуемых целей можно выделить *альтруистический*, *манипуляторский*, *миссионерский* стили.



Рис. 22.5. Д. Аяцков

В *альтруистическом* стиле главными целями общения являются благо другого человека, помощь в достижении его целей, активность, воспитательная целенаправленность, гуманность и осторожность в избираемых средствах воздействия.



Рис. 22.6. Авторитарно-агрессивный стиль общения

Противоположностью ему является *манипуляторский* стиль общения, главный движущий мотив

которого – достижение собственных целей при всестороннем использовании средств воздействия, давления и принуждения. Многие манипуляторы действуют по принципу «Разделяй и властвуй».

Они не только не могут сохранить собственные отношения с людьми, но и губительно действуют на взаимоотношения других. Вмешиваясь со своими схемами и советами, приспособливая людей к своим нуждам, они разрушают хрупкую ткань чужих доверительных отношений.

Этот стиль, как правило, характеризуется хорошим учетом индивидуальных особенностей партнера, гибкостью тактики, дипломатичностью, неотвязностью, настойчивостью в контактах.

Так называемый *миссионерский* стиль предполагает значительную дистанцию между партнерами, уважительное, осторожное влияние, чаще – невмешательство в дела и суждения партнера, ненавязчивые советы, воздействие личным примером.

22.3.6. Формирование стиля общения в семье

Воспитание характера и коммуникативных свойств ребенка требует учета его природных особенностей.

В холерике легче воспитать инициативность и активность общественника, докладчика, однако его следует учить терпению и сдержанности, умению справляться с собственной вспыльчивостью, импульсивностью, гневливостью. Сангвиника следует ориентировать на занятия, предполагающие интенсивное общение и принятие совместных решений. Меланхолика – готовить к деятельности, которая требует сосредоточенности, помогать ему преодолевать замкнутость, застенчивость, отчужденность, повышенную ранимость.

Условия семейного воспитания, характер применяемых к ребенку воспитательных воздействий, наличие других детей в семье и существующая между ними возрастная дистанция также формируют определенные стороны стиля общения.

Приведем пример. Однажды молодая журналистка решила написать статью о том, какие бывают конфликты в счастливых семьях. Для этого она отправилась в семью, которая, по мнению окружающих, уже три года жила счастливо. Будучи немного знакомой с супругами, журналистка решила побеседовать с ними по отдельности.

Вот какой получился диалог:

- Скажи мне, Марта, у вас бывают ссоры?
- Нет, мы никогда не ссоримся.
- А если ты все же рассердишься на мужа, то как ты поступаешь?
- Очень просто – я молчу.
- И когда это произошло первый раз?
- Я это хорошо помню. Это было на 23-й день после свадьбы. Муж собрался на футбол, а у меня разболелась голова. Я очень просила, чтобы он остался, но он ушел. И я тогда молчала целую неделю.
- А когда ты молчала последний раз?
- Это было недавно. Я узнала, что его собираются сократить на работе, а он мне даже ничего не сказал. Такое недоверие! Я очень расстроилась и молчала две недели.
- А как твой муж относится к этому?
- Мне кажется, что он доволен тем, что в доме никогда не бывает ссор, криков, упреков.

А вот беседа журналистки с мужем Марты.

- Юрий, как ты относишься к тому, что твоя жена, когда тобою недовольна, молчит?
- Ужасно! Мне кажется, что все стены в доме покрываются чем-то липким, я задыхаюсь, мне хочется уйти и не возвращаться.
- А когда она первый раз замолчала?
- Я не помню.
- А когда это было в последний раз?
- О, это я хорошо помню, она тогда молчала две недели. Я действительно был виноват. Я тогда принес с рынка очень плохую зелень, не заметил, что мне вниз подсунули гниль. Было из-за чего рассердиться.
- А у вас тогда никого на работе не сокращали?

- Да, сократили моего однофамильца.
- Ты любишь свою жену?
- Да я очень ее люблю...когда она не молчит.
- А почему она так поступает, как ты думаешь.?
- Я понял это, когда мы побывали в доме у ее родителей. Они не были у нас на свадьбе, так как далеко живут. И вот однажды мы поехали к ним в другой город. Когда мы приезжаем к моим родителям, все высыпает на улицу, шум, гомон, радость, дни пролетают очень быстро. Все решаем вместе, смех и шутки. А когда мы бываем, очень редко, у ее родителей, то там все по-другому. Ее мать без конца одергивает и детей, и нас: «Тише. Помолчите. Отец отдыхает. Он рассердится, он не любит шума. От вас болит голова, когда вы уйметесь» и так до бесконечности.
- И что ты думаешь делать дальше?
- Я больше не могу долго быть в своем доме, и теперь часто ухожу к друзьям на преферанс, а раньше меня было не выгнать из дому.

(Журнал «Панорама», Варшава, 1989).

Итак, отсутствие конфликта на самом деле скрывало огромную напряженность отношений, возникшую вследствие вынесенной из семьи ошибочной тактики решения сложных вопросов и недоразумений.

В средней по численности детей и многодетной семье истинный эмоциональный контакт ребенка оказывается намного выше, успешнее формируются качества, проявляющиеся в стиле общения: любовь и уважение к ближнему, умение понимать его душевное состояние, социальная чувствительность. Конфликтность родителей отрицательно влияет на развитие самостоятельности и независимости ребенка, делает его пассивным в отношениях со сверстниками.

Строгость и деспотичность родителей приводят к застенчивости, реже – к агрессивности ребенка. Отсутствие воспитательных воздействий или их непоследовательность формируют в ребенке возбудимость, неустойчивость, развязность, асоциальность. Напротив, чрезмерное внимание к ребенку, излишняя забота и вмешательство в его жизнь, удовлетворение всех его желаний приводят к развитию эгоцентричности, к отсутствию самоконтроля.

Правильный эмоциональный контакт родителей и детей, доверие и приязнь между ними, целенаправленное привитие навыков общения, правил этикета, хороших манер, ненавязчивая демонстрация собственных умений и способов разрешения сложных ситуаций способствуют выработке оптимального стиля общения у ребенка.

22.3.7. Оптимальный стиль общения

В жизни мы часто встречаемся с людьми, испытывающими разнообразные и довольно устойчивые трудности в общении: это застенчивость и робость, мнительность и подозрительность, необщительность, поверхностный контакт, агрессивность и неумение вести беседу, неумение извиниться, выразить сочувствие, правильно выйти из конфликта, неспособность достигнуть согласия.

Многие из этих трудностей являются очевидными компонентами стиля общения конкретного человека, с трудом корректируются профессиональным и личным опытом, не проходят с возрастом и сменой социального окружения и среды.

Другие трудности вызваны невоспитанностью, грубостью, привычкой «давить» на другого. Осложнения в контактах могут происходить вследствие неумения раскрыться, отсутствия потребности в общении, которые выражаются в склонности к резонерству, в невнимании к партнеру, обидной снисходительности или прямом равнодушии.

Трудности общения, психологические барьеры, которые человек не может преодолеть, некоторые особенности его личности и воспитания могут привести к формированию неудовлетворительного стиля общения. Отталкивающими, несимпатичными чертами стиля общения некоторых людей являются резонерство, неискренность, навязчивость, высокомерие, тщеславная поглощенность самим собой или, напротив, стремление всем угодить в сочетании со своеобразной «необязательной обязательностью».

Формирование *оптимального* стиля общения предполагает систематические усилия семьи и школы по общему развитию личности человека, повышению его общей и психологической культуры.

По аналогии с понятием общей культуры общения, которая предполагает знание и соблюдение норм и правил этики, морали, этикета, можно говорить о психологической культуре общения, которая

выражается в устойчивом стремлении сохранять собственное достоинство и не унижать достоинство другого, уважать его индивидуальность, быть терпимым и непредубежденным партнером.

Психологическая культура – это умение признавать свои ошибки, стремление щадить самолюбие собеседника, коллеги, способность не переносить деловые конфликты на эмоциональную и личностную сферу взаимоотношений, при необходимости выдерживать психологическую паузу в споре, чтобы понять логику и мотивы собеседника, снять ненужный эмоциональный накал.

Психологическая культура мало зависит от специальных психологических знаний; она является неотъемлемым свойством человека интеллигентного и воспитанного, высоконравственного и зрелого в гражданском плане, доброжелательного и терпимого.

Оптимальный стиль общения предполагает обязательное владение чисто внешними манерами поведения, коммуникативными умениями, выразительность и нестандартность средств общения. В психологическом плане важно отсутствие эгоцентрических установок, чрезмерной рефлексии, наличие искреннего интереса к другим людям, доброжелательности и снисходительности, которые не исключают высокой требовательности.

Не устарела формула А. С. Макаренко: как можно больше уважения к человеку и как можно больше требовательности к нему. Оптимальный стиль общения является необходимым компонентом педагогического мастерства; его становление облегчается творческой обстановкой в педагогическом коллективе.

Как подчеркивает в своих работах А. А. Леонтьев, стиль общения педагога и воспитателя создает условия для творчества в учебной деятельности, обеспечивает благоприятный психологический климат в коллективе учеников и учителей, способствует формированию и развитию личности школьника (Леонтьев, 1979).

Для преподавателя школы, вуза, техникума важно не только организовать процесс общения в целях передачи знаний, но и продемонстрировать коммуникативные умения, быть образцом ораторского искусства, не уступать одаренным актерам в артистизме, обаянии, эмоциональности живого общения. Очень важно научить студентов, учащихся коммуникативным умениям, повысить их коммуникативную компетентность, так как это, в свою очередь, улучшит познавательные способности, общую обучаемость, поспособствует выработке индивидуального стиля познавательной деятельности. Владение техникой общения, партнерский стиль общения помогают занять лидирующее положение в группе сверстников, повысить самооценку, удовлетворенность отношениями в коллективе, способствуют образованию прочных связей, а следовательно, противодействуют разобщенности.

22.4. Мужской и женский стили общения

22.4.1. Полоролевые стереотипы

На поведение и общение женщин и мужчин влияют, как известно, две вещи: психофизиологические особенности и социальные (гендерные) стереотипы. Причем влияние стереотипов оказывается более сильным, так как психофизиологические особенности могут быть компенсированы другими личностными свойствами. Установки же, сформированные под влиянием среды, изменить сложнее.

Относительно свойств личности и темперамента сегодня психологи с уверенностью могут сказать, что женщины более общительны (экстравертированы), активны, эмпатичны и заботливы, а мужчины более автономны, настойчивы, авторитарны и интеллектуальны (Feingold, 1994, Eagly, Karau, Makhijani, 1995). Женщины, как правило, превосходят мужчин во всем, что связано с языком (девочки начинают раньше говорить, обладают большим объемом словарного запаса, строят более сложные и разнообразные предложения); они имеют большую склонность к любви и привязанности, более эмоциональны, среди них чаще встречаются социальные лидеры. Мужчины же более интернальны, чаще являются инструментальными лидерами, их самооценка зависит от успехов предметной деятельности, более стабильна и в целом выше женской.

Мужской стиль общения с самого раннего детства выглядит более активным и предметным, но в то же время более соревновательным и конфликтным, чем женский. При этом для мужчины содержание совместной деятельности важнее, чем индивидуальная симпатия к партнерам. Мужское общение отличается большей эмоциональной сдержанностью. Женщины свободнее и полнее (в том числе вербально) выражают свои чувства и эмоции, у них раньше возникает потребность делиться с кем-то своими переживаниями, а также способность к сопереживанию (эмпатия).

Альфонсо Монтаори (Montuori, 1989) выделяет четыре главных различия в психологии мужчины и женщины. Первое касается того, что мужчины имеют тенденцию к *независимости*, а женщины ставят акцент на *взаимозависимость*, которая в контексте авторитарного общества часто становится зависимостью. Женщины в большей степени социально ориентированы, четче осознают те хрупкие связи, которые объединяют людей и делают их общение более доверительным. Мужчины же стремятся к независимости через избегание зависимости. Женщины, по мнению Монтаори, воспитываются только для зависимости, а вовсе не для свободы. Мужчины же обучаются независимости с самого дня своего рождения. (Исторически это может быть также объяснено отделением мальчика от матери на эдиповой стадии и необходимостью отвергнуть мать, чтобы перейти к следующему этапу совершенствования). Подобные различия в поведении мужчины и женщины генетически никак не обусловлены, не являются врожденными, представляют собой результат обучения, убеждения, воспитания, социализации, ожиданий со стороны взрослых, конформности к социальным нормам; чаще всего не осознаются ни взрослым, ни ребенком.

Гендерные стереотипы

представления людей о том, как действительно ведут себя мужчины и женщины.

Эмпатия

способность разделять переживания другого посредством ослабления границ своего «Я».

Второе различие также отражает культурные стереотипы и «символику» полов. Мужское *отношение к окружающему миру* характеризуется напористостью, самоуверенностью, ориентацией на контроль. Для того чтобы отделиться от мира, необходимо манипулировать кем-то из окружения, убеждаясь таким образом в своей независимости. МакКлеланд в 1975 году обнаружил, что для девочек *взаимодействие и взаимозависимость с окружением* более значимы, чем для мальчиков, которые предпочитают продвигаться вперед самоуверенно, не отвлекаясь на то, что происходит вокруг них. Мужчины в большей степени сосредоточены на задаче, поэтому мужской стиль описывается как аналитический и манипулятивный. Мужская психология сконцентрирована вокруг доминантных, подчиняющих ритуалов и иерархий, где всегда есть победитель и проигравший. Мужчина убежден, что стоять на вершине ситуации – необходимое условие для выживания. Эта установка не признает альтернативы партнерского стиля (Монтаори, 1989, Montuori).

В основе третьего различия лежат мужская способность к *пространственным и математическим знаниям* и женская способность к овладению *языковыми навыками*, хотя эксперименты американского исследователя Линн (цит. по: Монтаори, 1989) показали, что врожденные половые различия в математических способностях и пространственном мышлении практически равны нулю. Мы снова имеем дело с различиями, которые закладываются воспитанием: в мужчинах поощряется стремление к абстрагированию от мира, идеализированию, а в женщинах – стремление к общению, к развитию взаимоотношений и привязанности. У мужчин же создается модель представлений, согласно которой предсказывать и контролировать окружение важнее, чем взаимодействовать с ним. (Это также объясняет тот факт, что у женщин более высок показатель эмпатии). Таким образом, женский стиль общения отражает *партнерскую систему взаимодействия*, а мужской – *систему доминирования*.

Четвертое различие касается *морали, нравственного поведения*. Мужская концепция морали формулируется в терминах абстрактных правил, границы которых неподвижны, постоянны. Мораль для них – это нормы, которые позволяют каждому беспрепятственно вращаться в сфере своего бизнеса. Женщины более ситуативны, привносят больше личного в свою интерпретацию этики, границы которой более открыты и подвижны в зависимости от контекста происходящего. Женщины в целом находят аморальным, безнравственным, когда кто-то бессердечен, безразличен, безответственен. Мужчины считают, что плохо вмешиваться в чью-то жизнь, если тебя не просят; женщины – что плохо не вмешиваться, если кто-то нуждается в твоей помощи.

Многие психологи связывают будущее человека с партнерским стилем взаимодействия. Доминирование, борьба за власть могут привести общество к краху. По мнению психологов, внимания заслуживают любые совместные шаги мужчин и женщин по преобразованию этого мира. Возможно, что в будущем здоровая фемининная психология начнет представлять не просто женскую, а универсальную человеческую психологию, опирающуюся на партнерский стиль взаимодействия. Чтобы создать эту новую психологию, новый человеческий имидж, необходимо преодолеть немало предрассудков.

Наиболее сложной задачей является изменение привычной социальной ориентации девочек и мальчиков. Это не означает, что девочек нужно начать воспитывать как мальчиков, а мальчиков – как девочек. Если родители будут предоставлять дочерям больше самостоятельности, поощрять в них независимость, подкрепляя при этом проявление и таких чисто «женских» качеств, как эмпатия, терпимость, партнерство и доверие, то это не нарушит законов природы и не изменит основного предназначения женщины в этом мире.

Изменив взгляд на роль женщины в обществе как пассивной кормилицы, место которой только дома, можно изменить, в первую очередь, восприятие женщиной самой себя; тогда она перестанет бояться проявления своих многообразных способностей, бояться добиться успеха. При этом и мужчины и женщины должны знать об особенностях своей психологии, о том, что в одних ситуациях эти особенности могут оказаться преимуществами, в других – препятствиями.

Чаще всего бывает выгодным сочетание каких-то мужских и каких-то женских качеств. Например, «мужской» уверенный стиль поведения вполне сочетается с «женской» ориентацией на сотрудничество; точно так же возможно проявлять «женскую» эмпатию, не теряя при этом «мужского» самообладания. Если мужчины позаимствуют у женщин те качества, которые зарекомендовали себя в человеческом общении как эффективные и позитивные, а женщины возьмут кое-что из мужских моделей поведения, то в выигрыше окажутся обе стороны. Задача психологов – выявить эти универсальные качества и научить родителей воспитывать их в ребенке, не нарушая уникальности его половой социализации. Это значит, что мы можем воспитывать в мальчиках и девочках одни и те же качества, но разными способами; и разными же способами они их впоследствии будут проявлять.

Конечно, изменить исторически сложившиеся полоролевые стереотипы очень сложно, тем более что они подкреплялись и подкрепляются не только обыденным сознанием, но и трудами известных психологов и философов. Несмотря на то, что в XX веке психология обнаружила много нового во взгляде на фемининность и маскулинность, в обыденном сознании еще сильно мнение, подобное тому, что в начале века высказывал Отто Вейнингер в своей работе «Пол и характер»: «...Насколько бесконечны и мизерны те надежды, которые культура может связать с существом женщины». Вейнингер придерживался общего для того времени утверждения, что ни одну из всех высокоодаренных женщин (даже самых мужественных) нельзя сравнить с мужскими гениями пятого и шестого разряда. «Гениальность совершенно недостижима для женщины, она тесно связана с мужественностью, является идеальной, потенцированной мужественностью. Женщина лишена оригинальности сознания. Последнее она заимствует от своего мужа. Она живет бессознательно, муж – сознательно, сознательнее всех – гений». (Вейнингер, 1997, с. 108). (Следует признать, однако, что представления Вейнингера о природе мужественности и женственности, о бисексуальности человеческой природы, несмотря на недостаток целостности, внесли большой вклад в развитие научной психологии начала века.)

Современные психологи не могут не согласиться с тем, что исторически сложившиеся полоролевые стереотипы отводят женщине подчиненную, обслуживающую роль, в то время как мужчины воспринимаются как господствующий, более агрессивный пол (Кон, 1988). Но и в наше время напористое поведение все еще продолжает цениться выше, поскольку ему приписываются такие характеристики, как объективность, непредвзятость, ориентация на решение проблемы.

22.4.2. Мужчины и женщины как лидеры

Согласно стереотипному взгляду, мужчины более, чем женщины, пригодны для руководящих постов в силу присущих им стилей лидерства. Считается, что мужчины более склонны к директивному и авторитарному стилям, ориентированным на задачу, в то время как женщины тяготеют к демократическому стилю, который характеризуется участием в общей работе (Eagly, Johnson, 1990).

Исследования Э. Игли и коллег показали, что женщины-лидеры были более эффективны, чем мужчины, в том случае, когда их поведение описывалось как менее маскулинное, а мужчины – более эффективны, чем женщины, когда их поведение описывалось как более маскулинное. Если женщины пользовались лидерским стилем, который традиционно считается мужским (авторитарный и директивный), то их рейтинг падал. При этом и мужчины и женщины оценивались с одинаковым предпочтением, если демонстрировали лидерский стиль, традиционно считающийся женским, то есть демократичный, ориентированный на партнерство. Женщине-лидеру предоставлялась минимальная возможность нарушать полоролевой стереотип.

При отборе на руководящую должность к женщине предъявляется более высокий стандарт, чем к мужчине; здесь действует правило «Женщина должна быть вдвое лучше мужчины». Женщины чаще назначаются на руководящие роли среднего звена (благодаря хорошим социальным навыкам), в то время как мужчинам предпочитают отдавать позиции первого уровня.

Стереотипное мышление влияет не только на зачисление и отбор женщин на определенные должности, но и на служебное продвижение и оценку результатов работы в фирме. Продвижение женщины по служебной лестнице идет медленнее; чтобы занять одинаковое с мужчиной положение, ей необходимо большее число перемещений. При одинаковом с мужчинами уровне квалификации женщины всегда оказываются ниже по служебной лестнице (Ragins, Sundstrora, 1989). Поскольку среди женщин больше экстерналов, то окружающие склонны приписывать их успехи таким факторам, как удача или усердие, но никак не способностям или умениям. У мужчин все происходит наоборот.

Руководитель организации более склонен выступать в роли покровителя и протектировать мужчинам, а не женщинам, так как в последнем случае это всегда связано с рядом сложностей (возможны подозрения в сексуальном интересе, возрастает риск подорвать собственную профессиональную репутацию и замедлить должностной рост). Даже когда женщине удается продвинуться к руководству компанией, мужчины смотрят на нее как на аутсайдера. Женщине трудно стать частью мужской компании, особенно «компании старых друзей». К тому же женщинам, в силу их социализации, не хватает уверенности в себе, независимости, высокой самооценки. В результате они склонны недооценивать собственные умения и интеллект – так же, как окружающие недооценивают их.

Таким образом, как отмечают С. Чаффинс и коллеги (Чаффинс, Форбс, Фукуа-мл., Кенджеми, 1997), социализация женщин приводит к тому, что они верят в свою непригодность к занятию руководящих постов и испытывают трудности в преодолении соответствующих культурных норм, опасаясь показаться «странными». Как правило, женщины не считают себя способными выполнять функции руководителей высшего звена и соглашаются с представлением, согласно которому достижения и женственность несовместимы. Поэтому из чувства вины, беспокойства и неуверенности они и не пытаются достичь высоких постов.

Для адекватности женщина обретает некоторые черты мужской социализации. По мнению Е. Весельницкой, это естественно и нормально. В зависимости от условий жизни и воспитания в женщинах более или менее ярко проявляются черты мужского начала. Возможность включиться в «мужской» мир для женщины вполне реальна, но делать это необходимо «женскими» средствами. А главное женское средство, считает Е. Весельницкая, – это уверенность в своем праве реализоваться такой, какая ты есть (Весельницкая, 1995).

В психологической литературе все чаще высказывается мнение, что некоторые качества женщин обеспечивают им преимущество перед мужчинами. В процессе развития мужчины оказываются более уязвимыми физически и более чувствительными к стрессу, как в пренатальный, так и в постнатальный период жизни. Женщины лучше справляются со стрессом, реже болеют, по характеру более открыты и экспансивны.

Женский стиль руководства – более гибкий, женщины-лидеры более открыты и общительны, оцениваются как более теплые в межличностных отношениях при первом контакте с подчиненными. Они склонны делить власть с другими, вовлекать подчиненных в общую работу и поддерживать в них чувство собственной значимости.

Руководители-мужчины более официальны в отношениях с подчиненными и больше озабочены субординацией, часто увольняются с руководящих постов из-за недостаточной восприимчивости в отношениях с подчиненными. Женщин-руководителей хвалят за лучшее взаимодействие с персоналом, они более общительны, их лучше понимают благодаря ясности их позиции. Женщины, занимающие высокие посты, не чаще мужчин уходят с работы и вновь поступают на нее; это можно объяснить тем, что, по сравнению с другими женщинами, они придают большее значение своей карьере.

Разумеется, это лишь общие тенденции, за которыми стоят многообразные возрастные, социальные и индивидуальные вариации.

Важную роль в понимании разнообразия мужского и женского поведения сыграл новый взгляд на фемининность–маскулинность, а именно – введение понятия психологической андрогинности.

22.4.3. Андрогинность и особенности мужского и женского личного влияния

Современные тесты рассматривают маскулинность и фемининность уже не как альтернативы,

полюсы одного и того же континуума (когда возрастание маскулинности обязательно ведет к снижению фемининности), а как независимые измерения. Индивид может одновременно иметь высокие показатели по шкалам маскулинности и фемининности. В этом случае он будет обладать свойством *андрогинности*.

Андрогинные мужчины и женщины, относительно свободные от жесткой половой типизации, обладают более богатым поведенческим репертуаром, лучше адаптируются в социуме и психологически более благополучны.

Результаты исследования, проведенного В. М. Погольшей в 1998 году, показали, что свойство андрогинности имеет отношение и к такому феномену, как личное влияние. Потенциал личного влияния реализуется более полно и эффективно, если у мужчин проявляются такие относительно фемининные черты, как мотивация помощи и понимание собеседника, а у женщин – такие относительно маскулинные черты, как агрессивность (напористость), самообладание и сила воли. Связь мужского влияния с мотивацией помощи и пониманием, а женского – со спонтанной агрессией и одновременно с самообладанием, силой воли, представляется интересной, поскольку противоречит общепринятым стереотипам. Как известно, в среднем мотив помощи и понимание сильнее выражены у женщин, а показатель агрессии, силы воли и самообладания – у мужчин, что соответствует содержанию современных стереотипов о мужчине и женщине.

Возможно, влиятельные мужчины и женщины приобрели черты противоположного пола, не потеряв своих собственных. Тогда возникает вопрос, каким образом им это удалось?

Объяснить связь женского личного влияния со спонтанной агрессией помогает гипотеза Э. Игли и В. Стэффэн (Eagly, Steffen, 1986) о том, что самоуверенность и напористость часто рассматривают как синонимы агрессии. Соответственно, поощрение женской напористости, широко распространенное в обществе в последние годы (а личное влияние обязательно связано с уверенностью и напористостью), предполагает, что женская половая роль, как и мужская, выражает собой комплексное значение агрессии и подобных ей форм поведения (настойчивости и напористости).

Андрогинность

выраженность у индивида одновременно свойств маскулинности и фемининности.

Относительно мотива помощи, с которым связано мужское влияние, также имеется немало исследований, которые показывают, что мужчины чаще оказывают помощь, чем женщины, в тех случаях, когда это касается галантного, рыцарского или героического поведения, в том числе альтруистических действий по спасению других с риском для собственного здоровья, особенно в присутствии зрителей.

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПСИХОЛОГОВ

Особого внимания заслуживают мужчины и женщины с низким влиянием. Сравнение этих двух групп в исследовании В. М. Погольши (1998 г.) дало дополнительную информацию об особенностях женского и мужского влияния и компенсаторных возможностях. Женщины с низким влиянием отличаются от женщин с высоким и средним влиянием тем, что имеют самый высокий показатель удовлетворенности отношениями с близкими людьми, самоуважения, удовлетворенности жизнью. У них отмечены самые низкие показатели агрессивности, фрустрированности, сензитивности, невротичности и, как следствие, истощаемости. При этом слабо выражены мотивы достижения, помощи и аффилиации.

Слабая самодостаточность или неразвитая манипулятивность таким женщинам не мешают, хотя сами они ощущают нехватку личного обаяния, влияния, умения ладить с людьми, общительности, предприимчивости и даже воспитанности. Тем не менее они нашли в себе достаточные резервы, чтобы компенсировать недостаток способности личного влияния и не испытывать по этому поводу проблем. Это подтверждается высокой удовлетворенностью жизнью и отношениями с близкими людьми в совокупности с достаточно высоким уровнем самоуважения.

Мужчины с низким личным влиянием, напротив, меньше всех удовлетворены жизнью и отношениями с близкими людьми, у них самое низкое самоуважение наряду с невысокой мотивацией помощи и достижения, недостаточным пониманием собеседника и доверием. Не отличаются они также адаптивностью, пониманием речевой экспрессии и социальным интеллектом. Среди других такие мужчины выделяются высокой нравственностью, мотивацией к избеганию неудачи, уступчивостью,

аутистичностью, истощаемостью, сензитивностью и невротичностью. По собственным оценкам, им не хватает предприимчивости, уверенности, самодостаточности и чувства юмора.

Результаты исследования позволяют считать ситуацию с невлиятельными мужчинами более тревожной. Можно предположить, что, несмотря на имеющийся интеллектуальный потенциал, им труднее удаются компенсаторные формы влияния, они более остро переживают неудачи, о чем свидетельствуют неудовлетворенность жизнью и отношениями с близкими людьми, пониженное самоуважение. Неудовлетворенность усиливается за счет полоролевых стереотипов, предписывающих мужчинам быть независимыми, иметь более широкий, чем у женщин, круг влияния (ни в коем случае не ограничиваться семьей) и более высокий статус в деловой сфере.

Обобщая все вышесказанное, можно выдвинуть гипотезу о том, что социум, накладывая ограничения на сферы распространения женского влияния, способствует безболезненной адаптации женщин в современном обществе в случае отсутствия способности личного влияния. Вместе с этим тот факт, что в социуме предоставлены более широкие возможности для реализации мужского влияния, а также созданы стереотипы мужественности, наделяет мужчин большой ответственностью за свой социальный статус, провоцируя при неудаче развитие тревожности, снижение самоуважения и удовлетворенности жизнью.

Это также может препятствовать поиску адекватных компенсаторных форм личного влияния, особенно в том случае, если мужчины не пытаются использовать свойства и приемы общения, традиционно считающиеся женскими.

(См.: *Погольша В. М.* Социально-психологический потенциал личного влияния. Дис.... канд. психол. наук. – СПб., 1998.)

«Герой» – более подходящий идеал для мужчины, чем «героиня» – для женщины. Таким образом, проявление альтруизма, оказание помощи определенно поддерживает связь мужского стереотипа с героизмом и мужественностью. Однако принято считать, что галантность чаще сопутствует мужчинам с высоким социальным статусом. Рыцарство и галантность – качества, в большей степени присущие дворянам, чем простым людям, и являются продуктом скорее социальных норм, чем мотивов или характера. Поскольку способность рисковать, предприимчивость, спокойствие в критических ситуациях чаще приписываются мужчинам и рассматриваются как наиболее желательные для них, то эти же установки подталкивают мужчин к героическому или альтруистическому поведению. Таким образом, героическое и галантное поведение (посредством которого выражается у мужчин мотив помощи), стимулируемое соответствующими культурными стереотипами и установками, способствует развитию мужской влиятельности.

В женщинах по традиции больше ценятся сострадание, доброта, преданность, умение посвятить себя другим – качества, тесно связанные с домашней ролью. Женщины чаще оказывают помощь, если требуется ее более услужливая, уступчивая форма. Однако для того, чтобы постоянно обеспечивать друзей и близких покровительством, эмоциональной поддержкой и советами, необходимы самообладание, уверенность, сила воли. Таким образом, данные качества, особенно самообладание, не менее важны для осуществления «уступчивой» женской роли.

Воздействуя на других, женщины чаще используют обаяние, социальный интеллект и предприимчивость, пытаются лучше понимать собеседника и владеть собой, и все это требует от них большой силы воли, то есть у них сильнее выражен волевой компонент (Погольша, 1998). Этот факт согласуется с мнением многих психологов (в том числе Ragins, Sandstrom) о том, что для женщин путь к власти связан с преодолением многочисленных препятствий, тогда как для мужчин – с реализацией многочисленных возможностей. Причиной этому являются: 1) полоролевая социализация, ориентирующая женщину на семью, а не на социальную активность, 2) стереотипы мужественности–женственности как власти-подчинения, и 3) внутриролевые женские конфликты (что важнее: семья или карьера?). То есть социум ограничивает сферы реализации женского личного влияния, и преодолеть эти барьеры можно только при наличии силы воли и самообладания.

Таким образом, выявленные особенности женского и мужского влияния вполне объяснимы с позиций ролевой теории. Обнаруженные в структуре личного влияния мужской альтруизм, связываемый с рыцарским, галантным поведением, и женская агрессивность, связываемая с настойчивостью и самоуверенностью, являются не таким уж противоречивым фактом. Скорее, это признак андрогинности влиятельных мужчин и женщин.

В социальной психологии существуют исследования, в которых доказывалось, что женщины, занимающие в организациях руководящие должности, сильно отличаются от женщин в целом, в то время как мужчины на тех же позициях менее отличаются от среднестатистической мужской выборки. То есть мужчины-менеджеры – более типичные представители своего пола, чем женщины-менеджеры, которых можно назвать атипичными. Данные нашего исследования позволяют заключить, что как мужчины, так и женщины с выраженной способностью личного влияния отличаются от среднестатистической выборки своего пола и являются нетипичными мужчинами и женщинами.

Влиятельные мужчины и женщины способны, сохраняя многие важные черты, свойственные их полу, приобретать черты, свойственные противоположному полу. Так, женщины к таким чертам, как понимание, мотивация помощи, эмпатия, невротичность, общительность, добавляют черты, свойственные в целом мужской выборке, – агрессивность, уверенность, мотив достижения, предприимчивость, саморегуляция, и приближаются по ним к среднестатистическим мужчинам. Мужчины же по отдельным характеристикам приближаются к среднестатистическим женщинам, добавляя к маскулинным чертам (мотив достижения, риск, уверенность в себе) такие черты фемининности, как понимание, мотивация помощи, манипулятивный стиль общения, импульсивность, самораскрытие в беседе и активная позиция во взаимодействии.

Полученные факты свидетельствуют в пользу гипотезы андрогинности, а именно: чтобы влиять на других людей, мужчинам и женщинам необходим более широкий спектр свойств, включающий как маскулинные, так и фемининные черты. Именно андрогинность способствует более полному развитию и реализации социально-психологического потенциала личного влияния, позволяет наилучшим образом адаптироваться к окружающей обстановке, к конкретному человеку или ситуации и параллельно изменять их.

Выводы

1. Успешность доверительного общения рассматривается как определенный результат усилий по преодолению трудностей и психологических барьеров, как результат накопления позитивного опыта взаимодействия, путь к согласию, эмоциональному и психологическому резонансу, который выражается в ощущаемом и переживаемом чувстве человеческой близости.
2. Психологическими показателями успешности неформального межличностного общения являются его спонтанность, легкость, обеспеченная навыками и хорошей саморегуляцией, а также удовлетворенность общением вследствие достижения психологического контакта и взаимопонимания.
3. Общительность, контактность и коммуникативная совместимость – необходимые условия успешности неформального общения. В общительности выражаются потребность человека в других людях и контактах с ними, стремление к этим контактам, их интенсивность, склонность к дружескому поведению в ситуации общения и установлению приятных отношений. Общительность предполагает наличие развитых коммуникативных навыков.
4. Контактность – специфическое социальное умение, в основе которого лежит природная общительность. Она проявляется в способности мобилизовать все имеющиеся средства для достижения контакта, в умении изменять в зависимости от ситуации меру своей открытости и избираемые средства воздействия, во владении коммуникативной ситуацией в целом.
5. Стиль общения – это индивидуальная стабильная форма коммуникативного поведения человека, проявляющаяся в любых условиях взаимодействия. Сформированный устойчивый индивидуальный стиль общения свидетельствует о достигнутом данным человеком уровне коммуникативного мастерства и тесно связан с личностными особенностями и мотивацией достижения. Стиль общения имеет внешние (экспрессивные), интенсивностные и содержательные характеристики.
6. Мужской и женский стили общения формируются под влиянием исторически сложившихся полоролевых стереотипов. Мужской стиль общения с самого раннего детства выглядит более активным и предметным, но одновременно – более соревновательным и конфликтным. Женский стиль более ориентирован на партнерство и взаимозависимость, женщины свободнее и полнее (в том числе вербально) выражают свои чувства и эмоции, у них раньше возникает потребность делиться с кем-то своими переживаниями, а также способность к сопереживанию (эмпатия).
7. Исторически сложившиеся полоролевые стереотипы отводят женщине подчиненную, обслуживающую роль, в то время как мужчины воспринимаются как господствующий, более агрессивный пол, более пригодный для занятия руководящих постов. Считается, что мужчины более

склонны к директивному и автократическому стилю, ориентированному на задачу, в то время как женщины тяготеют к демократическому стилю, характеризующемуся участием в общей работе.

8. Современная психология все чаще опровергает устоявшиеся стереотипы относительно неспособности женщин выполнять функции руководителей и занимать достойное место в деловом «мужском» мире. Высказывается предположение, что здоровая фемининная психология в будущем будет представлять не просто женскую психологию, а универсальную человеческую психологию, ориентированную скорее на партнерство, чем на доминирование.

9. И мужчины и женщины могут приобретать качества противоположного пола, сохраняя при этом свои собственные. Так проявляется свойство андрогинности, позволяющее индивиду лучше адаптироваться в социуме, расширять свой поведенческий репертуар, более полно реализовать потенциал личного влияния.

Основные понятия

Успешность общения

Контактность

Совместимость

Удовлетворенность общением и отношениями

Коммуникативная совместимость

Андрогинность

Конформность

Манипуляция

Тендерные стереотипы

Эмпатия

Вопросы для самопроверки

1. В чем отличие коммуникативности и коммуникабельности?
2. В чем специфика коммуникативной совместимости?
3. Как проявляется темперамент в общении?
4. Влияет ли стиль общения на совместимость людей?
5. Какие стили общения вы знаете? Приведите примеры.
6. В чем особенности женского и мужского стиля общения?
7. Какую роль предписывают женщине исторически сложившиеся полоролевые стереотипы? Насколько они соответствуют истине?
8. Кому в большей степени дозволено нарушать полоролевой стереотип? Приведите в доказательство результаты экспериментальных исследований.
9. В каких аспектах общения женщины имеют преимущество перед мужчинами, включая способность к лидерству?
10. Как свойство андрогинности проявляется в раскрытии способности личного влияния?
11. Проверьте, какого пола ваше мышление, выполнив следующий тест.

Тест «Какого пола ваше мышление?»

1. Вы слышите тихое мяуканье. Можете ли вы сразу же показать, где находится кошка?
 - А) Если подумаю, то смогу.
 - Б) Могу сказать сразу.
 - В) Не знаю.
2. Легко ли вы запоминаете только что услышанную мелодию?
 - А) Легко, и могу пропеть часть ее.
 - Б) Запомню, если она простая и ритмичная.
 - В) Для меня это трудно.
3. Вам звонит человек, которого вы до этого встречали несколько раз. Можете ли вы узнать его голос в первые секунды разговора, пока он еще не представился?
 - А) Могу. Для меня это несложно.

- Б) Узнаю, по крайней мере, в половине случаев.
 В) Узнаю реже, чем в половине случаев.
4. Вы находитесь в компании нескольких супружеских пар. У двоих из них роман. Сможете ли Вы это определить?
 А) Практически всегда.
 Б) В половине случаев.
 В) Редко.
5. На большой вечеринке вы были представлены пяти незнакомым людям. Если на следующий день кто-нибудь упомянет в разговоре их имена, легко ли вам будет вспомнить их лица?
 А) Вспомню большинство из них.
 Б) Вспомню некоторых.
 В) Скорее всего, не вспомню вовсе.
6. Легко ли вам давались правописание и сочинения в школе?
 А) И то, и другое давалось легко.
 Б) Легким было что-то одно.
 В) И то, и другое с трудом.
7. Вы заметили место для парковки машины, но, для того чтобы там припарковаться, вам придется дать задний ход и буквально втиснуться в зазор между машинами. Ваши действия?
 А) Поищу другое место.
 Б) Осторожно припаркую машину там, где решил.
 В) Не раздумывая, дам задний ход и припаркую машину.
8. Вы провели три дня в незнакомой деревне, и кто-то просит вас показать, где север.
 А) Скорее всего, не смогу.
 Б) Если подумаю, то смогу.
 В) Сразу покажу.
9. Вы находитесь в приемной зубного врача. Насколько близко можете вы сесть к представителю своего пола, не ощущая неловкости?
 А) На расстоянии меньше 15 сантиметров.
 Б) От 15 до 60 сантиметров.
 В) Дальше, чем на 60 сантиметров.
10. Вы зашли поболтать к новому соседу. В квартире тихо, но где-то капает вода из крана. Ваши действия?
 А) Сразу же замечу этот звук, но постараюсь не обращать на него внимания.
 Б) Если замечу, то, наверное, скажу об этом сразу.
 В) Это меня совсем не раздражает.

Подсчет очков

Для мужчин:	Для женщин:
А) + 10 очков	А) + 15 очков
Б) + 5 очков	Б) + 10 очков
В) - 5 очков	В) - 5 очков

За каждый вопрос, оставленный без ответа, – 5 очков.

Большинство мужчин набирают от 0 до 60 очков. Большинство женщин – от 50 до 100. Пограничный случай – от 50 до 60 очков показывает, что для вашего мышления равно характерны мужские и женские черты.

Мужчины, набравшие меньше 0, и женщины, набравшие больше 100 очков, имеют склад мышления, резко отличный от противоположного пола. У мужчин, набравших более 60 очков, может проявляться склонность к женскому типу мышления; у женщин, набравших меньше 50, может проявляться склонность к мужскому типу мыслительных процессов.

Тест «Приятно ли с Вами общаться?»

1. Вы любите больше слушать, чем говорить?

2. Вы раздражаетесь, когда вас не слушают?
3. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
4. У вас есть собственное мнение по каждому вопросу?
5. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
6. Если тема разговора вам незнакома, станете ли ее развивать?
7. Часто ли у вас спрашивают совета?
8. Вы любите быть центром внимания?
9. На вечеринке у друзей часто ли вокруг вас образуется своя группа?
10. Если тема разговора вам неинтересна, станете ли вы показывать это собеседнику?
11. Вы не забываете поздравить с днем рождения ваших друзей?
12. Вы считаете, что в деловом разговоре совершенно неуместны шутки и анекдоты?

За каждый положительный ответ на нечетный вопрос и отрицательный ответ на четный вопрос поставьте себе один балл.

1-3 балла: Может быть, вы – просто молчун, из которого не вытянешь ни слова, или наоборот, вы настолько общительны, что вас стараются избегать. Однако, увы, общаться с вами не очень приятно, и над этим стоит задуматься.

4-9 баллов: Наверное, вы не очень общительны, но настолько внимательны к людям, что, пренебрегая возможностью всегда быть в центре внимания, заслужили славу приятного собеседника.

10-12 баллов. Вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. В компании всегда вокруг вас группируются люди, без вас не могут обойтись друзья. Возникает только один вопрос: вам действительно приятна ваша роль, или иногда вам приходится играть, как на сцене?

Дополнительная литература

- Алешина Ю. Е., Воловий А. С.* Проблемы усвоения ролей мужчины и женщины // Вопросы психологии. - 1991. - № 4. - С. 74-81.
- Бодаев А. А., Ковалев А. Г.* Психология и педагогика самовоспитания. – Л.: ЛГУ, 1958.
- Зимбардо Ф., Ляйпне М.* Социальное влияние. – СПб.: Питер, 1999.
- Емельянов Ю. Н.* Учиться мастерству общения // Психология в управлении. – Л., 1983.
- Кон И. С.* Введение в сексологию. – М.: Медицина, 1988.
- Кон И. С.* В поисках себя. - М., 1984.
- Майнгардт Т.* Личное влияние. – М.: Ферро-Логос, 1992.
- Мюнстерберг Г.* Основы психотехники. – М.: Русский книжник, 1922.

Глава 23. Общение в сфере средств массовой коммуникации

23.1. Массовая коммуникация как вид межличностного общения

Сегодня в мире нет практически ни одного человека, который находился бы вне сферы влияния радио, телевидения, прессы. Люди привыкли к обилию информации и технических средств ее сбора, обработки, передачи на большую, разнородную и анонимную аудиторию – к телевидению, радио и прессе, без которых это обилие было бы невозможно. Средства, с помощью которых в кратчайшие сроки тиражируется и распространяется информация любого рода – пропагандистская, просветительная, развлекательная, а также весь комплекс явлений, связанных с деятельностью этих средств получили название «средства массовой коммуникации».

Средства массовой коммуникации (СМК) – это исторически сложившийся специфический социальный институт, который путем быстрой передачи информации реализует задачу формирования мировоззрения и общественного мнения большой, разнородной и анонимной аудитории в соответствии с плановыми установками общественно-политической системы.

Массовая коммуникация – опосредованное общение, то есть такая форма общения, при которой почти отсутствуют личный контакт, непосредственное взаимодействие людей, постоянная и активная обратная связь, но сохраняются такие элементы личного общения, как сопереживание, соучастие и некоторые другие.

исторически сложившийся специфический социальный институт, который путем быстрой передачи информации реализует задачу формирования мировоззрения, и общественного мнения большой, разнородной и анонимной аудитории в соответствии с плановыми установками общественно-политической системы.

Эти формы общения взаимодополняют друг друга и в настоящее время уже не могли бы существовать одна без другой. Чем больше современный человек вовлекается в сферу действия средств массовой коммуникации (СМК), то есть выступает как потребитель информации и относительно пассивный участник «беседы» с диктором, писателем, журналистом, тем сильнее он испытывает своеобразный «голод» в человеческих контактах.

Массовая коммуникация

опосредованное общение, то есть такая форма общения, при которой почти отсутствуют личный контакт, непосредственное взаимодействие людей, постоянная и активная обратная связь, но сохраняются такие элементы личного общения, как сопереживание, соучастие и некоторые другие.

Сила, действенность, формы влияния СМК, преобладание тех или иных функций, осуществляемых ими в обществе, определяются и обуславливаются социальной системой, которую они обслуживают.

Телевидение, радио и печать формируют общественное мнение и мировоззрение людей, являются действенным воспитательным и социализирующим средством.

Чрезвычайно важный момент процесса массовой коммуникации – это двухступенчатый характер прохождения любой информации. Любое сообщение, услышанное по радио или прочитанное в газете, человек вольно или невольно соотносит с мнением, оценками, суждениями (действительными или предполагаемыми) других людей, и это иногда определяет отношение к полученной информации.

Иными словами, информация не поступает к человеку напрямую, она опосредуется групповыми нормами. Нередко воспринимается и усваивается лишь то, что соответствует групповым нормам и установкам. Одна только ориентация на группу – например, «группу предстоящего общения», с которой человек собирается обсудить сообщение, статью, спектакль, – заставляет иногда усвоить, запомнить даже то, что не вызывает согласия, противоречит взглядам, вкусам, убеждениям человека.

Межличностное общение, как мы знаем, характеризуется хорошей обратной связью; любой из участников общения всегда может попросить уточнить смысл высказывания, прояснить смысл и подтекст сообщения и т. д. В сфере средств массовой коммуникации также существуют разнообразные формы обратной связи.

Начинающий диктор или политик всегда интересуются резонансом от своего выступления, опрашивая знакомых или случайно обнаруженных слушателей. Опытный политический деятель получает более квалифицированную информацию о результативности своего выступления.

Эффективность массовой коммуникации – это сложный процесс, развертывающийся во времени и представляющий собой совокупность изменений разного уровня и аудитории. Это могут быть *предпочтения* (выписывается определенная газета), *реакции* (одна статья в газете вызывает зевоту, вторая – «проглатывается»), *смещения* (прослушав передачу, люди пересматривают свои оценки, появляется критическое отношение к некоторым суждениям и поступкам). Иногда ради интересной передачи человек способен полностью перестроить расписание дел на определенный день. Наконец, это *перемены* (совокупные изменения во взглядах, убеждениях человека, новые, непривычные для него поступки и действия). Последнего рода изменения наиболее редки и вызываются комплексом всех социальных воздействий.

Многие закономерности, накопленные теоретиками и исследователями в области деятельности средств массовой коммуникации, можно объяснить с позиций общих правил и законов человеческого общения. Особенно это касается проблемы убеждаемости.

Люди имеют тенденцию смотреть и слушать то, что по духу близко их предрасположениям. Это справедливо как для личной беседы, так и для СМК. Большинство людей доверяются таким сообщениям, которые интересны для них и не противоречат их знаниям и установкам, и избегают тех, что не совпадают с ценностями, опытом, раздражают. Вот почему владельцы автомобилей предпочитают знакомиться с рекламой автомобилей той модели, которую они недавно приобрели; две трети некурящих мужчин, как показали результаты исследований, читали заметки о здоровье, о связи курения и рака, а курящие к таким материалам обращались в два раза реже. Люди часто ищут

информацию, которая поддержала бы их позиции и взгляды. Вспомним мудрое изречение Амброза Бирса: «Спрашивать совета – искать одобрения уже принятому решению» (Афоризмы, 1966).

23.1.1. Принадлежность к малой группе

Решающее влияние на реальное поведение человека в сфере средств массовой коммуникации может оказать факт принадлежности человека к определенной группе, особенно к той, которая имеет значительный авторитет и вес в глазах человека, к группе, чьи нормы, ценности, установки он одобряет и разделяет (так называемая эталонная или референтная группа). Например, семья подростка или юноши любит и ценит классическую музыку, а его сверстники и друзья являются поклонниками современного джаза. Ориентация подростка на радио- и телепередачи определенного типа будет зависеть от того, какая именно группа – семья или друзья – является для него референтной.

Если мнение коммуникатора противоречит групповым установкам, человек просто не воспримет точку зрения передающего. Однако если между групповыми нормами и мнением человека есть расхождения, разногласия, то под воздействием коммуникатора человек может значительно изменить свою точку зрения. В подобных ситуациях действует известный психологический механизм – люди чувствуют себя увереннее, если знают о поддержке со стороны других. Даже когда люди остаются в меньшинстве при решении спорных вопросов, они ориентируются на воображаемую группу, которая, возможно, разделяет их точку зрения. Люди вообще более склонны обсуждать противоречивые, спорные вопросы с людьми, подобными им в умственном отношении, или равными по образованию, или занимающими те же политические, идеологические и моральные позиции.

Первоначальная позиция слушателя, зрителя в значительной мере предопределяет успех или неудачу предлагаемого мнения, сообщения. Если различие между позициями оказывается существенным, происходит размежевание взглядов (так называемый «эффект контраста»). Подобный дисфункциональный эффект может возникнуть в аудитории религиозных людей после выступления на атеистические темы психологически слабо подготовленного лектора. При небольших различиях налицо «эффект ассимиляции» – усвоение точки зрения, которая представлялась чуждой и далекой, согласие с доводами коммуникатора, принятие его позиции.

Интересный эксперимент был проведен К. Ховлэндом со сторонниками и противниками продажи алкогольных напитков. В случае, когда в сообщении поддерживалась позиция сторонников продажи алкогольных напитков, свое мнение изменили более четверти лиц, прежде занимавших неопределенные позиции, и только 4 % противников этого закона. Когда темой передачи стало введение запрета на продажу алкогольных напитков, 14 % «неопределившихся» изменили свою установку в пользу коммуникатора, в то время как среди сторонников продажи алкогольных напитков было лишь 4 % «поддавшихся». Совершенно очевидно, что, чем больше различия между позициями, тем меньшими будут изменения (Howland, 1954).

Важнейшими факторами, определяющими выбор, степень усвоения и принятия информации, степень удовлетворенности человека аудитории, а в конечном итоге степень эффективности средств массовой коммуникации, являются свойства реципиентов, их установки, интересы и т. п.

Однако существуют ли другие факторы, влияющие на избирательность в сфере массовой коммуникации? Чем может определяться первоначальный выбор или выбор в малоизвестной сфере? В дополнение к уже перечисленным можно указать и другие важные факторы.

23.1.2. Лидер мнений

Важной побудительной причиной первоначального выбора может оказаться ориентация *на лидера мнения*. В каждой первичной группе имеются люди, более информированные по определенным вопросам, чем остальные члены группы, и более активные по отношению к определенным средствам массовой коммуникации. Именно их мнения служат ориентирами для членов группы.

Так, например, если человек собирается посмотреть новую постановку приехавшего на гастроли театра, то предварительно он узнает мнение А, который, как известно, не пропускает ни одной новой пьесы. Те, кто испытывает интерес к психологической стороне поединка известных шахматистов, обращаются к Б, который собирает все газетные вырезки и всю возможную информацию, касающуюся шахмат. А по вопросам шитья стоит проконсультироваться с В, которая всегда в курсе последних изменений моды. Ее совет может оказаться для нас более значимым, чем знакомство с журналами мод и

выступлениями известных модельеров в печати или по радио.

Таким образом, лидеры мнений – это люди, активно собирающие информацию по интересующему их кругу проблем, оказывающие серьезное влияние на круг своих родственников, знакомых, друзей и являющиеся своеобразными «моделями» мнений для своей группы.

Особенно важно учитывать первоначальную позицию конкретного человека и аудитории, когда нужно сформировать у них твердые позиции, убеждения, установки по общественно важным вопросам, а также в сообщениях на острые политические темы. Фактор первенства в сообщении также играет особую роль в формировании определенных социальных установок.

Лидер мнений

это такой член малой группы, который более информирован по определенным вопросам, чем остальные участники группы, более активен и избирателен по отношению к определенным средствам массовой коммуникации, что делает его мнение ориентиром для членов группы.

Ю. А. Шерковин заметил, что: «Опоздание равносильно прямой помощи пропаганде противника... Первенство в формировании социальной установки... избавляет от необходимости вести контрпропаганду по данному вопросу, экономит силы и средства и позволяет уверенно вести за собой общественное мнение и общественное настроение, ставит под контроль циркуляцию слухов, вырабатывает устойчивую привычку и доверие к определенному средству массовой коммуникации» (Шерковин, 1969, с. 134).

Известно, что сообщение, услышанное первым, лучше воспринимается, вызывает больший интерес, а услышанное последним – лучше запоминается.

Роль *установки* и другого типа предрасположений проявляется в избирательности по отношению к отдельным средствам МК, а также в интерпретации информации. Когда, например, трем группам в разной степени предубежденных лиц предложили истолковать, расшифровать смысл карикатур (в которых высмеивались предрассудки, аналогичные сформированным у этих лиц), обнаружилось следующее.

В группе лиц, с наибольшим предубеждением относящихся к некоторым национальным меньшинствам, преобладали те, кто смысла карикатур не понял и не хотел понять. Различие в понимании и непонимании предъявленных картинок было иным в группе относительно лояльных, терпимых людей – юмор оказался вполне им доступным и по достоинству оцененным.

В группах средней предубежденности различия были незначительными.

Такие личностные свойства реципиента, как интеллект, эмоциональность, социально-демографические характеристики (пол, возраст, образование), многое объясняют во взаимоотношениях личности и средств массовой коммуникации. Использование, предпочтение различных средств изменяется в зависимости от образовательного уровня аудитории. Чем выше образование, тем выше опора на печать. И наоборот, чем ниже образование, тем больше тяга и доверие к образно-звуковым зрительным средствам. Поэтому первыми среди покупателей телевизоров в Америке были те, у кого существовала сильная потребность в готовых развлечениях. Все установленные покупатели телевизора раньше жадно посещали кино и слушали радио.

Известно, что прямой путь убеждения с помощью хорошо продуманных и доказательных аргументов оказывается более действенным, если направляется в адрес мыслящих людей, привыкших все анализировать и взвешивать; косвенный путь (через намеки и подсказки) более пригоден для тех, кто не привык анализировать либо мало заинтересован в подобной информации. Этим объясняется следующий любопытный факт: те, кто во время передачи занят посторонними делами – разговаривает, ест, вяжет, – нередко лучше запоминают сказанное, чем те, кто внимательно слушал.

23.2. Убеждаемость

Что такое убеждаемость? Что значит убедить?

В психологическом смысле «убедить кого-либо в чем-либо – значит добиться с помощью логического обоснования предлагаемого суждения согласия индивида или группы с определенной точкой зрения и такого изменения по сравнению с прежним сознания тех, кто убежден, что они были готовы защищать эту точку зрения и действовать в соответствии с ней» (Шерковин, 1973, с.164-165).

Убедить возможно, лишь оперируя аргументами и опираясь на знания и установки человека,

способность его к анализу и сопоставлению точек зрения, используя закономерности убеждающей коммуникации.

Готовность людей принять информационное воздействие, логически обоснованное суждение есть свойство личности, которое мы называем убеждаемостью.

Процесс убеждения требует умения оперировать аргументами и контраргументами, рассматривая излагаемую позицию с разных сторон, учитывая возможное несогласие и сопротивление тех, кто находится под воздействием новых аргументов. В качестве аргументов иногда может быть использована и недостоверная, но субъективно убедительная информация.

Ю. А. Шерковин перечисляет различные виды аргументов, которые часто используются на практике:

ad populum – апелляция к чувствам, прежде всего, солидарности, гордости;

ad ignorantiam – с расчетом на неосведомленность;

ad impossibili – исходя из невозможного;

ad hominem – к публике и ее чувствам и здравому смыслу;

ad crumenam – обращение к силе и всемогуществу богатства;

ex silentio – умолчание.

В ряде исследований было показано, что апелляция к чувствам страха, сообщение и иллюстрация реальной угрозы здоровью, самочувствию, престижу быстрее побуждают к действию, чем апелляция к позитивным чувствам.

Когда мы говорим об аргументации, неизбежно возникает вопрос, в каких случаях следует односторонним образом представлять только свою точку зрения и свои доводы, и когда более успешным окажется одновременное использование и предоставление аргументов противоположной стороны.

Иначе говоря, если вы решили провести в классе беседу о вреде курения, то достаточно ли указать на неблагоприятные последствия курения в виде различных серьезных болезней или же следует попутно обсудить аргументы сторонников курения (курение снимает напряжение, помогает вписаться в новую компанию и др.) и совместно решить, что важнее? Первый вариант преподнесения информации получил название «односторонняя аргументация», второй – «двусторонняя аргументация».

В ходе классических экспериментов Карла Ховленда и его коллег было установлено, что двусторонняя аргументация является более предпочтительной для образованной аудитории, а также для тех, кто не согласен с мнением коммуникатора. Если же установки аудитории совпадают с его установками, и к тому же слушатели имеют неполное среднее образование или один-два курса высшего, то в этом случае эффективнее будет односторонняя аргументация.

Убедить

добиться с помощью логического обоснования предлагаемого суждения согласия индивида или группы с определенной точкой зрения и такого изменения по сравнению с прежним сознания тех, кто убежден, чтобы они были готовы защищать эту точку зрения и действовать в соответствии с ней.

Убеждаемость

готовность личности принять информационное воздействие, логически обоснованное суждение.

При использовании двусторонней аргументации важно в начале беседы или выступления умело представить аргументы другой стороны, чтобы показать свою осведомленность и избежать ситуации «кукиш в кармане» («Говорите-говорите, все равно вы ничего не знаете и не понимаете. Мне лучше известно, что к чему, и меня вы все равно не переубедите!»). Не следует также начинать с тех аргументов, которые могут вызвать раздражение в аудитории. Их следует приберечь к концу выступления, когда аудитория уже будет вами покорена. В описании исследования К. Ховленда содержится немало других практических советов (Howland et al., 1953).

23.2.1. Убеждаемость и статус человека в группе

Целый ряд факторов влияет на убеждаемость и внушаемость человека, степень его зависимости от печатного и зримого слова.

Английская исследовательница Х. Химмельвейт обнаружила в 1960-е годы, что среди детей, которые стали «рабами» кино и телевидения, больше всего тех, кто переживает особые трудности – неудовлетворительные отношения со взрослыми и особенно со сверстниками, порождающие чувство

отрицания другими детьми, отвергнутости, чувство, что тебя не понимают и не желают считать своим товарищем, общее чувство социальной неуверенности. В числе этих трудностей может быть и так называемая «тревога созревания» – сложные переживания переходного возраста.

Х. Химмельвейт заметила, что: «Дети, много времени посвящающие телевидению (обычно интеллигентные), тянутся к нему, так как встречают затруднения или в приобретении друзей или в своей семье. Они *бегут* в телевидение или готовые развлечения других типов. Тогда начинается порочный круг, когда легкий доступ телевидения усугубляет эти проблемы ребенка» (Himmelweit, 1958, с. 38). Сейчас эти функции зачастую выполняет для ребенка компьютер.

Важно и то, какое место занимает человек в группе, удовлетворяет ли его это место, соответствует ли оно его уровню притязаний и самооценке. Иначе говоря, социальный и личный статус человека в группе (под личным статусом понимается степень признания и уважения человека значимой для него группой) может повлиять на его отношение к СМК.

Интересный эксперимент был проведен Джеймсом Коулменом в школах, различавшихся по наиболее принятым в них ценностям. В одних школах важнее всего были эрудиция, академические успехи, в других – атлетическое совершенство, спортивные разряды. Оказалось, что если подросток не занимает должного места по определенной системе ценностей в значимой для него структуре взаимоотношений, то он становится чрезмерным потребителем в сфере СМК, которая спасает его от необходимости вынести себе «приговор» в форме негативной самооценки (По: Himmelweit, 1958).

23.2.2. Убеждение и внушение

Рассматривая значение эмоциональной стабильности или неустойчивости, важно знать, какое состояние является для данного человека привычным, сохраняется во многих ситуациях. Если обычно человек эмоционально уравновешен, спокоен, то в условиях, вызывающих сильную тревогу, взволнованность, возбуждение (например, в условиях землетрясения), увеличивается его податливость – к воздействию, внушению, убеждающему воздействию. Подобные наблюдения проводились в экспериментальных и естественных условиях.

Психологи считают, что *убеждать* следует аудиторию, обладающую большими познавательными способностями, высокообразованную и находящуюся в привычной ситуации; *внушение* же дает больший эффект в аудитории с невысокими познавательными способностями и в кризисных ситуациях.

Эксперименты, осуществленные в 1950-х годах, первоначально позволяли думать, что невротики, вследствие серьезных затруднений внутреннего свойства, сосредоточенности на собственных переживаниях, слишком негативны, чтобы проявить внимание к чужой точке зрения и должное понимание (а это – важное условие убеждаемости, податливости).

Рассмотрим данные, полученные в эксперименте Джаниса (Human Behavior, 1964, с. 549) (рис. 23.1):

Кроме того, оказалось, что девушки по сравнению с юношами больше поддаются убеждению. Потому пропагандист, выступающий на какую-либо тему в женской или мужской аудитории, при всех прочих равных условиях, вероятно, больший успех будет иметь в первом случае, то есть ему будет легче убедить слушателей в правильности своих позиций.

Оказалось также, что в сугубо мужской аудитории можно выделить группу таких лиц, которые будут в высшей степени «неподдающимися». Это люди с невысоким уровнем собственного достоинства, остро переживающие чувство своей бесполезности, отчужденности, склонные к одиночеству, агрессивные или подозрительные, плохо переносящие трудные ситуации (например, особенно тревожные на экзамене).

Чем выше интеллект, тем больше критичное отношение к предлагаемому содержанию, тем чаще возникает ситуация, когда информация усвоена, однако принятия, согласия с ней нет.

В. Шрамм и другие (Schramm, 1961) показали, что количество детей, которых можно отнести к категориям «понятливых», легко усваивающих телезрителей и «тупых, сонных» (по терминологии авторов), неодинаково в различных возрастных и отличающихся по интеллекту группах (рис. 23.2). Выделив среди шести- и десятиклассников группы низкого, среднего и высокого интеллекта, они обнаружили, что процент «легких» зрителей в целом увеличивается от шестого к десятому классу; в группе с низким интеллектом наблюдаются сравнительно небольшие сдвиги, в то время как в группе с высоким интеллектом за этот же промежуток времени число «легких, понятливых» зрителей увеличилось более чем в два раза (Human Behavior, 1964, с. 536).



Рис. 23.1. Факторы, влияющие на убеждаемость

Особое значение приобретает общий познавательный стиль личности. Если этот стиль сформирован, ему всегда сопутствует высокая потребность в познавательной ясности. Такие люди более открыты к новой информации, последовательно приобретают ее, не пугаются неясностей и противоречий, не прибегают к упрощению окружающей действительности и получаемой информации до черно-белых тонов и в целом гораздо легче меняют свои установки и позиции.

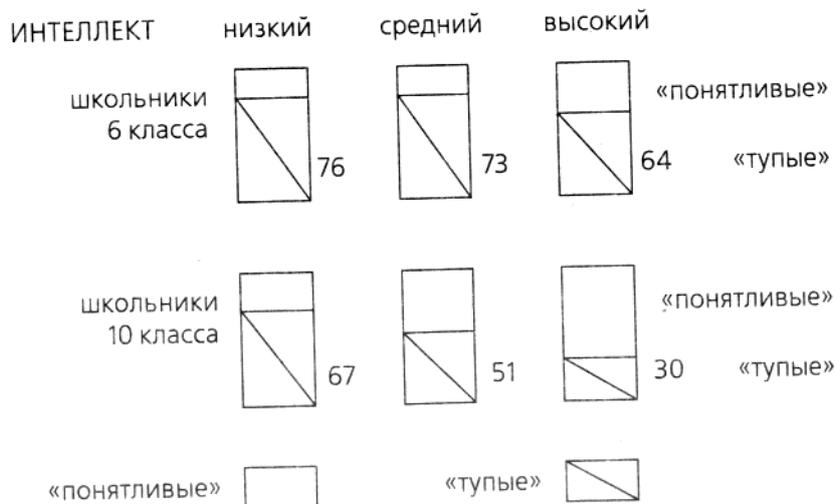


Рис. 23.2. Роль интеллекта в восприятии телеинформации

23.2.3. Убеждаемость и конформность, податливость

Можно ли убеждать на расстоянии, без непосредственного личного контакта? В чем заключается отличие убеждаемости от податливости, конформности?

На первый взгляд, между этими понятиями много общего. И в том и в другом случае предполагается изменение оценок, поведения, отчасти самого образа мыслей вследствие воздействия группы,

коммуникатора, конкретного человека. Но в ситуации *убеждения* человек свои оценки, мнения, реакции и поведение изменяет *сознательно*, на основании логических доводов и аргументов.

Убеждаемость предполагает когнитивную гибкость, способность принять доводы и чужую точку зрения, отличающуюся от собственной. Кроме рациональных аргументов, способность человека к восприятию другой точки зрения, к убеждению стимулируется и эмоциональными факторами, такими как страх, привлекательность и авторитет коммуникатора, а также специальными приемами, учитывающими свойства реципиента.

Конформность в социальной психологии определяется как добровольная реакция человека в малой группе, которая идентична реакциям всех членов группы, но отличается от реакций этого человека, когда он находится в одиночестве. В рамках массовой коммуникации она может выглядеть как демонстрируемое согласие с предлагаемой точкой зрения вследствие присутствия членов группы или значимых людей, когда в глубине души человек по-прежнему остается при своем мнении.

Конформное поведение неосознаваемой целью часто имеет собственное благополучие (прежде всего психологический комфорт, психическое равновесие), исходит из критерия собственной пользы. Конформный человек не стремится к поиску альтернативных мнений, оценок и решений и не рискует поступить иначе, чем от него ожидает значимая для него группа

Конформное поведение сохраняется, в основном, в рамках группы или в присутствии того, кто убеждал. Если поведение реципиента изменилось вследствие процесса убеждаемости, оно более устойчиво во времени, не зависит от контроля группы. Убеждаемость усиливается, если она подкреплена мнением об авторитетности, надежности источника.

Причиной устойчивости является то обстоятельство, что новые нормы, установки, ценности, взгляды, убеждения органично включаются в ценностно-нормативную систему индивида, не являются обособленными в этой системе и не могут изменяться впредь без воздействия на всю систему взглядов и установок человека. Такое воздействие может осуществляться только через убеждение, оставляющее свободу выбора за человеком, а не через принуждение, которое всегда незримо присутствует в группе, склоняющей человека к конформному поведению.

Конформность

демонстрируемое согласие с предлагаемой точкой зрения вследствие присутствия членов группы или значимых людей, когда в глубине души человек по-прежнему остается при своем мнении.

Податливость убеждающему воздействию может увеличиваться вследствие склонности человека к внушению.

Есть и другая сторона в соотношении убеждаемости и податливости. Как поступить, когда мы хотим защитить себя от назойливой рекламы, от горячих уверений в необходимости совершить какие-то действия, к которым мы не готовы? Как противостоять нежелательному влиянию?

Американский психолог У. Мак-Гуайр и его сотрудники разработали метод противостояния, который они назвали «эффектом вакцинации». Суть метода состоит в том, что, если аудиторию заранее познакомить с кратким сообщением, которое может вызвать у них несогласие, и дать возможность опровергнуть его, то к последующему более полному изложению тех же самых позиций у них уже будет сформирован своеобразный иммунитет. Как говорит Э. Аронсон, «чтобы побудить нас отстаивать свои убеждения, нас должны предупредить об их уязвимости, и лучше всего это достигается с помощью слабой атаки на них. Предварительное столкновение с „щадящими" нападками породит устойчивость к последующим убеждающим воздействиям, потому что 1) у нас появляется мотивация защищать свои убеждения, 2) мы приобретаем практические навыки подобной защиты» (Аронсон, 1988, с. 125).

В последние годы большое внимание уделяется разработкам новых технологий убеждения и использования дополнительных, косвенных способов усиления убеждающего воздействия. К ним относятся прежде всего усилия по созданию имиджа политика, депутата, комментатора, обучение технике публичного выступления, тренинги уверенности, коммуникативных навыков, умения вести переговоры и т. д.

В заключение подчеркнем, что межличностное общение в сфере средств массовой коммуникации многоступенчато, многофункционально и подчиняется своим специфическим законам. В нем скрывается еще немало неизученных ресурсов и загадок.

Выводы

1. Массовая коммуникация – опосредованное общение, в котором сохраняются элементы личного общения, такие как сопереживание, соучастие и некоторые другие. В нем присутствуют также обратная связь, имеющая особые формы.
2. Информация в рамках средств массовой коммуникации опосредуется групповыми нормами. Воспринимается и усваивается лишь то, что соответствует групповым нормам и установкам. Если мнение коммуникатора противоречит групповым установкам, человек не воспринимает точку зрения передающего. Если же есть расхождение между групповыми нормами и мнением человека, то под воздействием коммуникатора человек может значительно изменить свою точку зрения.
3. «Лидеры мнений» – это люди, активно собирающие информацию по интересующему их кругу проблем и оказывающие серьезное влияние на круг своих родственников, знакомых, коллег; они являются своеобразными «моделями» мнений для своей группы.
4. Убеждение с помощью хорошо продуманных и доказательных аргументов является более действенным, если направляется в адрес мыслящих людей, привыкших к взвешенной оценке информации. Кроме рациональных аргументов, способность человека к восприятию другой точки зрения побуждается такими эмоциональными факторами, как страх, привлекательность коммуникатора, а также специальными приемами.
5. Убеждаемостью называется готовность людей принять информационное воздействие, логически обоснованное суждение. В аудитории с большими познавательными способностями и высоким образованием лучше действует убеждение; в аудитории с невысокими познавательными способностями и в кризисных ситуациях больший эффект дает внушение.

Основные понятия

Средства массовой коммуникации

Массовая коммуникация

Лидер мнений

Убедить

Убеждаемость

Конформность

Вопросы для самопроверки

1. Назовите черты межличностного общения, которые обнаруживаются в рамках действия средств массовой коммуникации.
2. Почему люди обращаются к лидеру мнений?
3. Каковы законы убеждающей коммуникации?
4. Как влияет интеллект на усвоение телевизионной информации?
5. Что общего и в чем отличие убеждаемости и податливости, конформности?

Дополнительная литература

Аронсон Э. Общественное животное. – М., 1998.

Богомолова Н. Н. Социальная психология радио, печати, телевидения. – М., 1991.

Куницына В. Н. Человек в мире информации // Социальная психология личности. – Л., 1974. – С. 150-163.

Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: Питер, 1997. – Гл. 8 «Убеждение».

Мельник Г. С. MASS-MEDIA: психологические процессы и эффекты. – СПб.: СПбГУ, 1996.

Глава 24. Новые направления в исследовании межличностного общения

24.1. Социальный интеллект

Социальный интеллект и социальная компетентность – относительно новые понятия социальной

психологии, которые находятся в процессе развития, уточнения, верификации.

24.1.1. История развития представлений о социальном интеллекте

Понятие «социальный интеллект» впервые употребил в 1920 году Э. Торндайк, обозначив им дальновидность в межличностных отношениях и приравняв его к способности мудро поступать в человеческих отношениях. По Торндайку, существует три вида интеллекта:

абстрактный интеллект как способность понимать абстрактные вербальные и математические символы и производить с ними какие-либо действия;

конкретный интеллект как способность понимать вещи и предметы материального мира и производить с ними какие-либо действия;

социальный интеллект как способность понимать людей и взаимодействовать с ними.

В 1937 г. Г. Оллпорт описывает социальный интеллект как особую способность верно судить о людях, прогнозировать их поведение и обеспечивать адекватное приспособление в межличностных взаимодействиях. Он выделяет набор качеств, которые обеспечивают лучшее понимание других людей; в структуру этих качеств социальный интеллект включен как отдельная способность (Allport, 1937).

В 1960-е годы появляются работы о социальных умениях, коммуникативной компетентности* (М. Аргайл, 1967, 1974; и др).

* Проблемы коммуникативной компетентности не обсуждаются в этом разделе, т. к. по этой проблеме существует огромное количество публикаций; однако в отечественной психологической науке нет устоявшейся позиции на этот счет и преобладает прагматически-тренинговый подход.

В эти годы очень большое внимание уделяется проблеме социальной перцепции, пониманию людьми друг друга; делается попытка разработать на основе сложившихся концептуальных представлений о природе и структуре социального интеллекта методический аппарат его изучения.

Дж. Гилфорд и М. Салливан разрабатывают тест для исследования социального интеллекта, который со времени его создания (1920-е годы) широко используется в конкретных исследованиях, несмотря на наличие определенных недостатков (подробнее об этой методике см. в Приложении 1 (с. 506)).

Новые методические разработки относятся к 1980-м годам. Д. Китинг создал тест оценки морального или этического мышления. М. Форд и М. Тисак (1983) в основу измерения интеллекта положили успешное решение проблемных ситуаций. Им удалось показать, что социальный интеллект представляет собой четкую и согласованную группу ментальных способностей, связанных с обработкой социальной информации, группу способностей, которые фундаментально отличаются от способностей, лежащих в основе более «формального» мышления, проверяемого тестами «академического интеллекта».

24.1.2. Социальный интеллект и когнитивная структура

В зарубежной психологии существует и другая концепция социального интеллекта, в которой акцент делается на когнитивных стилях. Эта концепция рассматривается в публикациях Н. Кэнтор, которые впервые появились в 1978 году; в 1987 году вышла отдельная книга данного автора под названием «Личность и социальный интеллект».

Н. Кэнтор приравнивает социальный интеллект к когнитивной компетентности, которая позволяет людям воспринимать события социальной жизни с минимумом неожиданностей и максимальной личной пользой. Она рассматривает интеллект с позиций когнитивного персоналиста.

Объяснение сути этого подхода мы находим на 3-й стр. указанной книги: «Когнитивная основа человека может быть определена как декларативные и оперативные (процедурные) знания, которые индивид применяет в интерпретации событий и составлении планов в ситуациях повседневной жизни. Эти представления, личные воспоминания и правила интерпретации составляют когнитивную структуру личности; совместно они составляют опыт и определенный подход индивида к проблемам социальной жизни. Мы обозначаем этот репертуар знаний как социальный интеллект».

Именно репертуар социального интеллекта (далее – СИ), динамика его использования и процессы, в которых СИ приобретает и шлифуется, позволяют индивиду приспособиться к жизненному окружению. Основными содержательными компонентами СИ являются способность к решению практических задач, вербальные способности и социальная компетентность.

Н. Кэнтор отмечает, что в последние два десятилетия выделяется три исследовательских аспекта.

1. *Содержание и структура опыта*, необходимого для решения проблемы.
2. *Ситуации и их контекст*.
3. *Прагматическая сторона интеллекта* (Балтс, 1986) находится в центре третьего направления. Это – варианты решения повседневных проблем.

24.1.3. Содержание социального интеллекта в представлении людей

Чтобы составить представление о том, что обычные люди думают о социальном интеллекте, Р. Штернберг (1981) обратился к «пониманию интеллекта людьми». Он проводил опросы на вокзалах, в магазинах, библиотеках, предлагая респондентам описать черты «интеллектуального человека». (Близкая по содержанию работа Н. Л. Смирновой была опубликована у нас, см.: Социальные репрезентации интеллектуальности. Психологический журнал, 1994, № 6.)

Исследование Штернберга показало, что люди вкладывают в понятие социального интеллекта следующее:

1. *Способность к решению практических задач*: человек рассуждает логически и здраво, видит все аспекты проблемы; принимает хорошие решения; обращается к оригинальным источникам важной информации; слушает все аргументы и т. п.

2. *Вербальная способность*: говорит ясно и с четкой артикуляцией; хорошо понимает прочитанное; имеет хороший словарный запас; не испытывает трудностей в письменной речи; эффективно общается с людьми и т. д.

3. *Социальная компетентность*: принимает других такими, какие они есть; не опаздывает на встречи; выносит справедливые суждения; чуток к нуждам и желаниям других людей; любознателен, имеет широкие интересы и т. п.

Штернберг обнаружил, что черты, приписываемые умному человеку в тех случаях, когда люди описывали «академический интеллект», отличались от характеристик, составивших описание «повседневного» (практического, социального) интеллекта.

Социальный интеллект часто отождествляется с мудростью.

24.1.4. Является ли социальный интеллект самостоятельным феноменом

Еще Э. Торндайк утверждал, что социальный интеллект существует отдельно от обычного интеллекта. Многие авторы (Китинг, 1978; Гилфорд, 1967) определяют СИ как самостоятельную группу основных ментальных способностей в противовес способностям академического или формального интеллекта. Сферой СИ, по мнению Дж. Гилфорда, является знание восприятия, мыслей, желаний, чувств, настроений и т. д. других людей и себя. Этот аспект измеряется тестами на социальную перцептивность.

Если СИ является отдельной формой интеллектуальной способности – самостоятельной сущностью, явлением, – тогда люди должны показывать относительно схожие результаты по группе измерений социальной перцепции и мышления, а показатель тестов СИ должен обеспечивать более точные прогнозы социальной деятельности и зрелости, чем результаты традиционных несоциальных измерений интеллекта.

Несомненно, общий и социальный интеллект тесно взаимосвязаны. Можно предположить, что одни и те же социальные и психологические факторы обуславливают не только успешность деятельности, приспособления, интеллектуальную сохранность, но и обеспечивают долгожительство.

В 1998 г. в России были опубликованы результаты лонгитюдных исследований американского профессора У. Шая, который обследовал людей с интервалами в течение 35 лет (1956, 1969, 1970, 1977, 1984, 1991) и выявил 7 факторов, препятствующих снижению интеллектуального уровня (Шай, 1998).

Интеллектуальная сохранность наблюдается при соблюдении следующих условий:

- отсутствие хронических (сосудистых и прочих) болезней;
- благоприятная среда (высокий социально-экономический статус, образование, хороший доход, семейное благополучие);
- интеллектуальная деятельность (плюс культурные привычки и хобби);
- гибкий личностный стиль;
- брак с супругом с высоким когнитивным статусом;
- сохранение высокой скорости перцептивной обработки информации;

- удовлетворенность тем, как сложилась жизнь.

На основании этого исследования возможны как предсказание раннего старения, так и рекомендации по преодолению такой тенденции.

Быстрое старение («сокращение жизненного расписания») обуславливают:

- снижение гибкости личностного стиля (за предыдущие 7 лет);
- низкий образовательный уровень;
- принадлежность к мужскому полу;
- низкая удовлетворенность жизненными достижениями.

Согласно последним исследованиям, человек, обладающий развитым социальным интеллектом, включен в широкие социальные связи, активен и гибок; как правило, более удовлетворен жизнью, умеет вписаться в новые общественные структуры и условия, противостоять многочисленным стрессам переходного времени и, соответственно, имеет больше шансов на долгую активную, общественно полезную жизнь.

24.1.5. Отечественные разработки по проблеме социального интеллекта

Имеющиеся в отечественной психологии работы затрагивают проблему социального интеллекта преимущественно в аспекте коммуникативной компетентности (Н. А. Аминов, М. В. Молоканов, М. И. Бобнева, Ю. Н. Емельянов, А. А. Кидрон, А. Л. Южанинова), а также описывают предполагаемую структуру и функции социального интеллекта (СИ). Предметом специального исследования социальный интеллект не стал прежде всего в силу отсутствия отечественных методических разработок.

Впервые попытку определения социального интеллекта предложил Ю. Н. Емельянов, тесно связав его с понятием «социальная сенситивность». Он считал, что на основе интуиции у человека формируются индивидуальные «эвристики», которые человек использует для умозаключений и выводов относительно межличностного взаимодействия. Они обладают надежностью и достаточным прогностическим эффектом (Емельянов, 1987).

В работах последних лет можно выделить исследование Н. А. Аминова и М. В. Молоканова, которые рассматривали социальный интеллект как условие выбора профиля деятельности у будущих практических психологов (исследовательская деятельность или практика).

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ РОССИЙСКИХ ПСИХОЛОГОВ

Н. А. Аминов и М. В. Молоканов в 1992 году изучили связь социального интеллекта с профессиональной направленностью личности.

Обследование проводилось в два этапа. На первом этапе (перед поступлением в вуз) абитуриентам предлагались тесты для определения уровня развития социального интеллекта (модифицированная версия теста Салливена – Гилфорда) и фасилитивности (оригинальная версия ситуативного теста «Собеседование»).

На втором этапе (после второй сессии обучения, перед получением диплома) обследованию подверглись только те из испытуемых, которые успешно прошли отборочный тур и были зачислены на факультет. Использовались также опросник Кэттелла (16PF) и методика ППС (предрасположенность к развитию синдрома эмоционального «сгорания»: пресыщение общением, не проходящая усталость, подавленность, немотивированная агрессивность, недовольство собой и окружающими), созданная на базе ММРІ. Для оценки мотивационных составляющих профессиональной направленности представителей использовались две невербальные шкалы: для измерения альтруизма (попечительства) и консерватизма (склонности следовать предписаниям и нормам). Для оценки развития умения влиять на других людей был использован игровой тест «Доклад о перспективах развития психологической службы в школе» как составная часть тренинга. В эксперименте приняли участие 120 абитуриентов спец. факультета МГПУ.

Некоторые результаты исследования. Чем выше уровень социального интеллекта, тем вероятней предрасположенность к исследовательской деятельности. Те испытуемые, у которых оказались выраженными оба ведущих компонента специальных способностей, обнаружили более высокие склонности к практической психологической деятельности и конструктивному воздействию на аудиторию в процессе осуществления межличностных деловых форм коммуникации. Кроме того, испытуемые с выраженной фасилитивностью проявили меньшую склонность к развитию синдрома

эмоционального «сгорания». Получена информация о мотивационных составляющих специальных способностей: при склонности к исследовательской работе более вероятно обнаружить выраженную установку на альтруизм; при избирательной склонности к практической работе – установку на радикализм (чувствительность к противоречиям и проблемам).

(См.: Аминов Н. А., Молоканов М. В. О компонентах специальных способностей будущих школьных психологов // Психологический журнал. – 1992. – № 5. – С. 104.)

Авторы убеждены, что профессионализм психолога зависит от наличия специальных способностей, в частности, от социального интеллекта.

Ведущими компонентами способностей к психологической деятельности, к вдумчивой работе с людьми являются, по мнению исследователей, *социальный интеллект* (способности к пониманию поведения других людей) и *фасилитивность* (поддерживающий стиль социальных отношений).

Кроме того, оказываются важными энергетические характеристики, психическая выносливость в противоположность синдрому эмоционального «сгорания», при наличии которого происходит быстрое пресыщение общением, возникает недовольство собой и окружающими.

Психологи чаще, чем другие люди, выделяют способность практически решать задачи на общение, талант общения как способность именно к своей специальности.

Среди операциональных подходов к проблеме социального интеллекта можно выделить подход Н. А. Кудрявцевой.

В 1994 г. в рамках проекта «Интеллектуальный потенциал», осуществленного на факультете психологии СПбГУ (Грант РФФИ 1993/94 г.), Н. А. Кудрявцева предложила свою концептуальную разработку этой проблемы. Существенным в этом проекте было стремление соотнести общий и социальный интеллект.

Интеллектуальный потенциал, по ее мнению, – это класс психических свойств и механизмов, определяющих прогрессивные изменения интеллекта. Его ключевыми компонентами являются интеллектуальный статус, познавательная мотивация, способность к самоотражению и самоопределению, а также умственная работоспособность. Основное внимание уделялось исследованию личностного аспекта (системе мотиваций) и индивидуальности как свободно развивающейся психической активности, готовности к постановке задач для себя. В ходе исследования было показано значение творческой вовлеченности школьника в учебную деятельность для умственного роста, значение поисковой активности как фактора, благоприятствующего здоровью. Творческая вовлеченность – это средство активизации эмоциональной, гуморальной, эндокринной системы организма, средство укрепления работоспособности, целостности личности.

Н. А. Кудрявцева на основе представлений о структуре интеллектуального потенциала разработала комплекс исследовательских подходов и конкретных методик, которые в итоге привели к выделению интегративного показателя интеллектуального потенциала человека. Он был обозначен как «единство интеллекта» и отражал существенные компоненты механизма интеллектуального роста, повышение совпадения по уровням личности: *общего интеллекта* (способность решать задачи на субъект-объектном уровне), *социального интеллекта* (способность решать задачи на субъект-субъектном уровне), *рефлексии* (показатель фиксирует баланс развития разных сторон интеллекта). Важным компонентом в структуре социального интеллекта является самооценка человека.

Социальный интеллект, таким образом, понимался как способность к рациональным, мыслительным операциям, объектом которых являются процессы межличностного взаимодействия. При этом предполагается психологическая автономность и независимость субъекта, позволяющая противостоять давлению людей и обстоятельств.

Была установлена неоднозначная картина взаимосвязи общего и социального интеллекта: как оказалось, социальный интеллект относительно независим по отношению к общему интеллекту. Об этом, по мнению Н. А. Кудрявцевой, прежде всего свидетельствует полученная отрицательная корреляционная связь между социальным интеллектом и эмпатией. Тем самым подтвердилась исходная гипотеза о социальном интеллекте как способности к рациональным (мыслительным операциям) и преодолению эмоционального заражения.

Особое внимание автор уделила вопросу о мотивационном компоненте как важном детерминанте социального интеллекта и способности к самоорганизации интеллекта.

«В развитии СИ и развитии способностей к самопознанию и саморегуляции, безусловно, важную

роль играет механизм мотиваций. Может быть поставлен вопрос о механизмах, обеспечивающих логические функции эмоциональных процессов. Б. Г. Ананьев поставил проблему мнемологического градиента в структуре интеллекта.

Эмоциональное отношение человека к другим людям и к самому себе может выступать сильным логическим инструментом анализа и интегрирования явлений окружающего мира (дифференциация окружающих по субъективному отношению, образование „эмоциональных синтезов" и др.). В этом механизме особенно большую роль выполняет неосознаваемая психическая регуляция, которая может блокировать сознательное регулирование.

Вопрос о потенциалах интеллекта не может быть решен вне роли мотивационного компонента в структуре интеллекта» (Кудрявцева, 1995).

Таким образом, Н. А. Кудрявцевой были выделены основные компоненты структуры СИ и выведен показатель «единство интеллекта», который предполагалось использовать в работе школьной психологической службы для диагностики уровня интеллектуального потенциала школьников.

24.1.6. Новый подход к проблеме социального интеллекта

Эта концепция разрабатывалась В. Н. Куницыной начиная с 1991 г. В отличие от обсуждаемых выше представлений о социальном интеллекте мы считаем возможным выделить отдельный аспект этого сложного явления – коммуникативно-личностный потенциал, который является достаточно обобщенным и позволяет приблизиться к пониманию специфической структуры социального интеллекта, особенностей его функционирования на разных возрастных этапах.

Социальный интеллект – многомерная, сложная структура, имеющая следующие аспекты:

1. *Коммуникативно-личностный потенциал* – комплекс свойств, облегчающих или затрудняющих общение, на основе которого формируются такие интегральные коммуникативные свойства как психологическая контактность и коммуникативная совместимость; это – основной стержень социального интеллекта.

Как отмечает Б. Г. Ананьев, «сформировавшиеся и ставшие устойчивыми образованиями комплексы личностных свойств регулируют объем и меру активности социальных контактов личности» (Ананьев, 1969, с. 303).

2. *Характеристики самосознания* – чувство самоуважения, свобода от комплексов, предрассудков, подавленных импульсов, открытость новым идеям.

3. *Социальная перцепция*, социальное мышление, социальное воображение, социальное представление, способность к пониманию и моделированию социальных явлений, пониманию людей и движущих ими мотивов.

4. *Энергетические характеристики*: психическая и физическая выносливость, активность, слабая истощаемость.

Предложено следующее определение социального интеллекта (В. Н. Куницына).

Социальный интеллект – глобальная способность, возникающая на базе комплекса интеллектуальных, личностных, коммуникативных и поведенческих черт, включая уровень энергетической обеспеченности процессов саморегуляции; эти черты обуславливают прогнозирование развития межличностных ситуаций, интерпретацию информации и поведения, готовность к социальному взаимодействию и принятию решений.

Эта способность позволяет, в конечном итоге, достигать гармонии с собой и окружающей средой.

В социальном интеллекте большую роль играют личностные ограничения; то есть его личностная составляющая достаточно велика.

Основные *функции* социального интеллекта состоят в следующем:

- обеспечение адекватности, адаптивности в меняющихся условиях;
- формирование программы и планов успешного взаимодействия в тактическом и стратегическом направлениях, решение текущих задач;
- планирование межличностных событий и прогнозирование их развития;
- мотивационная функция;
- расширение социальной компетентности;
- саморазвитие, самопознание, самообучение.

Одна из главных интегральных функций социального интеллекта – формирование долгосрочных, длительных взаимоотношений с перспективой развития и положительного взаимовлияния на основе

осознания уровня и характера взаимоотношений. Социальный интеллект (СИ) определяет наличный для данного отрезка времени, нервно-психического состояния и социально-средовых факторов уровень адекватности и успешности социального взаимодействия, а также позволяет сохранить его в условиях, которые требуют концентрации энергии и сопротивления эмоциональным напряжениям, психологическому дискомфорту в стрессе, чрезвычайных ситуациях, кризисах личности.

Таким образом, социальный интеллект – это индивидуальные задатки, способности, свойства, облегчающие выработку в личном опыте умений и навыков социальных действий и контактов. Отличительной характеристикой и признаком личности с высоким уровнем социального интеллекта является достаточная социальная компетентность во всех ее аспектах.

Социальный интеллект

глобальная способность, возникающая на базе комплекса интеллектуальных, личностных, коммуникативных и поведенческих черт, включая уровень энергетической обеспеченности процессов саморегуляции; эти черты обуславливают прогнозирование развития межличностных ситуаций, интерпретацию информации и поведения, готовность к социальному взаимодействию и принятию решений.

Очень важна *мобилизационная функция* социального интеллекта, помогающая преодолевать внезапные кризисы, длительные стрессы, ситуации, угрожающие самоуважению.

Социальный интеллект помогает человеку прогнозировать развитие межличностных событий, обостряет интуицию, предусмотрительность и обеспечивает психологическую выносливость.

В отличие от структуры общего интеллекта, в структуре СИ большую роль играют личностные свойства и характеристики самосознания, которое не должно быть «зашоренным», перегруженным комплексами и барьерами психологической защиты. Поэтому авторитарный человек редко достигает высоких уровней развития СИ, имеет мало осознаваемые трудности во взаимодействии с людьми, плохо понимает (и зачастую боится) людей, особенно противоположного пола, часто ошибочно приписывает им те или иные побуждения и мотивы. Самосознание такого человека полно комплексов вследствие его неразвитости, несформированности индивидуальных ценностей, высокой конформности, преобладания неосознанной мотивации агрессивного характера.

Агрессивность блокирует установление нормальных взаимоотношений с людьми, вносит напряженность, подозрительность, проявляется в негативизме, критиканстве, зависти, обидах. Авторитарность и агрессивность – более серьезные помехи для развития умения ладить с людьми и ориентироваться во взаимоотношениях, чем неразвитость коммуникативных умений и навыков, застенчивость либо замкнутость.

Высший уровень развития СИ отличает гуманистическая направленность: носителем ее является социально зрелая личность, обладающая адекватной самооценкой, самодостаточная, хорошо адаптированная, с развитым чувством собственного достоинства, высоким социальным потенциалом, проявляющимся в способности позитивного влияния на других.

Типов социального интеллекта может быть очень много. Возьмем, к примеру, преуспевающего политика Е. Примакова, творца социальных и экономических программ прошлых лет Е. Гайдара, махинатора Остапа Бендера. Все они являются носителями разных типов личности, разных по содержанию типов умений, но одинаково успешно выстраивают взаимоотношения с людьми.

24.7.7. Исследование социального интеллекта

Это исследование осуществлялось при поддержке Российского Фонда фундаментальных исследований в 1993-1994 гг. Оно позволило сформулировать основные рабочие положения концепции социального интеллекта, разработать и апробировать методы его изучения, получить первые обнадеживающие результаты.

Концептуальная база для развертки исследования по проблеме социального интеллекта подготовлена нашими многолетними исследованиями структуры и функций межличностного общения, критериев и уровней успешности, содержания психологических трудностей, которые испытывают люди в процессе общения.

В ходе этих исследований нами разработан ряд новых методов измерения коммуникативных и личностных

свойств, входящих в структуру социального интеллекта.

1. СУМО (см. Приложение 1).

2. ПиА (поговорки и афоризмы). Метод интерпретации поговорок и пословиц, которые говорят о человеческих отношениях, служит для определения способности к образно-логической интерпретации поведения и является простым и удобным способом определения уровня развития СИ. Появление методики, в которую вошли 3 разных по степени трудности группы поговорок, пословиц и афоризмов (с конкретными образцами толкований, характерных для каждого уровня социального интеллекта с учетом возрастных особенностей и возможностей), облегчило задачу определения умения интерпретировать человеческие отношения, выделять существенное, подтекст, отделять стереотипное от индивидуального, способности разбираться в человеческой психологии.

Например, не каждый из опрошенных может исчерпывающе объяснить, почему «Нельзя любить того, кого боишься, и того, кто боится тебя». Ученики 8 класса нередко толкуют выражение «рыльце в пуху» буквально: «молодой, неоперившийся, с пробивающимися усами».

3. «Экспрессия» – методика, которая служит для определения способности интуитивно и образно оценивать особенности спонтанного выразительного поведения (набор изображений людей, находящихся в разных экспрессивных позах).

4. «Самооценка-25» и «Самооценка-14» (см. Приложение 1). С помощью этих методов можно получить прямую самооценку человеком важных личностных и коммуникативных свойств, входящих в структуру социального интеллекта. Свойства, вошедшие в опросный лист и сгруппированные в 4 блока, отбирались после пилотажного исследования и проведения факторного и корреляционного анализа.

В исследовании применялись опросники по социальной мотивации, методика Торренса для определения креативности, профильный анализ личности (ПАЛ), ИП – интеллектуальная проба для определения пластичности нервной системы, 16-факторный опросник Кэттелла. По группе одаренных детей были использованы данные измерения общего интеллекта по методике Векслера, предоставленные лабораторией дифференциальной психологии и антропологии имени Б. Г. Ананьева НИИКСИ. Комплекс из 10 методик позволял учитывать более 100 психологических измерений, помогающих понять содержание и структуру СИ.

На всесторонне обследованном массиве из 126 человек (70 старшеклассников, 56 студентов, 112 измеряемых свойств) выявлено 4 уровня социального интеллекта – низкий, средний, высокий и очень высокий.

На диаграмме 24.1а мы видим, что чем выше уровень социального интеллекта, тем более развиты саморегуляция, уверенность в себе, способность влиять.

На диаграмме 24.1б каждому более высокому уровню социального интеллекта соответствует более высокое развитие таких свойств, как креативность (оригинальность по методике Торренса), моральные установки и самоуважение. Очень важно указать, что креативность и моральные установки не входили в методику СУМО и тем более в формулу социального интеллекта, что является свидетельством в пользу выдвинутой нами концепции социального интеллекта. Две следующие диаграммы показывают, как уменьшаются показатели свойств, осложняющих общение, от уровня к уровню. На диаграмме 24.1 в это такие свойства, как рефлексивность, личные проблемы (внутренняя конфликтность) и агрессивность, на диаграмме 24.1 г – застенчивость, истощаемость, некоммуникабельность (аутистичность, отчужденность, одиночество).

Чем ниже уровень социального интеллекта, тем больше в нем представлены застенчивость, рефлексивность, агрессивность и т. п., тем более вероятно, что человек страдает от одиночества, имеет низкое самоуважение, конфликтен, невротизирован, психически и физически истошаем.

Каждый следующий уровень характеризуется большим коммуникативно-личностным потенциалом, наличием хорошо сформированных свойств, обеспечивающих успешность общения, и снижением выраженности таких свойств, как истощаемость, застенчивость, потенциальная конфликтность, агрессивность, аутистичность, отчужденность, рефлексивность. Таким образом, сильно выраженная рефлексивность не способствует развитию социального интеллекта, а энергетический потенциал оказывается его необходимым условием.

Четвертый, самый высокий уровень СИ, по данным исследования, отмечен полной удовлетворенностью общением и отношениями в близком кругу, хорошо развитым чувством собственного достоинства, самоуважением (которое неуклонно повышается от уровня к уровню); этот уровень отличается также самой высокой гибкостью и креативностью, отличной саморегуляцией и адаптивностью. Итак, подтверждается представление о том, что оптимальный уровень социального интеллекта характеризует социально зрелую личность и высокую степень ее нравственного развития.

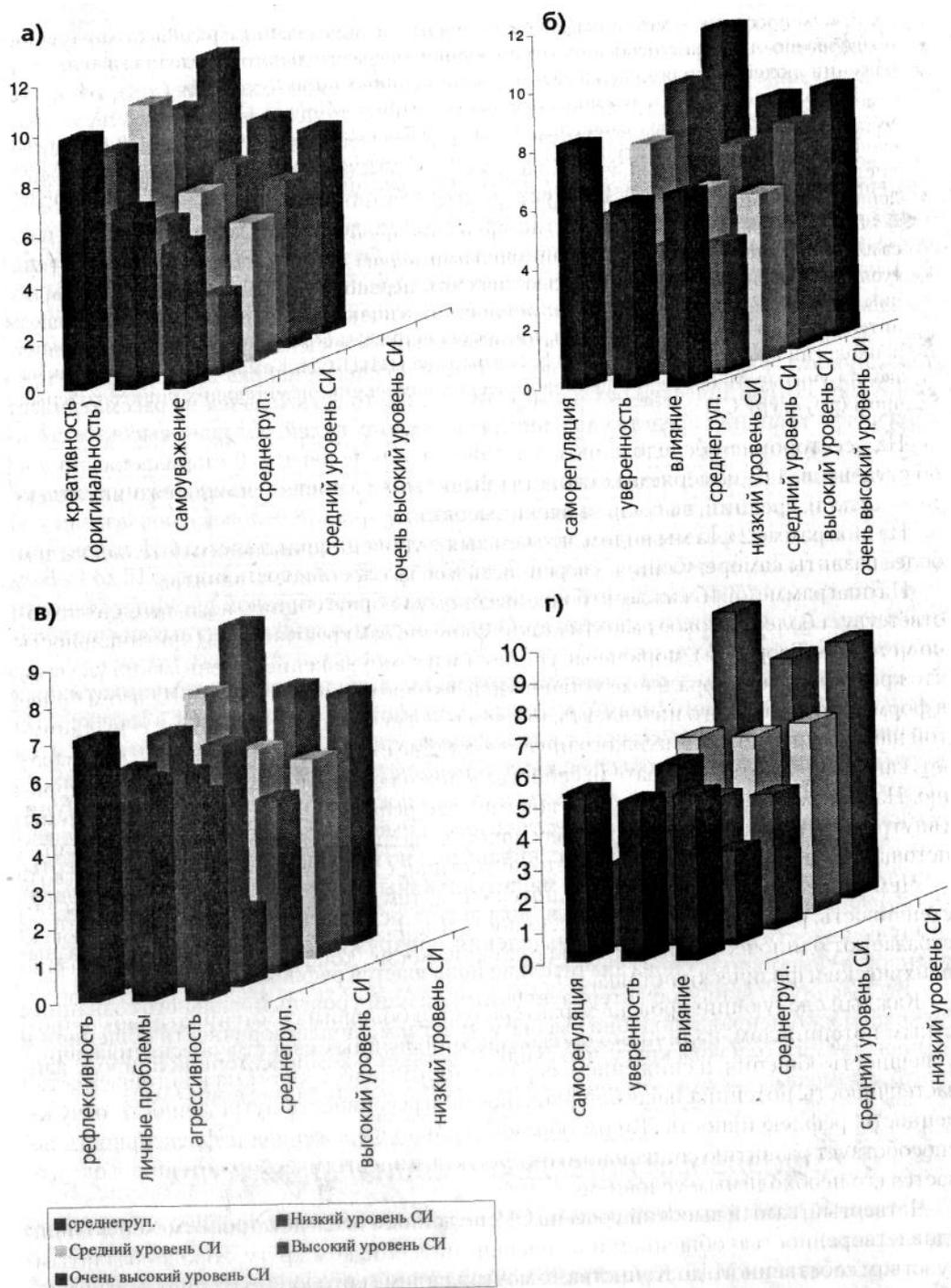


Рис. 24.1. Уровни социального интеллекта

Обнаружено, что самые высокие показатели морального сознания (шкала моральных установок) соответствуют четвертому уровню социального интеллекта.

Подобная закономерность подтверждается материалами изучения высокоодаренных детей (50 школьников 9-11 классов с уровнем общего интеллекта по методике Векслера от 130 ед. и выше). В структуре корреляционных связей этой группы тесно связаны СИ и самоуважение, чувство собственного достоинства, самоуважение и совместимость, самоуважение и эмоциональная стабильность. Значимые отрицательные связи СИ с манипулятивностью и положительные – с партнерским стилем общения, совместимостью, удовлетворенностью общением и отношениями в близком кругу означают, что высокоразвитый социальный интеллект предполагает гармоничную личность, с чувством самоценности, гуманистически направленную, ориентированную на сотрудничество без манипулирования, то есть человек не рассматривает других как вещи или средства для достижения своих целей, обладает высоким социальным потенциалом.

Чрезмерно высокий социальный интеллект может иметь компенсаторную основу.

В ходе исследования была выделена особая группа (18 человек), показатели СИ которой были

несоразмерно высокими: при средних цифрах индекса СИ, характеризовавших основную выборку 7 баллов, в данной группе они составили от 10 до 11 баллов. Это наводило на мысль, что налицо результат своеобразной проницательности по Отношению к тестовому материалу. Однако последующий анализ выявил ошибочность этого предположения.

Действительно, ряд результатов измерения личностных и коммуникативных свойств по многим методикам (в том числе и свойств, не входящих в индекс СИ) значимо превышает показатели самого высокого уровня. Это прежде всего относится к тем свойствам, которые обеспечивают успешность взаимодействия: адаптивность, партнерский стиль, влияние, ответственность, способность к пониманию, коммуникативные навыки и умения. Следовательно, мы имеем дело с социальным интеллектом, более высоким по ряду важных признаков, но имеющим специфические черты. Наблюдается сильное увеличение манипулятивных тенденций, снижается уровень собственного достоинства, эмпатия, возрастает осторожность (низкие показатели импульсивности), догматичность мышления, обнаруживается неадекватность, завышенность самооценки, снова значительно повышается рефлексивность.

Выделенную группу характеризует самый низкий уровень морального сознания с одновременно неправдоподобно высоким чувством удовлетворенности общением и отношениями в близком кругу, что свидетельствует о компенсаторной природе данного феномена.

24.1.8. Социальный интеллект и социальный успех

Действенность мотивации социального успеха тесно связана с уровнем социального интеллекта.

В исследовании М. Л. Кубышкиной, выполненном под руководством В. Н. Куницыной, обнаружилась роль социального интеллекта в деятельности, направленной на достижение высоких результатов в социально-значимой деятельности.

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ РОССИЙСКИХ ПСИХОЛОГОВ

Исследование М. Л. Кубышкиной показало, что ведущими особенностями людей с выраженным мотивом социального успеха являются большая активность и уверенность в себе, высокая самооценка с твердой уверенностью в своем обаянии, высоко развитый социальный интеллект.

Объектами исследования были работающие взрослые различных профессий в возрасте от 26 до 45 лет и студенты (всего 530 чел.).

Использовался модифицированный опросник Айзенка, шкала мотивации помощи Нартовой-Бочавер, методики В. Н. Куницыной (СУМО, «Самооценка-25»), методика избегания неудачи Элерса и др.

Оказалось, что соотношение мотива социального успеха и мотива избегания неудачи позволяет выделить шесть различных типов людей:

	Взрослые (средний балл СИ – 6,67)	Студенты	Уровень СИ
А наступающие	6,200	6,364	сред. ур.
В защищающиеся	4,500	3,000	очень низкий ур.
С ответственные	5,333	5,143	низ. ур.
Д слабомотивированные	4,633	4,909	оч. низ. ур
Е осторожные	6,412	6,429	сред. ур.
Ф гармоничные	8.957	8.705	выс. ур.

А – «наступающие» – преобладание мотива социального успеха и стремления к признанию и соперничеству. Такие люди гиперактивны, агрессивны, беззастенчивы, склонны к риску, имеют завышенную самооценку и *средний социальный интеллект*.

В – «защищающиеся» – все три компонента мотива социального успеха слабо выражены; такие люди не уверены в себе, застенчивы, имеют *самый низкий социальный интеллект*.

С – «ответственные» – сильное стремление к достижениям и соперничеству, нет импульсивности; деловые, отсутствует интерес к людям, неплохие манипуляторы.

D – «слабомотивированные» – эмоциональная нестабильность, неразвитая саморегуляция и очень низкая ответственность. Их отличает низкое самоуважение и недостаточные энергетические показатели.
E – «осторожные» – приближаются во многом к средним показателям по всей группе, их отличает стремление к стабильности, осторожность и предусмотрительность.
F – «гармоничные» – эмоциональная стабильность, хорошее самоуважение, автономность и адекватная самооценка. *Социальный интеллект гармонично развит.*

(См. Кубышкина М. Л. Психологические особенности мотивации социального успеха. – Дис.... канд. психол. наук. – СПбГУ, 1997)

В социально-психологическом аспекте мотив достижения может рассматриваться как мотив социального успеха. Согласно последним исследованиям, он имеет следующую структуру:

- *стремление к известности, престижу, признанию;*
- *стремление к соперничеству;*
- *стремление к достижениям в значимой деятельности.*

Итак, самые общие результаты исследования социального интеллекта выражаются в том, что разработана целостная концепция социального интеллекта, создан комплекс отечественных диагностических методов его измерения, получены результаты, свидетельствующие о валидности и надежности применяемых методов.

Социальный интеллект предстает как самостоятельный психологический феномен, а не проявление общего интеллекта в социальных ситуациях.

Предложен основной диагностический инструмент, позволяющий вывести интегральный индекс социального интеллекта на основании соотношения количественных характеристик 12 свойств, относящихся к вышеперечисленным сторонам социального интеллекта.

24.2. Социальная компетентность

Социальные, экономические, политические перемены, перестройка общественного и индивидуального сознания, упор на индивидуальную инициативу, предприимчивость предъявляют повышенные требования к социальной компетентности, умению перестраивать и управлять новыми группами. Становятся социально желательными свойства личности, которые прежде не считались большой доблестью, такие как компромиссность, предприимчивость, практичность и т. п.

24.2.1. Социальная компетентность – механизм адаптации к новым условиям

В условиях резких социальных перемен большие требования предъявляются к быстрому освоению новых социальных знаний и умений, расширению социальной компетентности. Так, например, психологи из бывшей ГДР отмечают, что воссоединение Германии вызвало у восточных немцев кризис ориентации в жизни и новые требования к социальной компетентности.

В статье известного немецкого психолога Ю. Меля, работавшего в ГДР, проблема ставится следующим образом: социальная компетентность выступает как цель психотерапии; подчеркивается необходимость корректировки образа Я в ситуации социального перелома (Мель, 1995).

УМЕСТНАЯ ЦИТАТА

Экстраординарные жизненные нагрузки на «самочувствие» населения можно определить как «коллективные ненормативные жизненные события», которые вызывают кризис ориентации в жизни и предъявляют к социальной компетентности людей прежде не встречавшиеся требования.

Г. Шредер, обобщивший данные психологов и психотерапевтов новых федеральных земель, исходит из гипотезы, что специфические условия социализации в ГДР формировали прежде всего определенные способы поведения и установки, которые в тех условиях были функционально адаптивны, но в новой социальной ситуации обнаружили несовместимость объективных требований жизни и субъективной компетентности для их преодоления. С этим согласуются и наблюдения, согласно которым выработанная в прошлом «вербальная компетентность» становится помехой в необходимой отныне

активизации деятельности.

Очень выраженными оказались различия в контроле за поведением: восточные немцы обнаруживают большую потребность контроля (стремление к порядку, соблюдение принципов, более высокую ориентацию на нормы поведения, большую надежность в отношениях, более выраженную ориентацию на будущее и здравый смысл), а также меньшую импульсивность (меньшую жажду новых впечатлений и радость импровизации).

Согласно анализу случаев психологической и психотерапевтической службы, 40% диагнозов относятся к нарушениям социальной компетентности. Во всех случаях клиенты указывают на непосредственную связь между их жалобами и психическими нагрузками, обусловленными социальным переломом. Вопрос состоит в том, располагают ли психотерапевты гибким инструментарием или программой терапии нарушений социальной компетентности, которые могли бы обеспечить индивидуальную помощь клиентам в тех случаях, когда жизнь обрушивается на них психические нагрузки. При разработке психосоциальных и психотерапевтических мер, направленных на поддержку социальной компетентности и веры в себя, можно руководствоваться концепцией Р. Ульриха и Р. Ульрих, сформулировавших семь характеристик социально-компетентного человека, в соответствии с которыми он в состоянии:

- принимать решение относительно себя самого и стремиться к пониманию собственных чувств и требований;
- забывать блокирующие неприятные чувства и собственную неуверенность;
- представлять, как следует достигать цели наиболее эффективным образом;
- правильно понимать желания, ожидания и требования других людей, взвешивать и учитывать их права;
- анализировать область, определяемую социальными структурами и учреждениями, роль их представителей и включать эти знания в собственное поведение;
- представлять, как, с учетом конкретных обстоятельств и времени, вести себя, принимая во внимание других людей, ограничения социальных структур и собственные требования;
- отдавать себе отчет, что социальная компетентность не имеет ничего общего с агрессивностью и предполагает уважение прав и обязанностей других

Эта концепция может служить ориентиром при проведении психотерапевтических бесед, в ролевом тренинге уверенности в себе и апробации образа действия в реальных условиях с учетом индивидуальных проблем и целей психотерапии. К тому же формулируемые в соответствии с характером требований типы ситуаций – например, «отстоять свое право», «завязать отношения», «завоевать симпатии» и др., – позволяют определить цели психотерапии, отвечающие уязвимым аспектам поведения клиента.

Обучение социальной компетентности должно представлять собой овладение инструментарием, который позволит рефлексировать внешние предписания ситуации и реализовать соответствующее влияние на нее.

(См.: Мель Ю. Социальная компетентность как цель психотерапии: проблемы образа Я в ситуации социального перелома // Вопросы психологии. – 1995. – № 5. – С. 61-68.)

Аналогичные сложности в выработке новых навыков приспособления, освоения информации о новых социальных институтах, новых социальных ролях и позициях (брокер, дилер и т. п.), изменения роли представителей многих социальных институтов в обществе наблюдаются и в нашей стране.

Кризис социальных идентификаций, изменение их иерархии, динамики, изменение этнонациональной, профессиональной идентичности, иначе говоря, расшатывание всех идентификаций в нашем обществе за период 1992-1994 гг. обсуждается в книгах и статьях В. А. Ядова, А. П. Корнилова (Ядов, 1994; Корнилов, 1995).

24.2.2. Содержание и структура социальной компетентности

В зарубежных работах, посвященных социальному интеллекту и социальной компетентности, эти явления часто объединяются.

Рассмотрим кратко сложившиеся в зарубежной науке подходы к проблеме социальной компетентности, ее структуре и функциям.

К настоящему времени еще не сложилось окончательного определения социальной компетентности (далее СК). В одной из первых таких попыток СК понимается как «эффективность, или адекватность, с которой индивид способен отвечать на разнообразные проблемные ситуации, с которыми он сталкивается» (Цит. по: Rubin et al., 1992, p. 284).

М. Аргайл в своей книге «Психология межличностного поведения» (в разделе «Социальная компетентность») упоминает и социальный интеллект, но основное внимание уделяет понятию «общая социальная компетентность», объединяя им профессиональную и коммуникативную компетентность. Он считает необходимым рассматривать эти два вида во взаимосвязи. Этим, в частности, можно объяснить некоторые шаблоны, «профессионализмы» в повседневном общении и речи.

М. Аргайл называет следующие компоненты социальной компетентности:

- социальная сенситивность (имеется в виду точность социальной перцепции – *В. К.*);
- основные навыки взаимодействия (репертуар умений, особо важный для профессионалов);
- навыки одобрения и вознаграждения, которые существенны для всех социальных ситуаций.
- равновесие, спокойствие как антитеза социальной тревожности. (Argyle, 1974, p. 78)

В восьмидесятые годы ряд авторов подчеркивает мотивационную и операциональную стороны социальной компетентности, ее поведенческие проявления. Главное в ней – «...Эффективно участвовать в сложном межличностном взаимодействии» (Оппенгеймер; цит. по: Rubin et al., 1992).

Критерием социальной компетентности служит результативность взаимодействия, достижение значимых социальных целей в определенных социальных контекстах с использованием соответствующих средств и получением положительного результата.

В те же годы разными исследователями последовательно формируются две взаимодополняющих модели социальной компетентности и ее развития. Первая модель (Спивак и Шур, 1974; цит. по: Rubin et al., 1992) представляет ее как набор связанных между собой умений в решении межличностных проблем. В этот комплекс входят:

- сенситивность к межличностным проблемам, их распознавание;
- способность генерировать альтернативные варианты решения проблем;
- способность определять нужные средства для достижения целей;
- способность определять и понимать мотивы и поступки других;
- способность предвидеть последствия, продумывать взаимоисключающие конечные результаты.

Совершенно очевидно, что большинство из перечисленных составляющих характеризуют умственную интеллектуальную деятельность и специфические личностные свойства, такие как социальное мышление, социальная сензитивность, которые составляют основу социального интеллекта.

В более поздней, «улучшенной» модели социальной компетентности упор делается на работу с информацией. К. Рубин и Л. Роуз-Крэснор вносят в модель социальной компетентности понятие социальных сценариев (то есть определенных шаблонов, согласованных действий в хорошо знакомых ситуациях).

Модель Р. Селмана – результат исследования основ выработки социальной точки зрения; она концентрируется на решении межличностных проблем. В 1980 г. этим автором была опубликована работа по основам выработки социальной точки зрения от нулевого уровня (неосмысленный и эгоцентрический отсчет в детстве) до уровня поверхностной социально-символической ориентации в подростковом возрасте. По мнению Селмана, на более высоком уровне (в юношеском возрасте) появляются комплексные многоплановые системы оценки, ориентация на сотрудничество (Sel-man, 1980).

В качестве методов исследования использовались интервью о способах решения в гипотетических ситуациях, а также наблюдение и опросники. Конкретной целью было изучить умения в работе с информацией. Было отмечено, что с возрастом увеличивается способность к децентрации, кодированию большого количества информации, проницательность (способность смотреть вглубь, за поверхность непосредственно воспринимаемого).

Стратегии с возрастом становятся более сложными в когнитивном аспекте, ориентированными на других, вербализованными и прогностичными. Появляется адаптивная реакция на неудачу, которая выражается в изменении этой стратегии, а не в поспешном и неоправданном переходе к другой стратегии. Все это сопровождается лучшей саморегуляцией, позволяющей справляться с сильными

негативными эмоциями.

В более поздних работах немецкие психологи У. Пффингстен и Р. Хинтч (1991 г.; цит. по: Мель, 1995) делают акцент не на социальных знаниях, целях, результативности взаимодействия, а на способах поведения. Социальная компетентность определяется ими как владение «когнитивными, эмоциональными и моторными способами поведения, которые в определенных социальных ситуациях ведут к долгосрочному благоприятному соотношению положительных и отрицательных следствий».

Социальная компетентность

система знаний о социальной действительности и себе, система сложных социальных умений и навыков взаимодействия, сценариев поведения в типичных социальных ситуациях, позволяющих быстро и адекватно адаптироваться, принимать решения со знанием дела, учитывая сложившуюся конъюнктуру; действуя по принципу «здесь, сейчас и наилучшим образом», извлекать максимум возможного из сложившихся обстоятельств.

В работе Е. В. Коблянкой, выполненной в Санкт-Петербургском университете в 1995 году, социальная компетентность рассматривается как адаптационное явление, основой которого служит социально-психологическая подготовленность и коммуникативная компетентность.

Социальная компетентность, по мнению автора, – это «умение выбрать социальные ориентиры и умение организовать свою деятельность в соответствии с этими ориентирами» (Коблянская, 1995, с. 8).

Нам представляется, что в самом общем виде социальную компетентность можно представить как знания о социальном мире и о себе, своем месте в этом мире, способы поведения и поведенческие сценарии, облегчающие социальное взаимодействие, основные функции которых социальная ориентация, адаптация, интеграция общесоциального и личного опыта. В. Н. Куницыной предложено следующее определение социальной компетентности. *Социальная компетентность – система знаний о социальной действительности и себе, система сложных социальных умений и навыков взаимодействия, сценариев поведения в типичных социальных ситуациях, позволяющих быстро и адекватно адаптироваться, принимать решения со знанием дела, учитывая сложившуюся конъюнктуру; действуя по принципу «здесь, сейчас и наилучшим образом», извлекать максимум возможного из сложившихся обстоятельств.*

Социальная компетентность – операциональное понятие, которое имеет временные, исторические рамки. Залогом успешного функционирования человека в изменяющихся социальных обстоятельствах является выработка поведенческих сценариев, отвечающих новой социальной действительности и ожидаемых партнерами по взаимодействию. Основные функции социальной компетентности – социальная ориентация, адаптация, интеграция общесоциального и личного опыта.

Структура социальной компетентности включает коммуникативную и вербальную компетентность, социально-психологическую компетентность и межличностную ориентацию, эго-компетентность и собственно социальную компетентность (оперативную компетентность).

На основании немногочисленной зарубежной и отечественной литературы, собственных исследований предлагается следующая *структура социальной компетентности*:

- *Оперативная социальная компетентность* – знание о социальных институтах и структурах, их представителей в обществе; представление о функционировании социальных групп, современной конъюнктуры, широты и требований современного репертуара ролевого поведения, измеряется общая социальная ориентация и осведомленность;
- *Вербальная компетентность* – уместность высказываний, учет контекста и подтекста высказывания, отсутствие трудностей в письменной речи, вариативность интерпретации информации, хорошая ориентация в сфере оценочных стереотипов и шаблонов, множественность смыслов употребляемых понятий, метафоричность речи. Примером вербальной компетентности может служить деятельность переводчика, синхронно переводящего устную речь. От него требуется быстрое и адекватное понимание высказывания и нахождение точного эквивалента в буквальном и контекстном значении слов и понятий. Примером вербальной некомпетентности может служить неуместность использования пословиц, поговорок в новом или несоответствующем социальном контексте;
- *Коммуникативная компетентность* – владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере

общения, соблюдение приличий, воспитанность; ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету и выражающих его. освоенного ролевого репертуара в рамках данной профессии.

- *Социально-психологическая компетентность* – межличностная ориентация; представление о разнообразии социальных ролей и способов взаимодействия; умение решать межличностные проблемы; выработанные сценарии поведения в сложных, конфликтных ситуациях;
- *Эго-компетентность* – важная составляющая социальной компетентности: осознание своей национальной, половой, сословной, групповой принадлежности, знание своих сильных и слабых сторон, своих возможностей и ресурсов, понимание причин своих промахов, ошибок, знание о механизмах саморегуляции и умение ими пользоваться, практические психологические знания о себе, приобретенные в жизненном опыте. Иначе говоря, чем больше человек осознает свои свойства и проблемы, чем адекватнее его знание, тем будет выше эго-компетентность данного человека.

Вербальная и коммуникативная компетентность выступают в единстве, обуславливая лучшую приспособленность к трудным ситуациям.

М. В. Осорина, указывая на защитный смысл отговорок, используемых детьми, которых упорно дразнят, замечает: «Детский фольклор дает ребенку коммуникативные клише, которые могут быть успешно использованы в трудных ситуациях общения». И далее: «Если рассматривать детский фольклор с коммуникативной точки зрения, то он предстает как система, обладающая сформированными механизмами естественного обучения коммуникативным умениям и дающая ребенку возможность в рамках детской субкультуры готовиться к выходу во взрослый мир». Чем старше становится ребенок, тем более изобретательными становятся эти клише: отговорки заменяются на остроуты, гибкие и замысловатые тексты (Осорина, 1985, с.60-63).

На основании разработанной концепции социальной компетентности была создана методика КОСКОМ.

24.2.3. Взаимосвязь социального интеллекта и социальной компетентности

Социальный интеллект и социальная компетентность на высоких уровнях своего развития проявляются в таких существенных для зрелой личности свойствах, как адекватность, автономность, аутентичность.

Социальный интеллект выступает как *средство* познания социальной действительности, социальная компетентность – как *продукт* этого познания.

Социальный интеллект и социальную компетентность *объединяет* то, что:

- а) они предоставляют возможность адекватно адаптироваться в условиях социальных перемен;
- б) они обеспечивают правильную оценку ситуации, принятие и исполнение безошибочных решений;
- в) они имеют количественные характеристики, уровни, могут быть измерены.

Различие состоит в функциях, механизмах, содержательных характеристиках и способах совершенствования; последнее выражается в том, что совершенствование социальной компетентности проходит через научение, расширение знаний и опыта, тренировку и тренинг, частично через психотерапию. Социальный интеллект развивается благодаря формированию социально-желательных личностных и коммуникативных свойств, совершенствованию механизмов психического регулирования, психофизиологической стороны адаптационных механизмов, самоконтроля и саморегуляции, повышающих стрессоустойчивость; многие барьеры и трудности снимаются благодаря аутотренингу.

Что касается содержательных характеристик и функций, наблюдается даже некоторый антагонизм между социальным интеллектом и социальной компетентностью. Чем меньше оценочных стереотипов имеет в своем сознании человек, тем выше и гармоничнее его социальный интеллект, точнее и дифференцированнее восприятие и понимание, адекватнее восприятие себя и других людей. В то же время, чем больше стереотипов использует и хранит в своем сознании человек, тем легче он вписывается в разнообразные типичные социальные ситуации.

Такая же тенденция может быть прослежена по отношению к способности манипулировать другими людьми.

Сценарии поведения как основа социальной компетентности носят выраженный культурный характер и имеют прямое отношение к менталитету.

Национальная специфика сценариев поведения социально компетентного человека хорошо отражается в русском фольклоре:

- Не имей сто рублей, а имей сто друзей;
- Работа не волк, в лес не убежит;
- Пока гром не грянет, мужик не перекрестится;
- Русский мужик задним умом крепок;
- Пьян да умен – семь угодий в нем;
- На бога надейся, а сам не плошай.
- Один с сошкой, семеро с ложкой;
- С миру по нитке – голому рубашка.

Существует немало профессий, где успешность деятельности может быть обеспечена только при наличии высокого уровня социального интеллекта и социальной компетентности. К ним относятся профессии политика, дипломата, режиссера театра, модератора и т. д.

Последняя в этом перечне профессия мало известна в России и не скоро станет массовой. Профессия *модератора* призвана способствовать маркетингу. Маркетинг – это управление, предвидение и удовлетворение спроса на товары, услуги, людей, организации, идеи, территории посредством обмена. Управление спросом включает в себя психологические задачи – учет интересов потребителей и их стимулирование, содействие увеличению спроса и его регулирование. В конечном итоге, маркетинг представляет собой комплекс мероприятий, связанных с процессом изучения и реализации продукции. Это – изучение развития нового продукта и его места на рынке, изучение привычек и особенностей потребления, оценка упаковки с точки зрения имиджа, ее слабых и сильных сторон, оценка рекламы и продвижения продукции, изучение отношения и мотивации работников.

В целях подобного изучения создается особый тип групп – так называемые фокус-группы. Они могут быть также использованы как инструмент политического исследования. Такая группа специально подбирается, состоит из 8-10, а лучше – 6 человек. Участники фокус-группы не должны знать друг друга; не допускаются также существенные различия по возрасту и социальному положению, иначе обсуждение превратится в затяжные споры и препирательства.

Фокус-группы отличаются от других дискуссионных групп тем, что участие в них оплачивается.

Модератор (специфический вариант интервьюера) проводит в группе дискуссию и свободно протекающее интервью по специально подготовленному сценарию; групповая работа длится до полутора часов. Модераторы должны настолько «чувствовать» происходящее, чтобы суметь управлять процессом обсуждения, не отклоняясь от намеченного плана, и получить максимальный результат. Дискуссия записывается на видеопленку и проходит в специально оборудованном помещении, где заказчику предоставляется возможность незаметно наблюдать за ходом дискуссии.

Модератор должен обладать следующими особенностями:

- хорошая организованность и высокая обучаемость;
- высокий уровень энергии и высокий уровень интеллекта;
- повышенная способность слухового восприятия и отличная кратковременная слуховая память;
- умение устанавливать контакт с любым человеком.

Кроме того, нужно иметь опыт в бизнесе, опыт исследовательской работы, хорошие коммуникативные способности и умение играть роль «любопытного» для большего вовлечения участников в заинтересованную дискуссию. Он должен отстраниться от собственного Я, оставаясь в течение всего времени дискуссии в роли интервьюера.

Для проведения дискуссий такого типа используются техники ведения интервью, активного слушания, контролирующие техники, приемы вызванных ассоциаций, рисование и пр.

После окончания дискуссии микрофон несколько минут еще остается включенным, так как разгоряченные спором участники могут по инерции высказывать весьма ценные соображения.

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПСИХОЛОГОВ

Исследование социального интеллекта и социальной компетентности

На основании разработанной концепции осуществлено и продолжается в настоящее время исследование социального интеллекта (связь общего и социального интеллекта, факторы и условия формирования социального интеллекта, возрастно-половые аспекты). Проведено изучение социальной компетентности

большой группы технической интеллигенции (преподаватели технического вуза), учителей средней школы и других профессиональных групп.

В 1994-1995 гг. было проведено комплексное исследование по полной программе (Куницына В. Н.); опрошено 204 чел.: студенты-психологи 2 курса СПбГУ (35 чел.), студенты ф-та менеджмента (24 чел.), студенты Педагогического университета (71 чел.), курсанты (35 чел.), взрослые-предприниматели (27 чел.), художники (22 чел.).

У взрослых людей самооценка различных свойств дифференцирована и, как правило, не превышает 10 баллов; профиль самооценки студентов и школьников более сглажен и нередко завышен до 11-12 баллов (при максимуме 12 баллов).

Корреляционный анализ показал, что в среднем каждое свойство имеет 10~12 корреляционных связей как внутри самооценочных блоков, так и с оценкой свойств, измеряемых другими методами, в том числе и полупроективными. Этот факт говорит о наличии целостной, внутренне непротиворечивой Я-концепции, в структуру которой органично входят представления о своей компетентности и социальном интеллекте. Корреляционная плеяда подтвердила правильность выделения свойств в блоки.

Обнаружены обусловленные профессиональной направленностью групповые различия в оценке развития у себя всех 19-ти свойств.

Студенты-психологи, по сравнению с другими группами, высоко оценивают у себя влияние, предусмотрительность, умение ладить с людьми, обаяние и альтруизм; *курсанты училища* – выносливость и хитрость, нормативность поведения; *будущие менеджеры* – предприимчивость, практичность и силу воли; *художники* – юмор и пронизательность, *предприниматели* – организованность и выносливость. Безалаберности больше всего у психологов и меньше всего – у предпринимателей. Минимальные баллы по каждой группе опрошенных показывают, что художникам недостает предприимчивости и организованности, предпринимателям влияния и хитрости, курсантам – общительности и обаяния, будущим психологам – выносливости.

Остановимся на наиболее любопытных корреляционных связях внутри личностных свойств группы студентов менеджерского факультета (24 чел.).

Большинство самооценок свойств первого блока (*предприимчивость*) положительно коррелирует с мотивацией достижения, тем самым подтверждая, что они обеспечивают социальную хватку, сноровку; *пронизательность и хитрость* связана с моральными установками, *предусмотрительность* – с боязнью неудачи, *умение ладить с людьми* облегчается способностью к распознаванию экспрессии, *воспитанность* коррелирует коммуникативной совместимостью, успешной саморегуляцией; *обаяние* связано с влиятельностью, самооценкой общего интеллекта, пронизательностью, юмором. Наличие обаяния увеличивает способность влиять на других людей, а способность влиять делает человека более привлекательным.

Все свойства, кроме организованности, умения владеть собой, предусмотрительности, безалаберности и альтруизма, тесно связаны с адаптивностью, и, следовательно, выполняют основные функции оценивания, ориентации, приспособления, обеспечения успеха деятельности.

Таким образом, успех деятельности модератора возможен при одинаково высоком развитии анализаторов, психических процессов, общего и социального интеллекта, достаточной социальной и узкопрофессиональной компетентности.

В заключение следует подчеркнуть, что в реальном человеческом поведении социальный интеллект и социальная компетентность интегрированы, взаимодополняют и взаимообуславливают друг друга.

Выводы

1. В последние годы сформировалось мнение, что социальный интеллект представляет собой четкую и согласованную группу ментальных способностей, связанных с обработкой социальной информации, группу способностей, которые фундаментально отличаются от тех, которые лежат в основе более «формального» мышления, проверяемого тестами «академического» интеллекта.

2. Новый подход к проблеме социального интеллекта состоит в выделении коммуникативно-личностного потенциала как его основного стержня. Коммуникативно-личностный потенциал понимается как комплекс свойств, облегчающих или затрудняющих общение; на его основе формируются такие интегральные коммуникативные свойства, как психологическая контактность и коммуникативная совместимость. Помимо этого комплекса свойств, функционирование социального

интеллекта определяют социальная перцепция, социальное мышление, социальное воображение, социальное представление, а также энергетические характеристики (психическая и физическая выносливость, активность, слабая истощаемость) и характеристики самосознания.

3. Социальный интеллект (СИ) определяет наличный для данного отрезка времени, нервно-психического состояния и социально-средовых факторов уровень адекватности и успешности социального взаимодействия, а также позволяет сохранить его в условиях, которые требуют концентрации энергии и сопротивления эмоциональным напряжениям, психологическому дискомфорту в стрессе, чрезвычайных ситуациях, кризисах личности.

4. Социальная компетентность – операциональное понятие, которое имеет временные, исторические рамки. Залогом успешного функционирования человека в изменяющихся социальных обстоятельствах является выработка поведенческих сценариев, отвечающих новой социальной действительности и ожиданиям партнеров по взаимодействию. Основные функции социальной компетентности – социальная ориентация, адаптация, интеграция общесоциального и личного опыта. Структура социальной компетентности включает коммуникативную и вербальную компетентность, социально-психологическую компетентность и межличностную ориентацию, эго-компетентность и собственно социальную компетентность (оперативную компетентность).

5. В реальном человеческом поведении социальный интеллект и социальная компетентность интегрированы, взаимодополняют и взаимообуславливают друг друга.

Они имеют общие и отличительные черты. Социальный интеллект выступает как средство познания социальной действительности, социальная компетентность как продукт этого познания.

Основные понятия

Социальный интеллект

Социальная компетентность

Допросы для самопроверки

1. Какие виды интеллекта были выделены в 1920-е годы Э. Торндайком?
2. Как можно измерить социальный интеллект?
3. Какое отношение имеют когнитивные стили к социальному интеллекту?
4. Что такое «единство интеллекта»?
5. Почему высокоразвитая эмпатия становится помехой во взаимодействии?
6. Приведите доказательства важности энергетического потенциала для функционирования социального интеллекта.
7. Как связана мотивация достижения с уровнем СИ?
8. Почему для СИ важны характеристики самосознания человека и особенности его Я-концепции?
9. Что такое вербальная компетентность, эго-компетентность?
10. В чем сходство и отличие СИ и социальной компетентности?
11. Если уличный продавец удачно выберет место для бойкой продажи своего товара, то он проявит социальный интеллект или социальную компетентность?

Дополнительная литература

Веккер Л. М. Психические процессы. Т. 1, 2, 3. - Л.: ЛГУ, 1974, 1976, 1981.

Кубышкина М. Л. Мотив социального успеха // Теоретические и прикладные вопросы психологии (параметры личности). – СПб. – 1996 (вып. 2, ч. 2, с. 39-45).

Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение. – Л.: ЛГУ, 1985.

Личностные аспекты языкового общения. – Калинин, 1989.

Петровская Л. А. Компетентность в общении. – М., 1989.

Шай У. Интеллектуальное развитие взрослых // Психологический журнал. – 1998. – № 6. – С. 72-89.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Глава 1. «Теория межличностного общения как междисциплинарное знание»

Межличностное общение – взаимодействие между несколькими людьми, осуществляемое с помощью средств речевого и неречевого воздействия, в результате которого возникают психологический контакт и определенные отношения между участниками общения,

Межличностная коммуникация – взаимный обмен субъективным опытом людей, находящихся в пространственной близости, имеющих возможность видеть, слышать, касаться друг друга, легко осуществлять обратную связь.

Модели коммуникации – схемы, представляющие процесс коммуникации.

Глава 2. «Потребность в общении и методы ее изучения»

Мотив – это понятие, которое используется для объяснения индивидуальных различий в деятельности, осуществляемой в идентичных, тождественных условиях.

Фрустрация (лат. *frustratio* – тщетное ожидание, обман) – психическое состояние, наполненное тревогой, досадой, расстройством, внутренним дискомфортом, общей напряженностью; возникает в том случае, если не наступают события, которых человек ожидал, не исполняются надежды, возникают преграды на пути к цели.

Мотивационный кризис – смена мотивов, к которой человек плохо подготовлен; трудное прохождение возрастных этапов и житейских кризисов, которое требует ломки привычных стереотипов поведения, установок и отношений.

Мотив аффилиации побуждает заводить дружбу и испытывать привязанность, радоваться другим людям и жить вместе с ними, сотрудничать и общаться с ними, любить, присоединяться к группе.

Альтруизм – это самостоятельный мотив, который отличается от других мотивов, основанных на личной выгоде; в основе его лежит любовь и бескорыстная забота о других, способность на безвозмездную жертву ради группы, потребность отдавать и чувство ответственности.

Глава 3. «Речь в межличностном общении»

Код – тот язык или его разновидность (диалект, сленг, стиль), который используют участники данного коммуникативного акта.

Коммуникативное намерение (коммуникативная интенция) – желание вступить в общение с другим лицом.

Контекст – обстоятельства, в которых происходит конкретное событие.

Речевая деятельность – специализированное употребление речи в процессе взаимодействия между людьми, частный случай деятельности общения.

Речевая коммуникация – информативная и коммуникативная стороны речевой деятельности.

Речевое общение – процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного контакта между людьми при помощи языка.

Речевое поведение – использование языка людьми в предлагаемых обстоятельствах, в многообразии реальных жизненных ситуаций.

Речевой акт – элементарная единица речевого общения, произнесение говорящим высказывания в непосредственной ситуации общения со слушающим.

Денотация – значение слова, признаваемое большинством людей данного лингвистического сообщества, так называемое лексическое значение слова.

Коннотация – вторичные ассоциации слова, разделяемые одним или несколькими членами данного сообщества, в этом смысле они субъективны и эмоциональны по своей природе.

Социально ориентированное общение – общение людей как представителей тех или иных групп (национальных, возрастных, профессиональных, статусных и т. д.); определяющим фактором в таком общении является групповая принадлежность или ролевая позиция.

Метод семантического дифференциала – измерение индивидуальной реакции на любое понятие или слово.

Полисемия – наличие у слова более одного общепринятого в данном речевом сообществе значения.

Синонимия – использование разных слов и фраз для сообщения сходной информации.

«Принцип кооперации» – требование к собеседникам действовать таким образом, который соответствовал бы принятой цели и направлению разговора.

Фатическое речевое поведение (или ассоциативный способ общения) – речевое поведение, направленное на то, чтобы высказаться и встретить понимание, на поддержание разговора; осуществляется обычно в виде обмена репликами, содержание которых ассоциативно связано друг с

другом.

Конативная функция речи – выражение в речи говорящего его установки на адресата (слушающего), стремления на него воздействовать, формировать определенный характер взаимоотношений.

Эмотивная функция речи – выражение в речи субъективного мира адресанта (говорящего), его самооценки, переживаний, отношения к тому, о чем говорится.

Глава 4. «Невербальная коммуникация»

Невербальная коммуникация – взаимодействие между людьми с помощью неречевых средств, обмен и интерпретация невербальных посланий в данной ситуации.

Невербальное поведение – внешнее «Я» личности, внешняя форма существования и проявления психического мира личности, конкретно-чувственная форма ее действий и поступков.

Невербальный язык – система неречевых символов, знаков, жестов, используемая представителями данной культуры для коммуникации.

Кинесика – движения, которые отражаются с помощью оптической системы субъекта: жесты, позы, мимика, оформление внешности, почерк и т. д.

Проксемика – пространственные взаимоотношения людей в процессе общения.

Такесика – невербальная коммуникация, связанная с тактильной системой восприятия; включает самые разнообразные прикосновения – рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания, объятия и т. д.

Глава 5. «Умение слушать»

Слышать означает стремиться понять и запомнить услышанное, что предполагает наличие сложного комплекса умений, которым человек овладевает на протяжении всей своей жизни.

Обратная связь – вербальные и невербальные сообщения, которые человек намеренно или ненамеренно посылает в ответ на сообщения другого.

Оценочная обратная связь – сообщение своего мнения, своего отношения к тому, о чем идет речь.

Безоценочная обратная связь – вид обратной связи, который не содержит нашего отношения к обсуждаемому вопросу, используется, когда нужно больше узнать о чувствах человека или помочь собеседнику сформулировать мысли по конкретному поводу, при этом прямо не вмешиваясь в его действия.

Позитивная оценочная обратная связь – сообщения, выполняющие функцию поддержки «я-концепции» партнера и сложившихся с ним межличностных отношений.

Негативная оценочная обратная связь – сообщения, выполняющие корректирующую функцию, направленную на устранение нежелательного поведения, изменение или модификацию межличностных отношений.

Рефлексивное слушание – умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями.

Рефлексивное (или активное) слушание – обратная связь с говорящим, при которой слушающий более активно использует словесную форму для подтверждения понимания сообщения.

Выяснение – вид рефлексивного слушания, когда слушающий просит о дополнительной информации, руководствуясь либо деловыми интересами, либо целью «разговорить» человека или продемонстрировать готовность и желание выслушать его.

Перефразирование – вид рефлексивного слушания, который состоит в передаче говорящему его же сообщения, но словами слушающего с целью проверки точности услышанного.

Резюмирование – подытоживание основных идей и чувств говорящего, позволяющее соединить фрагменты разговора в смысловое единство.

Эмпатическое слушание – безоценочная обратная связь, цель которой – оказать собеседнику поддержку, дать понять, что проблема, которая его беспокоит, и слушателем воспринимается как важная.

Глава 6. «Структура межличностного взаимодействия»

Межличностное взаимодействие – инструментально-технологическая сторона общения; взаимные действия участников общения, направленные на соотнесение целей каждой из сторон и организацию их достижения в процессе общения.

Межличностное пространство – организация всех элементов межличностного взаимодействия в

определенном порядке, предполагающая: 1) выбор позиции; 2) четкое определение границ ситуации взаимодействия, за пределами которых выбранная позиция становится неуместной; 3) оформление занятой позиции посредством вербальных и невербальных средств коммуникации.

Деловой уровень общения – уровень общения, на котором людей объединяют интересы дела, совместная деятельность, поиск средств повышения эффективности сотрудничества; общение является психологически отстраненным, доминирует Я-Вы контакт.

Интимно-личностный уровень общения – уровень, на котором основной целью общения является удовлетворение потребности в понимании, сочувствии, переживании; от партнеров ожидаются психологическая близость, эмпатия, доверительность.

Социально-ролевой уровень общения – уровень общения, на котором от человека ожидается выполнение определенной ролевой функции, демонстрация знания норм социальной среды, подтверждение себя, своего статуса; общение, как правило, носит анонимный характер.

Сценарии взаимодействия – стандартные последовательности действий в тех или иных привычных ситуациях.

Взаимопонимание – механизм межличностного взаимодействия, связанный в первую очередь с когнитивными процессами и обеспечивающий формирование общего смыслового поля участниками взаимодействия, взаимное личностное приятие, выработку сходного видения задач в конкретной ситуации.

Координация – механизм межличностного взаимодействия, связанный с инструментальными процессами, с поиском средств общения, которые соответствуют намерениям и возможностям партнеров. Результатом координации является совместимость в действиях.

Согласование – механизм взаимодействия, касающийся в основном мотивационно-потребностной стороны общения, направленный на достижение относительного согласия в целях, смыслах, намерениях партнеров по общению.

Глава 7. «Ритуальное поведение в межличностном взаимодействии»

Социальный ритуал – исторически сложившаяся форма неинстинктивного, предсказуемого, социально санкционированного, упорядоченного символического поведения, в котором способ и порядок исполнения действий строго канонизированы и не поддаются рациональному объяснению в терминах средств и целей.

Межличностные ритуалы – стереотипные модели поведения, обмен принятыми в обществе фразами и жестами, уместными в данной ситуации, выполняющие функции стабилизации отношений, социального контроля, передачи опыта.

Ритуалы избегания – термин Э. Гофмана, обозначающий предписываемые ограничения поведения, предназначенные для поддержания социальной дистанции между индивидами посредством указания на то, что не надо нужно делать по отношению к партнеру, чтобы не ущемить его свободу и индивидуальность.

Ритуалы презентации – термин Э. Гофмана, обозначающий предписываемые модели уважительного поведения, служащие цели поощрения и активизации взаимодействия посредством выказывания знаков уважения.

Глава 8. «Межличностное взаимодействие в деловом общении и игре»

Деловое взаимодействие – такое взаимодействие людей, которое подчинено решению конкретной задачи, стоящей перед организацией, что накладывает определенные рамки на поведение людей.

Деловая беседа – специально организованный предметный разговор, служащий для решения управленческих задач и происходящий, как правило, между представителями одной и той же организации.

Деловое совещание – форма организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями.

Сработанность – согласованность в работе между участниками совместной деятельности.

Игра – свободная неутилитарная деятельность, в которой воссоздаются социальные отношения между людьми; эта деятельность совершается внутри намеренно ограниченного пространства и времени, протекает упорядоченно, по определенным правилам.

Глава 9. «Феномен личного влияния»

Аффилиация – мотивация к установлению доверительности, стремление человека быть в обществе других людей.

Власть – это способность действующего лица производить свою волю вопреки сопротивлению других людей; потенциал влияния.

«Значимый» другой – человек, с которым существует эмоциональная близость, обеспечивающий удовлетворение потребности в защите, поддержке, подражании, авторитете, дружбе и доверии.

Харизматический лидер – обаятельный человек, способный внушать благоговение подчиненным; он способен собрать группу людей, которые разделяют эту точку зрения, посредством взаимоотношений с командой развивается вместе с ее членами.

Личное влияние – способность воздействовать на другого побуждающим, сдерживающим, успокаивающим либо другим развивающим образом, изменяя при этом не только его поведение, но и взгляды, мотивы, сознание и даже характер.

Глава 10. «Стратегии и тактики влияния и манипулирования»

Психологическое воздействие – изменение психологических характеристик личности, групповых норм, общественного мнения или настроения за счет использования психологических, социально-психологических закономерностей.

Манипуляция – вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего выигрыша.

Самопрезентация – различные поведенческие тактики, направленные на то, чтобы повлиять на восприятие окружающими действующего лица.

Глава 11. «Межличностная аттракция»

Отношения – целостная система индивидуальных, избирательных, сознательных связей личности с разными сторонами объективной действительности, включающая три взаимосвязанных компонента: отношение человека к людям, к себе, к предметам внешнего мира.

Межличностные отношения – система установок, ориентации и ожиданий членов группы относительно друг друга, компоненты которой обусловлены содержанием и организацией совместной деятельности и ценностями, на которых основывается общение людей.

Межличностная аттракция – процесс предпочтения одних людей другими, взаимного притяжения между людьми, взаимной симпатии.

Межличностные отношения – взаимные ориентации, которые развиваются и кристаллизуются у индивидов, находящихся в длительном контакте; характер этих ориентации в каждом конкретном случае зависит от личностных черт включенных во взаимодействие людей.

Потребность в аффилиации – потребность создавать и поддерживать удовлетворительные отношения с другими людьми, желание нравиться, привлекать внимание, интерес, чувствовать себя ценной и значимой личностью.

Социометрический тест – метод измерения межличностных предпочтений в рамках конкретных групп между хорошо знакомыми людьми.

Шкала социальной дистанции – способ измерения социальных установок, направленный на выявление степени приемлемости другого человека как представителя определенной социальной группы.

Глава 12. «Чувства и эмоции в общении»

Чувство – устойчивое эмоциональное отношение человека к явлениям действительности, отражающее значение этих явлений в связи с его потребностями и мотивами.

Эмоции – особый класс психических процессов и состояний, связанный с инстинктами, потребностями и мотивами, отражающий в форме непосредственного переживания (удовлетворения, радости, страха и т.д.) значимость действующих на индивида явлений и ситуаций для осуществления его жизнедеятельности.

Социальные эмоции – эмоции и чувства, возникающие при удовлетворении социальных потребностей.

Вербализация эмоций – сообщение партнеру о своих чувствах и переживаниях в форме словесных посланий.

Осознание эмоций – отчетливая фиксация человеком своего состояния, создающая возможность

управления и контроля за этим состоянием; способность выразить это состояние в знаковой форме.

Произвольность эмоции – возможность опосредованного управления выражением, переживанием и порождением эмоции.

Зависть – чувство, возникающее, когда индивид не имеет того, чем обладает другой человек, и страстно желает иметь этот предмет либо лишить предмета зависти другого человека.

Ревность – стремление к сохранению того, что уже имеется у субъекта, страх потерять уже приобретенное, контроль над значимыми людьми.

Смущение – чувство, возникающее в результате расхождения между тем, как человеку хочется выглядеть, и тем, как он действительно выглядит, беспокойство о внешнем имидже, обусловленное повышенным вниманием к человеку в ситуации реального действия или в результате неожиданной дискредитации основной установки на характер отношений.

Глава 13. «Отношения в развитии»

Межличностное событие – значимое для данного человека изменение в жизни, в котором ключевую роль играет другой человек.

Самоактуализирующаяся личность – человек, стремящийся к совершенству и делающий наилучшим образом именно то, на что он способен.

Стабильные межличностные отношения – длительное сохранение взаимодействия в паре, вызывающее положительные чувства у обоих партнеров.

Теория фильтров – концепция, согласно которой пара при своем продвижении от поверхностного знакомства к более глубокому межличностному общению должна преодолеть ряд своеобразных фильтров.

Самораскрытие – добровольное открытие другому собственного Я, своих субъективных состояний, тайн, намерений.

Описательное самораскрытие – сообщение другому фактов о себе, которые иначе ему не доступны.

Оценочное самораскрытие – сообщение о наших взглядах, чувствах, переживаниях, отношениях с другими людьми.

Агрессивное самораскрытие – желание говорить о себе, не считаясь с желанием другого.

Глава 14. «Общение, обращение, отношение»

Общение – наиболее широкая категория для обозначения всех видов коммуникативных, информационных и прочих контактов людей, включая простые формы взаимодействия типа присутствия.

Коммуникация – специфически культурная форма общения, обмен информацией между людьми посредством знаков и символов, при котором информация передается целенаправленно, принимается избирательно, а взаимодействие осуществляется в соответствии с определенными правилами и нормами.

Психологические отношения – целостная система индивидуальных, избирательных, сознательных связей личности с различными сторонами объективной действительности.

Аттитюд (социальная установка) – психическое переживание значения, смысла, ценности социального объекта, готовность думать, оценивать, действовать определенным образом по отношению к объекту установки.

Интерес – положительное эмоциональное отношение к объекту, сосредоточение внимания на нем.

Социально-психологические отношения – различные формы взаимосвязи людей, возникающие в их совместной жизнедеятельности на основе непосредственного взаимодействия и личного общения.

Взаимоотношения – встречные интегрированные отношения людей, которые проявляются в групповых эффектах сотрудничества, соревнования, сплоченности, совместимости, дружбы, взаимопомощи, а также в качествах личности, характеризующих психологические особенности общения человека.

Личные отношения – связь человека с человеком как субъектом взаимодействия; отношение к личностным достоинствам и свойствам конкретного человека, которое может не совпадать по содержанию со сложившимися взаимоотношениями.

Самоотношение выражается в приятии или неприятии себя как целого, в самоуважении и чувстве собственного достоинства.

Глава 15. «Закономерности доверительного общения»

Привязанности – долговременные, устойчивые, позитивно окрашенные взаимоотношения, эмоционально наполненные и основанные на большой потребности друг в друге.

Глава 16. «Межличностное восприятие»

Восприятие – процесс отбора, организации и интерпретации чувственных данных.

Социальная перцепция – процесс, возникающий при межличностном взаимодействии на основе естественного общения и протекающий в форме восприятия и понимания одним человеком другого.

Проецирование – перенесение своих состояний на другую личность, приписывание ей черт, которые в действительности присущи самому воспринимаемому, а у оцениваемой личности могут отсутствовать.

Эффект ореола – тенденция воспринимающего преувеличивать однородность личности партнера: переносить благоприятное (или негативное) впечатление об одном качестве человека на все его другие качества.

Самопрезентация – кратковременный, специфически мотивированный и организованный процесс предъявления информации о себе в вербальном и невербальном поведении.

Имидж личности – направленное формирование впечатления о себе, специальным образом организованное и структурированное в контексте «Я», имеющее отсылку к более общей, престижной категории людей.

Глава 17. «Межличностное понимание»

Рациональное понимание – это накопление, систематизация вербализованных знаний о других людях и оперирование ими с целью достичь максимального соответствия суждений, оценок, представлений о человеке его объективно существующим чертам, свойствам, мотивам.

Фундаментальная ошибка атрибуции заключается в том, что значение личностных черт переоценивается, а роль ситуации недооценивается.

Стереотип – духовное образование, сложившееся в сознании людей, эмоционально окрашенный образ, передающий значения, в которых есть элементы описания, оценки и предписания.

Этнический стереотип – упрощенный, схематизированный, эмоционально окрашенный и чрезвычайно устойчивый образ какой-либо этнической группы или общности, легко переносимый на всех представителей этой группы.

Национальный стереотип – недифференцированное суждение, обозначающее целиком этническую или национальную группу и предполагающее наличие определенной черты у всех ее представителей; неизбежно содержит в себе – скрыто или явно – определенную оценку.

Профессиональный стереотип – персонифицированный образ профессии, то есть обобщенный образ типичного профессионала.

Имидж – образ, представление, методом ассоциаций наделяющее объект дополнительными ценностями, не имеющими основания в реальных свойствах самого объекта, но обладающими социальной значимостью для воспринимающего этот объект.

Предвзвешивание – необоснованное негативное представление о других людях, не меняющееся даже при наличии убедительных свидетельств того, что данное суждение несправедливо, ошибочно.

Глава 18. «Трудности в общении»

Коммуникативность человека – владение процессуальной стороной контакта (сознательное использование экспрессии, владение голосом, умение держать паузу).

Коммуникабельность – владение социальной стороной контакта (соблюдение в общении социальных норм, владение сложными коммуникативными умениями, например умением выразить сочувствие, «вписаться» в разговор).

Нарушение межличностного общения – двустороннее осложнение общения и отношений, психологическая сторона которого обусловлена такими личностными свойствами общающихся, как эгоизм, подозрительность, авторитарность, неискренность и пр.

Коммуникативный барьер – абсолютное или относительное препятствие эффективному общению, субъективно переживаемое или реально присутствующее в ситуациях общения, причинами которого являются мотивационно-операциональные, индивидуально-психологические, социально-психологические особенности общающихся.

Застенчивость – свойство личности, проявляющееся в состоянии нервно-психического напряжения и отличающееся разнообразными нарушениями вегетатики, психомоторики, речевой деятельности, эмоциональных, волевых, мыслительных процессов и рядом специфических изменений самосознания, которое возникает у человека, постоянно испытывающего трудности в определенных ситуациях межличностного неформального общения.

Глава 19. «Дефицитное общение»

Одиночество – эпизодически острое ощущение беспокойства и напряжения, связанное со стремлением иметь дружеские или интимные отношения.

Отчужденность – охлаждение и разрыв с ближайшим окружением, выпадение из социальных связей; на личностном уровне проявляется как чувство бессилия перед повседневными проблемами, бессмысленности происходящего; сопровождается апатией, аполитичностью установок, дефицитом теплого сердечного общения.

Аномия – это состояние дезорганизации личности, возникающее в результате ее дезориентации; причиной последней может быть социальная ситуация, в которой имеет место конфликт или отсутствие норм.

Глава 20. «Дефектное общение»

Дефекты общения – помехи, создаваемые человеком, обладающим определенными личностными свойствами; выражаются в свернутости контактов и содержательной стороны общения, непреднамеренном искажении истинных мотивов собеседника, снижении успешности общения и удовлетворенности общением со стороны партнера.

Акцентуации характера – крайние варианты его нормы, при которых отдельные черты характера чрезмерно усилены, отчего обнаруживается избирательная уязвимость в отношении определенного рода психогенных воздействий при хорошей и даже повышенной устойчивости к другим

Тревожность (беспокойство, страх) – индивидуальная психологическая особенность, состоящая в повышенной склонности испытывать беспокойство в самых разных жизненных ситуациях, в том числе и таких, где ничто к этому не предрасполагает.

Ригидность – затрудненность, вплоть до полной неспособности, в изменении намеченной субъектом программы деятельности в условиях, объективно требующих ее перестройки.

Глава 21. «Деструктивное общение»

Ложь – умышленное искажение истины и введение в заблуждение других людей.

Обман – сознательное стремление создать у партнера ложное представление о предмете обсуждения, при том что прямых искажений истины не допускается.

Агрессивное поведение – нападение по собственной инициативе с целью причинить физический, материальный или моральный ущерб (посредством грубых, насмешливых, язвительных слов и поступков).

Инструментальная (операциональная) агрессия – это примененное агрессивное средство воздействия в достижении позитивных целей, которое сопровождалось отрицательным эффектом.

Преднамеренная (интенциональная) агрессия – стремление нанести вред с осознанием последствий.

Криминогенное общение – взаимодействие, для которого характерны антиобщественная направленность, психологическая стрессогенность и конфликтность, жестко заданный ролевой характер и специфика средств связи и способов воздействия.

Глава 22. «Свойства и критерии успешного общения»

Успешность общения проявляется в достижении и сохранении психологического контакта с партнером в целях стабилизации межличностных отношений на их оптимальной стадии развития через достижение совместимости, согласия, взаимной приспособленности и удовлетворенности путем гибкой корректировки целей, умений и состояний, способов воздействия в соответствии с меняющимися обстоятельствами

Контактность – способность вступать в психологический контакт, формировать в ходе взаимодействия доверительные отношения, основанные на согласии и взаимном принятии; ее обеспечивают владение навыками и умениями общения и саморегуляции, а также определенные личностные свойства.

Совместимость – психологический эффект сочетания индивидов, который выражается во взаимном принятии, согласии и частичной идентификации на эмоционально-чувственном, интеллектуальном и деятельностном уровнях, во взаимной удовлетворенности и отсутствии напряженности, конфликтов, неприязни в любых контактах.

Удовлетворенность общением и отношениями – характеристика субъективной стороны межличностных отношений на сознательном и бессознательном уровнях; психологическое состояние, обладающее мобилизующим эффектом во многих видах деятельности; включает чувство полноценности и стабильности межличностных отношений при отсутствии страхов, подозрительности, напряженности, чувства одиночества.

Коммуникативная совместимость – частный вид совместимости, возникающий на основе взаимопонимания и согласованности общей позиции; характеризуется отсутствием неблагоприятных последствий коммуникативного взаимодействия в виде напряжения, досады, психологического дискомфорта.

Стиль общения – индивидуальная стабильная форма коммуникативного поведения человека, проявляющаяся в любых условиях взаимодействия – в деловых и личных отношениях, в способах принятия и осуществления решений, в избираемых приемах психологического влияния на людей, в методах разрешения межличностных и деловых конфликтов.

Темперамент – динамическая характеристика психической деятельности человека; особенности поведения, обусловленные прежде всего общим типом высшей нервной деятельности.

Конформность – тенденция человека изменять свое поведение под влиянием других людей таким образом, чтобы оно соответствовало мнениям окружающих.

Тендерные стереотипы – представления людей о том, как действительно ведут себя мужчины и женщины.

Глава 23. «Общение в сфере средств массовой коммуникации»

Средства массовой коммуникации (СМК) – исторически сложившийся, специфический социальный институт, который путем быстрой передачи информации реализует задачу формирования мировоззрения, и общественного мнения большой, разнородной и анонимной аудитории в соответствии с плановыми установками общественно-политической системы.

Лидер мнений – член малой группы, который более информирован по определенным вопросам, чем остальные участники группы, и более активен и избирателен по отношению к определенным средствам МК, что делает его мнение ориентиром для членов группы.

Убедить – логически обосновав предлагаемое суждение, добиться согласия индивида или группы с определенной точкой зрения и такого изменения сознания убежденных, чтобы они были готовы защищать эту точку зрения и действовать в соответствии с ней.

Убеждаемость – готовность личности принять информационное воздействие, логически обоснованное суждение.

Конформность – в малой группе: добровольная реакция отдельного участника, которая идентична реакциям всех членов группы, но отличается от реакций этого человека, когда тот находится в одиночестве.

Глава 24. «Новые направления в исследовании межличностного общения»

Социальный интеллект – глобальная способность, возникающая на базе комплекса интеллектуальных, личностных, коммуникативных и поведенческих черт, включая уровень энергетической обеспеченности процессов саморегуляции; эти черты обуславливают прогнозирование развития межличностных ситуаций, интерпретацию информации и поведения, готовность к социальному взаимодействию и принятию решений.

Социальная компетентность – система знаний о социальной действительности и себе, сложных социальных умений и навыков взаимодействия, сценариев поведения в типичных социальных ситуациях; эта система позволяет человеку быстро и адекватно адаптироваться, принимать решения со знанием дела, учитывая сложившуюся конъюнктуру; действуя по принципу «здесь, сейчас и наилучшим образом», извлекать максимум пользы из сложившихся обстоятельств.

ПРИЛОЖЕНИЯ

В Приложении 1 приводится краткое описание некоторых новых или малоизвестных методов изучения общения и взаимоотношений. В Приложении 2 приводятся бланковые методик, разработанных или модифицированных В. Н. Куницыной и применяющихся психологами в исследованиях и на практике. Они готовы к использованию и не требуют дополнительного описания, кроме того, которое содержится в данном Приложении.

В Приложении 3 дается примерная программа лекционного курса «Межличностные отношения» с опорой на материал, изложенный в нашей книге. Программа составлена В. Н. Куницыной.

Приложение 1

1. Методы измерения особенностей общения и личностно-коммуникативных свойств

***CPI*– «Калифорнийский личностный опросник».** Автор – Н. G. Gough. Опросник опубликован в 1951 г. и измеряет характеристики и свойства личности, необходимые для успешного взаимодействия и общения, а также особенности поведения индивидов в новой культуре и обстоятельствах. Он создавался для измерения преимущественно позитивных и желательных свойств личности, проявляющихся как в неформальном, так и в ролевом, функциональном общении и глубоко пронизывающих все человеческое поведение.

Опросник содержит 480 суждений (178 из них взяты из *ММПГ*), предъявляемых в утвердительной форме; 12 суждений продублированы для упрощения машинной обработки. Он позволяет получить 18 стандартных оценок на основе 20 шкал, объединенных в 5 основных классов на основе общих принципов интерпретации. Важно отметить, что логика разделения на классы свойств чисто описательная; иначе говоря, категории, объединяющие шкалы в группы, не являются факторами; как указано в руководстве, «за ними не стоят какие-либо психические сущности».

В *CPI* входят следующие классы шкал:

1. Общая направленность на межличностную адекватность (в межличностных отношениях) и успешность ролевых проявлений личности (6 групп свойств, таких как честность, уверенность, методичность, умение держать себя, общественное «лицо», гордость и др.).
2. Социальные нормы и ценности: зрелость и социализация, внутренняя структура ценностей, ответственность (6 групп свойств, таких как ответственность, саморегуляция и самоконтроль, степень социальной зрелости, терпимость, зависимость и др.).
3. Интеллектуальная и академическая эффективность, потенциал достижения цели (3 группы свойств, таких как достижение через независимость либо, напротив, через конформность, интеллигентность, прогрессивность).
4. Интеллектуальная и мотивационная направленность (3 группы свойств – психологическая направленность, проницательность, гибкость и адаптивность, мужественность–женственность).
5. Две дополнительные шкалы (менеджерский потенциал, ориентация на работу).

Ответы фиксируются на специальном бланке. Время заполнения – от 45 минут до 1 часа. По результатам тестирования составляется индивидуальный профиль, который сравнивается со стандартным профилем. Стандартные оценки были получены на выборке около 14 тысяч испытуемых-американцев (6 200 мужчин и 7 150 женщин).

Опросник использовался достаточно широко: начиная с 1951 года было обследовано несколько миллионов человек. *CPI* обладает высокой прогностической способностью в определении успешности образования, склонности к асоциальному поведению (в том числе к таким обыденным проявлениям нечестности, как списывание на экзаменах), креативности в профессиональной деятельности и в области искусства.

Первые обширные руководства по использованию Калифорнийского личностного опросника были изданы в 1968 г. (Н. G. Gough) и в 1972 г. (Е. Megargee – *The California Psychological Inventory Handbook*). Опросник был переведен и адаптирован в 1992-1993 г. в Челябинске Ассоциацией независимых психологов под руководством Н. В. Батурина.

В 1994 г. он был с успехом использован Е. В. Витенберг на факультете психологии Санкт-Петербургского университета для выяснения социально-психологических факторов адаптации к социальным и культурным изменениям.

***FPI* – «Фрайбургский личностный опросник».** В исследовательскую практику отечественной

психологии его ввела Н. Г. Колызаева, осуществившая в 1983 году перевод и адаптацию теста с соблюдением всех необходимых процедур. В 1989 г. Н. Г. Колызаева использовала опросник для целей изучения адаптации студентов; дальнейшая комплексная адаптация опросника осуществляется на факультете психологии СПбГУ.

В отличие от предыдущего опросника *FPI* позволяет наряду с позитивными свойствами оценить многие негативные нежелательные проявления в общении, разнообразные виды агрессивности, эмоциональной незрелости, эгоцентричности, специфичности взаимодействия в зависимости от психосоматических нарушений и др.

Опросник состоит из 212 суждений и измеряет следующие свойства:

Основные шкалы:

1. Нервозность – стабильность (наличие психосоматических нарушений).
2. Эмоциональная незрелость, спонтанная агрессивность (импульсивность, жажда переживаний, бесцеремонность, аффективное реагирование, физические, вербальные и воображаемые агрессивные акты, стремление мучить и нападать).
3. Депрессивность (печаль, подавленность, ворчливость, чувство одиночества и безучастности, внутренней пустоты; склонность к самообвинению, перегруженность ненужными мыслями, мечтательность).
4. Фрустрированность, возбудимость (напряженность, плохая помехоустойчивость, нетерпимость, нетерпение, человек легко впадает в ярость и возбуждение).
5. Общительность (потребность в контактах, способность быстро заводить знакомых и друзей, предприимчивость, активность).
6. Спокойствие, хладнокровие, уверенность, выдержанность, невозмутимость, уверенность в себе, оптимистичность, решительность.
7. Реактивная агрессивность, авторитарность, стремление к доминированию (эгоцентрическая картина мира, подозрительность и недоверчивость, мстительность, морализаторство).
8. Застенчивость, стеснительность (в определенных ситуациях сильная застенчивость с сильными психофизиологическими проявлениями, неуверенность).
9. Открытость/замкнутость (самокритичность, временами беззаботность, отсутствие стремления специально производить хорошее впечатление или утаивать мелкие слабости).

Дополнительные шкалы:

1. Экстраверсия/интроверсия;
2. Эмоциональная лабильность;
3. Мужественность/женственность.

Неравное число суждений в шкалах требует перевода сырых данных в баллы.

СУМО – «Саморегуляция и успешность межличностного общения». Методика разрабатывалась В. Н. Куницыной с 1985 по 1990 г. Окончательный вариант опросника оформился к 1991 г., прошел многоступенчатую валидизацию и обнаружил устойчивые связи с известными личностными психологическими опросниками – тестами Кеттелла, Айзенка, *MMPI*, Элерса и другими. Процедуры валидизации и обоснование надежности и валидности опросника изложены в докторской диссертации автора. За прошедшие годы опросник был с успехом использован в кандидатских диссертациях, выполненных под руководством автора, и в ряде дипломных работ, где еще раз продемонстрировал свои диагностические и прогностические возможности.

Методика СУМО позволяет определить коммуникативные и личностные особенности, связанные с неформальным межличностным доверительным общением, – в частности, выявить степень владения коммуникативными навыками и умениями, наличие трудностей общения, характер этих трудностей и степень их осознания, выявить свойства личности, связанные с этими трудностями, стили общения, степень контактности, коммуникативной совместимости, а также общий уровень социального интеллекта и коммуникативно-личностный потенциал.

В опросник входят 18 основных и 18 дополнительных шкал. Каждая шкала содержит 6 утверждений (в сумме – 108); выраженность свойств оценивается от 1 до 12 баллов.

Оценка социального интеллекта выводится как среднее от суммы значений по 12 основным шкалам опросника. Средний балл социального интеллекта выражается также в пределах от 1 до 12 баллов.

Основные шкалы:

- 1 группа – свойства, облегчающие общение:

легкость и свобода общения, спонтанность, инициатива в контактах; саморегуляция, владение своими чувствами, состояниями, намерениями;
навыки общения, умение вступать в контакт, вести беседу;
эмпатия, эмоциональное сопереживание собеседнику;
самоуважение, чувство собственного достоинства, степень самопринятия; проницательность, умение разбираться в людях, доверие интуиции; влияние, умение воздействовать, склонять на свою сторону;

уступчиво-партнерский стиль общения;

удовлетворенность общением и отношениями в близком кругу.

2 группа – *свойства, затрудняющие общение*:

аутистичность, избегание контактов, в том числе зрительных;

истощаемость, быстрая утомляемость, невозможность сконцентрироваться; отчужденность, сокращение социальных связей;

эгоцентрическое самораскрытие в беседе,

нерешенные личные проблемы; одиночество, застенчивость;

агрессивность, раздражительность, возбудимость;

авторитарный стиль общения;

«мои ошибки», самокритичность (шкала лжи).

Дополнительные шкалы:

Рефлексивность, доверие, уверенность, понимание других людей, мотивов их поведения, адаптивность, гибкость;

манипулятивный стиль общения, мотивация помощи, интровертированность;

чувство одиночества, сенситивность (чувствительность, ранимость);

невротизированность (эмоциональная неустойчивость), фрустрированность;

потенциальная конфликтность, активная позиция (инициатива в контактах, в решениях), доверительность, мотив аффилиации;

коммуникативная совместимость, умение сотрудничать с разными людьми.

Также выделяются:

коммуникативно-личностный потенциал (СИ-2) – наиболее существенные коммуникативные умения и личностные черты в структуре СИ (отдельная шкала из 12 суждений), – каждое из которых является базовым в соответствующей шкале опросника);

СИ – социальный интеллект (средний балл от суммы показателей по 12 основным шкалам опросника) – успешное взаимодействие в меняющихся обстоятельствах, прогнозирование поведения других людей.

ПАЛ – «Профильный анализ личности». Методика адаптирована В. М. Погольшей в 1995-1998 гг. Первая форма методики была создана в 1958 году Т. М. Хендриксоном, с 1972 года авторскими правами на нее обладает фирма «*Thomas International*».

Настоящая форма профильного анализа основана на малоизвестной холистической теории Вильяма Милтона Марстона (1927), который считал, что в антагонистическом окружении для выживания необходимы одни адаптивные формы поведения, в дружественном – другие. Эти адаптивные формы широко аккомодируются организмом через предпочитаемые формы активного или пассивного поведения, управляемые эмоциями.

Марстон утверждает, что активная реакция на враждебное окружение будет развивать качество доминантности, используемое для преодоления препятствий с помощью силы. Склонность к пассивным реакциям на враждебное окружение будет вызывать осторожность и расчетливую податливость.

В дружественном климате активная эмоциональная реакция допускает скорее побуждение, убеждение и влияние на других людей, чем принуждение с помощью давления. С другой стороны, привычная пассивная реакция на благоприятную среду будет развивать уступчивость, подчинение, своего рода форму беззаботного принятия рутины в низком эмоциональном ключе.

Методика, «Профильный Анализ Личности» (*JPeisonalPzofile Analysis*), или ПАЛ, представляет собой анкету-опросник, состоящую из 96 характеристик-прилагательных, сгруппированных по 4 в каждой строке. Каждая из 24-х строк содержит четыре разноплановых характеристики, описывающие свойства личности: *доминантность, влияние, стремление к стабильности и уступчивость (Dominance, Influence, Steadiness, Compliance)*.

Краткое психологическое содержание выделенных переменных: *Высокая доминантность* – решительные действия и решения, склонность к управлению и вызову, нелюбовь к бездействию.

Высокое постоянство – осмотрительность в действиях и решениях, способность получать поддержку от других; в работе такому человеку присущи постоянство и согласованность с другими; хороший слушатель.

Высокая уступчивость – работает аккуратно и точно, любит организацию и упорядоченную структуру, хорошо работает в одиночку, осторожен в действиях и решениях.

Сильное влияние – хорошо работает в группе, склонен к спонтанным, но разумным действиям и решениям, имеет хорошие убеждающие качества, работает быстро и побуждает к этому других.

По результатам теста выводятся также три профиля, демонстрирующие: 1) поведение для других, 2) поведение под давлением и 3) реальное поведение.

Первый профиль – это картина того, каким субъект хочет себя видеть, поэтому он является наиболее искаженным. Второй профиль – более косвенный, менее подвержен намеренным искажениям, он служит для проверки первого профиля и в этом смысле измеряет неосознаваемые аспекты личности, которые трудно исказить. Третий профиль отражает наиболее точные поведенческие характеристики индивида.

В настоящее время ПАЛ является превосходным средством для выявления поведенческих характеристик индивида, особенно поведения под давлением, то есть в экстремальной ситуации. Сравнение первого и третьего профилей позволяет судить об адекватности самооценки у опрашиваемого. Графические профили также демонстрируют сильную (вершина графика) и слабую (самая низкая точка графика) стороны поведения индивида, наличие или отсутствие у него стресса.

ПАЛ прост в использовании, так как от экспериментатора не требуется зачитывать вопросы или давать долгие разъяснения. Время заполнения опросника составляет не более 10 минут. Кандидату необходимо выбрать два слова в каждой строке. Вначале он отмечает слово, которое более всего подходит ему, характеризует его лучше, чем другие три определения. Затем он отмечает слово, которое менее всего подходит ему из трех оставшихся. Таким образом, два прилагательных остаются неотмеченными.

Пилотажное исследование В. Поголыпя, включающее адаптацию теста ПАЛ на российской выборке (600 человек – 330 женщин и 270 мужчин – в возрасте от 16 до 38 лет), подтвердило правомерность использования опросника для измерения личностных характеристик, включая влияние.

Опросник имеет широкое практическое применение и может эффективно использоваться для следующих целей, помимо исследовательских:

- Формирование команды (определение совместимости людей друг с другом);
- Набор и отбор людей в профессиональных целях;
- Выявление стиля менеджмента компании;
- Перспективы продвижения и развития;
- Выявление профессионального стресса или диссонанса в работе;
- Дополнительная мотивация опрашиваемых;
- Самооценка и самосовершенствование.

СИГ – «Социальный интеллект» (методика Дж. Гилфорда и М. Салливена).

В 1960-е годы создатель первой методики для измерения социального интеллекта Дж. Гилфорд рассматривал его как систему интеллектуальных способностей, независимых от фактора общего интеллекта и связанных, прежде всего, с познанием поведенческой информации. Возможность измерения социального интеллекта вытекала из общей модели структуры интеллекта, построенной Дж. Гилфордом.

К российским социокультурным условиям методика была адаптирована Е. С. Алешиной-Михайловой. Русская аббревиатура СИГ («социальный интеллект Гилфорда») предложена В. Н. Куницыной.

Методика включает 4 субтеста, три из которых составлены на невербальном стимульном материале и один – на вербальном.

Субтесты диагностируют четыре способности в структуре социального интеллекта Дж. Гилфорда: познание *классов, систем, преобразований и результатов поведения*. Стимульный материал представляет собой набор из четырех тестовых тетрадей. Каждый субтест содержит 12-15 заданий. Время проведения субтестов ограничено.

- 1 субтест – «Истории с завершением». Помогает выяснить, насколько человек может предвидеть последствия поведения и сделать его прогноз на основе невербальных реакций. Предполагает знание нормативных ролевых образцов поведения.
- 2 субтест – «Группы экспрессии». Оценивается чувствительность к невербальным проявлениям состояний.
- 3 субтест – «Вербальная экспрессия». Оценивается чувствительность к оттенкам человеческих отношений, правильное понимание того, что люди говорят друг другу в определенных ситуациях, ролевая пластичность.
- 4 субтест – «Истории с дополнением». Считается самым информативным. Оценивает способность к распознаванию межличностных отношений в динамике, логику их развития. Помогает оценить, насколько человек может использовать логические умозаключения для прогноза поведения на основе неполных данных.

2. Методы измерения симпатии, любви, самоактуализации

В сборнике «Социально-психологические методы исследования супружеских отношений», который вышел в 1978 г. в МГУ (авторы: Ю. А. Алешина, Л. Я. Гозман, Е. М. Дубовская), приводятся разнообразные опросники; дается психологическая интерпретация получаемых показателей, свидетельства надежности и валидности, ключи и тексты опросников.

В сборнике представлены следующие методы:

1. Шкалы любви и симпатии (2 шкалы по 7 суждений в каждой);
2. Тест на удовлетворенность браком (16 суждений);
3. Распределение ролей в семье (по 3 вопроса на каждую из 7 выделенных семейных ролей: воспитание детей, обеспечение эмоционального климата, организация развлечений, материальное обеспечение, роли «хозяина» и «хозяйки», сексуальный партнер, организация семейной субкультуры);
4. Характер взаимодействия супругов в конфликтных ситуациях (32 ситуации конфликтного взаимодействия);
5. Измерение установок в семейной паре (40 суждений по 10 значимым сферам совместной жизни: отношение к людям, альтернатива между чувством долга и удовольствием, отношение к детям, отношение к автономности и независимости, отношение к разводу, отношение к романтической любви, оценка значения сексуальной сферы в семейной жизни, отношение к «запретности секса», отношение к деньгам и, наконец, отношение к устройству семьи – патриархального типа или эгалитарного);
6. Общение в семье (48 вопросов);
7. Измерение уровня самоактуализации личности (САТ).

САТ – «Измерение уровня самоактуализации личности». В основе этой методики лежит адаптированный тест Э. Шострома, измеряющий самоактуализацию как многомерную величину. Тест *POI (Personal Orientation Inventory)* содержал 150 пунктов, из которых 23 пункта составляли шкалу ориентации во времени и 127 пунктов – шкалу внутренней или внешней поддержки; на этой основе было выделено также 10 дополнительных шкал, таких как блок межличностной чувствительности, блок самовосприятия и др. Шкалы этого теста были подобраны на основе опроса психотерапевтов (Э. Шостром являлся директором Института терапевтической психологии).

В 1981-84 гг. этот тест адаптировали Л. Я. Гозман и Ю. Е. Алешина (кафедра социальной психологии МГУ). Первоначально он назывался САЛ (самоактуализация личности), позднее закрепилось название САТ – самоактуализационный тест.

В нем осталось 126 пунктов, каждый из которых включает два суждения ценностного или поведенческого характера.

К 106 пунктам, оставшимся после проверки на разброс, было добавлено еще 18 при введении шкал 13 и 14. Каждый пункт содержит два альтернативных суждения, одно из которых должно быть в обязательном порядке выбрано испытуемым как в наибольшей степени соответствующее его взглядам и убеждениям. Ответ фиксируется в ответном листе и оценивается при обработке в 1 балл (при соответствии ключу).

Базовые шкалы и дополнительные шкалы в основном соответствуют опроснику Э. Шострома. При обработке учитывается, что чем выше балл по любой шкале теста, тем выше самоактуализация субъекта.

Описание шкал (в скобках дается число пунктов, образующих шкалу):

1. *Ориентация во времени(И)* – базовая шкала, которая измеряет, насколько правильно человек ориентирован во времени. Высокий балл по шкале означает, что человек живет настоящим, его не мучает раскаяние в своих поступках, воспоминания о нанесенных ему обидах (как это бывает с ориентированными на прошлое), он не строит нереальных планов на будущее (ориентация на будущее); Человек правильно ориентирован во времени, не откладывает жизнь на завтра, не увязает в прошлом, а живет в настоящем, воспринимая его все же в единстве с прошлым и будущим.

2. *Поддержка* (91) – базовая шкала, показывающая, руководствуется ли человек в жизни своими собственными целями, убеждениями, принципами, или он подвержен влиянию извне, конформен. Признак самоактуализации – «изнутри» направляемая личность, обладающая «внутренней поддержкой».

3. *Ценностная ориентация* (20) – эта и все последующие шкалы являются дополнительными. Данная шкала измеряет, насколько человек руководствуется ценностями, присущими самоактуализирующейся личности.

4. *Гибкость поведения* (24) – измеряет гибкость поведения в различных ситуациях, отсутствие догматизма. Вместе с предыдущей шкалой составляет блок ценностей.

5. *Сенситивность* (13) – измеряет меру рефлексии и чувствительности к собственным переживаниям и потребностям.

6. *Спонтанность* (14) – измеряет способность выражать свои чувства в заранее не продуманных действиях, открытость, раскованность, естественность. Шкалы 5 и 6 образуют блок чувств.

7. *Самоуважение* (15) – измеряет способность уважать себя за силу духа и проявление собственного достоинства.

8. *Самопринятие* (21) – измеряет способность принимать себя вопреки своей слабости. Шкалы 7 и 8 – блок самовосприятия.

9. *Взгляд на природу человека* (10) – оценивает понимание человеческой природы, мужественности и женственности, склонность воспринимать природу человека в целом как положительную.

10. *Синергичность* (7) – измеряет способность к целостному восприятию мира и людей, к пониманию взаимосвязи противоположностей. Шкалы 9 и 10 образуют блок осознания целостности бытия.

11. *Принятие агрессии* (16) – измеряет склонность принимать свою агрессию как неизбежное и естественное проявление человеческой природы.

12. *Контактность* (20) – измеряет способность человека к установлению глубоких и тесных контактов, отсутствие трудностей и барьеров в общении. Шкалы 11 и 12 – блок межличностной чувствительности.

13. *Познавательные потребности* (11) – измеряет степень выраженности у человека стремления к приобретению знаний об окружающем мире.

14. *Креативность* (14) – измеряет выраженность творческой направленности личности.

Опросник рассчитан на респондентов, обладающих высоким уровнем интеллектуального развития, поэтому он не рекомендуется для работы с людьми, не имеющими высшего образования. Тест может быть предложен для одновременного заполнения целой группе испытуемых. Время заполнения теста в среднем составляет 30 минут.

Примечание: Свой вариант адаптации теста Э. Шострома предложила Н. Ф. Калина. С описанием шкал и ключами опросник («САМОАЛ») опубликован в послесловии к книге А. Маслоу «Психология бытия» (М., 1997, с. 285-300).

3. Методы измерения эмоциональных взаимоотношений

Привязанности и установки в эмоциональных отношениях измеряют методики, составляющие блок из 4-х опросников, которые разработаны В. Н. Куницыной: «АМОРЕ» (установки в любви), «БЕТРОЗИ» и «ПРИМАТ» (привязанность к близкому человеку – супругу, подруге и вторая – привязанность к матери), «ЛЕБЕДЬ» (установки в интимных отношениях), «АПЭ» (авторитетность, понимание и эмоциональная привязанность в семье между супругами). Завершающий этот раздел блок состоит из трех опросников («КОСКОМ», «ОМО», «ЗНАЧИМЫЕ ЛИЦА»), которые измеряют влияние на взаимоотношения других факторов, – в частности, таких, как знание себя, социально-психологическая компетентность, стабильность отношений, моральные установки, социальные потребности и пр.

«*AMORE*».* Методика была создана В. Н. Куницыной в 1997-98 гг. для выяснения установок и отношений к любви и интимной стороне человеческой жизни, а также для определения связи выделенных типов отношения к любви с аффилиацией. На основании небольшого начального списка метафор, связанных со словом «любовь» (см. статью Дж. Лакофф, М. Джонсон «Метафоры, которыми мы живем» в сборнике «Язык и моделирование социального взаимодействия», 1987), был сделан опрос студентов-психологов.

* В главе 15 «Закономерности доверительного общения» приводятся результаты исследования, осуществленного в 1998 году с использованием данной методики.

В опроснике после пилотажного исследования было оставлено 6 шкал по 6 суждений каждая. Первые три шкалы характеризуют оптимизм/пессимизм в отношении к любви с включением шкалы «реалистическая любовь»; следующие три шкалы описывают платоническую(идеальную)/чувственную любовь с включением шкалы «любовь–аффект» (неуправляемое, безрассудное чувство).

Примеры суждений и установок в любви:

Оптимистическая: «Любовь снимает тревожность и избавляет от страхов». *Пессимистическая:* «Любовь может обернуться поражением и зависимостью». *Реалистическая:* «В каждом возрасте своя любовь».

Платоническая: «Только платоническая любовь достигает истинных высот». *Чувственная:* «Любовь – это прежде всего чувственное наслаждение».

Аффект, безрассудство: «Любовь – это сладостное безумие». Оценка проводится по 12-балльной системе.

Опросники «БЕТРОЗИ» и «ПРИМАТ». Для измерения типа привязанности В. Н. Куницыной были сконструированы два опросника. Первый фиксирует привязанность к другу, подруге, родственнику, супругу, второй – привязанность к матери. В них представлены пять типов привязанностей.

Привязанность беспечного типа (БЕ). Таким людям легче войти в контакт и нетрудно выйти из него; они не испытывают мучений, разрывая отношения привязанности по своей или чужой инициативе. Однако в устойчивых продолжительных отношениях они получают больше удовлетворения от секса в качестве любовников. Не беспокоятся о совместном будущем, не скучают в отсутствие партнера, любят разные компании.

Тревожно-противоречивая привязанность (ТР). Эти люди являются ревнивцами и собственниками. Стремятся единолично распоряжаться своим имуществом, что распространяется и на партнера. Они могут неоднократно пытаться порвать отношения с партнером, испытывая их на прочность и снова возвращаясь к объекту своей привязанности. Вместе плохо, врозь еще хуже. В отсутствие партнера страшно тревожатся о нем.

Замкнуто-отстраненная привязанность (О). Такие люди опасаются потерять свободу благодаря чрезмерной, по их мнению, привязанности. Более склонны к случайному сексу, который может обойтись без любви. Они также не любят, когда им говорят о своей любви или ожидают от них признания. Не стремятся к сближению, мало рассказывают о себе.

Привязанность зависимого типа (З). Все мысли заняты объектом привязанности. Без него чувствует себя незащищенным. Обостренно чувствует его отсутствие. Не решается расстаться, даже если вместе плохо. Уступает во всем, не ссорится при разногласиях. Сносит прямое давление. В отношениях есть принуждение и давление, нет ласки и искренности.

Истинная (зрелая) привязанность (И). Дорожат привязанностью, но удерживать насильно не будут. Чувствуют настроение другого, испытывают радость от присутствия. Глубоко понимают друг друга и испытывают полное доверие, уважают свободу другого. Привязаны друг к другу, не ищут приключений на стороне. Уверены в чувствах другого, часто говорят о любви друг другу, испытывают нежность.

Методика получила свое название по первым буквам основных шкал опросника. Каждая шкала теста «БЕТРОЗИ» состоит из 12 суждений. На массиве имеющихся суждений выделена дополнительная шкала «Н» – отсутствие привязанности. Сумма баллов, высчитываемая особым образом, дает общую меру (ОМ) привязанности к конкретному человеку. Каждый тип привязанности измеряется по 12-балльной системе.

Опросник прошел первичную валидизацию с определением дифференцирующей силы каждого суждения и проверен на материале опроса 92-х человек и корреляционного анализа с показателями 12 других методик.

В каждой шкале методики «ПРИМАТ» (вариант опросника для измерения *привязанности к матери*) содержится 6 суждений, в основном повторяющих шкалы «БЕТРОЗИ».

АПЭ («Авторитетность – Понимание – Эмоциональное притяжение»). Методика для измерения авторитетности, понимания и эмоционального притяжения в супружеских и дружеских отношениях. Представляет собою модифицированный В. Н. Куницыной тест Н. А. Обозовой, который изначально содержал 45 суждений и измерял те же параметры. В окончательном варианте содержится 72 суждения; используется 12-балльная шкала оценки. Добавлены шкалы согласия, совместимости и удовлетворенности (3 шкалы по 12 суждений).

«ЛЕБЕДЬ». В основу данной методики положен безымянный опросник, опубликованный в журнале «Здоровье» в 1990-х годах коммерческой фирмой из Перми (предположительно, оригинал имел итальянское происхождение; он содержал 30 пунктов с возможными выборами в каждом). В 1996-1998 гг. В. Н. Куницыной велась работа по модификации, проверке, валидации теста. В окончательный вариант вошли 20 пунктов, по 6 возможных выборов в каждом (один из последних дал методике название «Лебедь»).

В результате опроса более 600 человек, факторного и корреляционного анализа полученных материалов, многовариантной расшифровки с помощью экспертов - профессиональных психологов – удалось выделить 6 профилей, т. е. типов поведения и установок в интимной сфере человеческих отношений. Символические обозначения этих типов содержатся в одном из пунктов опросника, где испытуемому предлагается выбрать костюм для карнавала. Возможные варианты – священник (монахиня), фея, маркиза, бородач, куртизанка (проститутка), дикарь (всего 3 мужских и 3 женских профиля). Тест позволяет также определить девственность и бисексуальность.

Данные шесть профилей характеризуются следующими чертами личности и поведения, особенностями установок в интимных отношениях.

1. *Священник или монахиня:* аскетизм, отсутствие или пренебрежение чувственностью, разнообразные моральные ограничения, предпочтение любви без секса, довольство малым, самоограничения, замкнутость, немногословность, пуританство.

2. *Фея, нимфа:* преобладание платонической любви, секс на последнем плане, возвышенное идеализирующее отношение к партнеру, сентиментальность. Романтичность, мечтательность, воздушность жестов и одежды, склонность к изысканному и легкому в искусстве, одежде и т. п.

3. *Маркиза:* чувственность, красивые ритуалы в любви, изысканность, стремление к роскоши, изобретательный и гармоничный секс, умеет и любит наслаждаться жизнью и всеми ее удовольствиями, опытная в жизни и любви женщина.

4. *Бородач:* демонстрация мужественности и силы, самоутверждение и в личных отношениях, примитивизм, спортивность, не обращает внимания на мелочи, непритязательность в одежде, привычках.

5. *Куртизанка:* предпочтение секса без любви, сентиментальность, приземленная романтичность, склонность к флирту и простым удовольствиям, неразборчивость в отношениях и вкусах.

6. *Дикарь:* несдерживаемый темперамент, естественность, спонтанность, непритязательность в одежде и вкусах, свободолобие, выносливость, неистощимость и простота.

«Значимость другого человека». Методика В. Н. Куницыной содержит 12 критериев, по которым предлагается оценить свои отношения с другом и матерью. Половина суждений выражает отношения равенства, доверия, надежности («Является для меня образцом; защищает меня, поддерживает; понимает меня»). Второй блок суждений отражает неуверенность, подчинение, зависимость («Временами сильно давит на меня; под его влиянием делаю то, что не собирался делать; постоянно занимает мои мысли; обеспечивает мое благополучие»).

Нечетные пункты опросника говорят о психологической зависимости от значимого лица, четные пункты отражают взаимоотношения партнерства и доверия. Обработка результатов позволяет получить количественное выражение двух тенденций во взаимоотношениях с главными значимыми лицами в жизни каждого человека.

Кроме того, опросник дает возможность определить смену значимых лиц опрашиваемого субъекта в разные периоды его жизни и то содержание, которое он вкладывает в понятие «значимый человек».

КОСКОМ (измерение коммуникативной и социальной компетентности). Опросник разработан

В. Н. Куницыной для измерения социальной компетентности как сложного многоуровневого психологического образования, в который входит социально-психологическая компетентность. К настоящему времени тест состоит из 15 основных шкал, восемь из которых относятся к личностным факторам. В каждой шкале содержится 6 суждений, 3 из них подразумевают положительный ответ, три других – отрицательный. Имеется также шкала лжи.

Две шкалы КОСКОМ – *имидж* и *эго-компетентность* – измеряют знание себя и склонность работать над собственным обликом, своим имиджем, способность к самопрезентации.

Примеры суждений:

- (Имидж) *«Я не придерживаюсь определенного стиля в одежде».*
- (Эго-компетентность) *«Когда я прохожу психологическое тестирование, то узнаю (могу узнать) много нового о себе».*

Шкала *социально-психологической компетентности* в значительной степени отражает широту и требования репертуара ролевого поведения, знание механизмов и пружин человеческого взаимодействия, умение решать межличностные проблемы, умение ладить с людьми.

Пример: *«Ко мне обращаются за советом, меняя работу или создавая семью».*

Шкалы *коммуникативной* и *вербальной компетентности* измеряют степень речевой умелости и сформированности навыков взаимодействия.

Примеры:

- (коммуникативная компетентность) *«Мне кажется, что с позиций этикета я часто делаю ошибки в общении с незнакомыми людьми».*
- (вербальная компетентность) *«Когда я слушаю радио или читаю письма, я всегда замечаю оговорки или ошибки».*

Шкала коммуникативной компетентности является стержневой и имеет максимум корреляционных связей с психологическими показателями других методик по сравнению с другими шкалами.

Шкала *оперативной социальной компетентности* (ОСК, социальная компетентность сегодняшнего дня) измеряет не конкретные профессиональные и прочие знания, а общую социальную ориентацию и осведомленность.

Пример: *«Могу посоветовать друзьям, куда лучше вложить свои деньги и сбережения».*

В число шкал, измеряющих конкретные личностные свойства, входят следующие: 1) понимание людей (ПЛ); 2) понимание ситуаций (ПС); 3) сноровка, хватка, предприимчивость (СН); 4) моральные установки (МУ); 5) мотивация достижения (МД); 6) эмоциональная устойчивость (Эст); 7) стабильность человеческих отношений (ОТ); 8) уверенность (УВ).

Методика прошла многоступенчатую валидизацию. Ее валидность подтверждена многочисленными корреляциями с показателями других известных психологических методик. Все свойства оцениваются по 12-балльной системе. Кроме результатов по отдельным шкалам, выводится два итоговых показателя – среднее от суммы по 6 шкалам социальной компетентности (СК) и среднее по 8 шкалам личностного фактора (ЛФ).

Нормы по шкалам выведены на основании опроса 540 человек.

ОМО – «Опросник Межличностных Отношений» (тест на психологическую совместимость В. Шутца). В основе метода лежит теория межличностных отношений В. Шутца (одна из первых публикаций на эту тему относится к 1958 году). Теория представляет собой совокупность гипотез, пытающихся объяснить межличностное поведение тем, что в детстве у человека формируются три ключевые потребности: *потребность включения* в семью (семейные и близкие отношения), *потребность контроля* (свобода/контроль по отношению к ребенку) и *потребность аффекта* (эмоциональное принятие–отвержение).

На основе сформированных потребностей, как указывает автор, могут развиваться следующие типы межличностного поведения (с учетом трех сфер проявления):

- 1) *дефицитное* (невысокий уровень включения, необщительный и отчужденный, тенденция к подчинению, без привязанностей);
- 2) *чрезмерное* (сверхобщительность, демонстративность, навязчивость; автократичность, властность; манипулятивность и враждебность);
- 3) *идеальное* (самоценность, уверенность и умеренность; демократичность, истинные привязанности);
- 4) *патологическое* (отчужденность, регрессия, возможность психозов и неврозов; неспособность к

контролю и влиянию, психопатии).

Опросник ОМО позволяет оценить совместимость индивидов, которая определяется как степень взаимного удовлетворения межличностных потребностей, отраженная во взаимоотношениях. В методику входят 54 утверждения, составляющие 6 основных шкал. Каждая пара шкал описывает выраженное и требуемое поведение в соответствии с одной из трех базовых потребностей. Заполнение опросника занимает в среднем 15 минут.

В руководстве, где представлена модификация А. А. Рукавишниковой, подробно описываются психометрические показатели, приводятся доказательства надежности и валидности, а также некоторых ограничений этого метода.

4. Мотивация общения и взаимодействия

СМО – «Социальная мотивация общения» (мотивационный опросник Г. Ю. Айзенка). Г. Айзенк – автор около 45 книг и более 600 научных статей, которому принадлежат многочисленные популярные методы изучения личности и общения. По мнению Айзенка, для объяснения поведенческих проявлений человека достаточно не более трех суперчерт (типов). Взгляды автора отражает широко распространенный опросник для измерения экстраверсии/интроверсии и нейротизма/эмоциональной стабильности (57 вопросов). Упрощенный В. Н. Куницыной способ получения и обработки данных по вышеозначенному опроснику в специальной форме опросного листа представлен в приложении № 2.

Менее известный мотивационный опросник был опубликован в 1991 году в соавторстве с Г. Уилсоном. Его модификацию успешно осуществила М. Л. Кубышкина, которая сократила опросник с 210 до 156 вопросов, оставив 13 шкал из 21, и выполнила все необходимые процедуры по валидации опросника.

Мотивационный опросник Айзенка содержит суждения, отражающие три ведущих (согласно концепции автора) параметра личности: экстраверсию/интроверсию, эмоциональную стабильность/эмоциональную нестабильность, жесткость/мягкость. Он включает следующие шкалы:

- *Активность (activity)* – энергичность, разнообразные интересы, склонность ко всем видам физической активности, к переходам от одного вида активности к другому.
- *Общительность (sociability)* – поиск общения, потребность в контактах, любовь к массовым мероприятиям (вечеринки, танцы), чувство комфорта и непринужденность в социальных ситуациях.
- *Риск (принятие риска, risk-taking)* – склонность к опасности и азарту без раздумья о возможных негативных последствиях.
- *Импульсивность (impulsiveness)* – склонность к мгновенным действиям и поспешным, часто необдуманным решениям, беззаботность, переменчивость, непредсказуемость.
- *Ответственность (responsibility)* – добросовестность, надежность, серьезное отношение к делу.
- *Автономность (autonomy)* – чувство свободы и независимости, самостоятельность решений и действий.
- *Удовлетворенность жизнью (happiness)* – бодрость и оптимистичность, удовлетворенность своим существованием, согласие с окружающим миром.
- *Тревожность (anxiety)* – склонность к беспричинному беспокойству по поводу того, что потенциально может случиться (но не обязательно случится), быстрое ухудшение настроения, если что-то идет «не так».
- *Агрессивность (спонтанная, aggressiveness)* – прямое и косвенное выражение агрессии, вспышки раздражения, стремление к драке, силовым аргументам, сарказму.
- *Доминантность (assertiveness)* – склонность к «давлению» на людей, отстаивание своих прав.
- *Догматичность (dogmatism)* – догматичность, бескомпромиссность, устойчивость взглядов на большинство вещей, склонность защищать эти взгляды.
- *Ориентация на социальный успех (achievement orientation)* – склонность к соперничеству, амбициозность, трудолюбие, стремление к улучшению своего социального положения.
- *Склонность к острым ощущениям (sensation seeking)* – стремление к «острым» ситуациям, постоянная жажда новых впечатлений, приключений, увлечений; готовность ради этой остроты ощущений идти даже на риск для жизни и собственной безопасности.

БН (методика измерения мотива избегания, боязни неудачи). Разработана немецким психологом

Т. Элерсом, адаптирована М. А. Котиком. В данной методике названия качеств личности сгруппированы по три в тридцати строках. Испытуемый должен из трех качеств в каждой строке выбрать одно, наиболее его характеризующее.

Тест позволяет оценить уровень мотивации к избеганию неудач; уровень страха перед поражением, негативным результатом, несчастьем: уровень защиты.

Преимуществом данной методики является то, что она не связывает избегание неудачи лишь с ситуациями академических достижений и решения интеллектуальных задач, а рассматривает его как более обобщенное свойство, не зависящее от конкретных параметров ситуации.

Методика носит полупроективный характер. Максимум баллов по ключу может достигать 30 единиц. В. Н. Куницына внесла следующие дополнения: на предлагаемом словарном материале выделено по 12 свойств, отражающих предприимчивость и импульсивность; соответственно, максимальный балл оценки этих свойств личности – 12 (См. Приложение 2).

Проверка на валидность выделенных измерений показала надежность данного варианта методики. Корреляционный анализ показал устойчивую положительную связь с результатами измерения аналогичных свойств, полученными по другим методикам.

МАФ – «Мотив аффилиации». Первая методика измерения мотива аффилиации была разработана в 1952 г. Первоначально предпочтение отдавалось проективным методикам, в большинстве своем основанным на ТАТ: по картинкам писались рассказы, в которых потом отыскивались и фиксировались аффилиативные темы. Затем на основании полученных представлений о содержании этого мотива перешли к конструированию опросников. Один из первых опросников, до сих пор пользующийся популярностью, принадлежит А. Мехрабяну. Он состоит из двух частей по двадцать пять вопросов для каждой (две мотивационные тенденции – аффилиативная тенденция и чувствительность к отвержению).

Опросник предназначен для тех случаев, когда в роли партнера выступает незнакомый или малознакомый человек. Обе части опросника не располагают к социально желательным ответам и не коррелируют между собой.

В настоящее время существует несколько модификаций этого опросника. Одна из них приводится в книге Р. С. Немова (Немов, 1995, с. 465- 469).

МЛП* – Мотивационный опросник А. Эдвардса «Личностные предпочтения».

* Аббревиатура МЛП (мотивационные личностные предпочтения) предложена В. Н. Куницыной.

Т. В. Корнилова провела сравнительно-культурное исследование, используя методику А. Эдвардса «Личностные предпочтения» (Психологический журнал. – 1995. -№ 2. – С. 142). Методика измеряет следующие мотивационные тенденции (потребности): мотивация достижения, принятие авторитетов, любовь к порядку, демонстративность, автономия, аффилиация, доминирование, принятие опеки, гетеросексуальность и др.

Опросник содержит 225 попарно сгруппированных суждений, которые выражают отношение к выделенной сфере потребностей (отдельные высказывания в парах встречаются 3-4 раза). Заполнение опросника занимает 1,5 часа.

В качестве показателя лжи используется противоречивость выбора. Обработка проста: подсчитывается частота выбора суждений и количество выбранных суждений по данному мотиву. В результате работы с этой методикой опросник был сокращен до 64 суждений, были оставлены 8 мотивационных тенденций.

По полному варианту опросника было обследовано 260 человек (студенты, преподаватели, военнослужащие, музейные работники, предприниматели; всего 138 мужчин и 122 женщины).

5. Методы исследования самоотношения и самооценки, психологической защиты

LSI (Life Style Index). Опросник для измерения уровня и типа психологической защиты, составленный Р. Плутчиком. Из всех известных методик LSI позволяет наиболее полно исследовать специфику механизмов психологической защиты (МПЗ). К несомненным достоинствам данной методики следует отнести также теоретическую обоснованность выбора этих механизмов психологической защиты и возможность их количественной оценки.

Обычно для исследования особенностей психологической защиты используется «Тест-опросник

механизмов психологической защиты (*Life Style Index*)), разработанный Р. Плутчиком совместно с Г. Келлерманом и Х. Р. Контом и адаптированный в диссертационном исследовании Л. Р. Гребенникова.

В Психоневрологическом институте им. В. М. Бехтерева большим коллективом авторов разработан на основе существующего опросника Плутчика вариант для обследования больных с различными формами нервно-психической, психосоматической патологии в соотношении с известной методикой «Тип отношения к болезни». Он получил название «Индекс жизненного стиля» (ИЖИС).

Методика 15/предназначена для оценки степени использования восьми механизмов психологической защиты (МПЗ), признанных основными в структурной теории Р. Плутчика. В их число входят: *отрицание, проекция, регрессия, замещение, вытеснение, интеллектуализация, формирование реакции, компенсация*. Некоторые из защитных механизмов выделяются как однозначные, другие представляют собой кластеры из нескольких вариантов защитных стратегий, близких по психологическому содержанию.

Опросник состоит из 97 утверждений, предполагающих две градации ответа: «верно» или «не верно».

В интерпретацию шкал включены такие характеристики, как особенности защитного поведения в норме, соответствующие акцентуации характера, возможные девиации поведения, диагностические концепции, типы ролей в группе.

Оценка степени использования механизмов психологической защиты проводится по 8 шкалам, каждая из которых включает от 10 до 14 вопросов. В характеристику шкал входит и описание проявлений защитного поведения.

Методика исследования психологической защиты детей. Предложена Е. В. Чумаковой. В разработке методики автор исходила из необходимости изучения у детей тех же восьми механизмов защиты, что и в методике Р. Плутчика, и с соблюдением тех же критериев.

В основе метода лежит идея К. Перри, который предложил изучать психологическую защиту субъекта посредством экспертной оценки. Обследование детей проводилось Е. В. Чумаковой посредством формализованной экспертной оценки. В отличие от метода К. Перри оценивалось наличие не собственно защитных механизмов, а соответствующих им поведенческих проявлений. Такой подход исключает неверное толкование одних и тех же механизмов и необходимость специальной подготовки экспертов, что дало возможность использовать в качестве экспертов не только психологов, но и родителей, учителей, воспитателей.

Каждого ребенка оценивали один или оба родителя и 1–2 работающих с ним педагога (психолога). Каждому эксперту предлагалась «Карта оценки детских защитных механизмов» – список доступных для внешнего наблюдения поведенческих реакций, каждая из которых соответствует одному из восьми защитных механизмов. Список содержит 24 утверждения (по 3 на каждый вид защиты), отражающие детские аналогии защитного поведения взрослых в соответствии с тем, как такое поведение понимается в опроснике Плутчика.

Список дважды подвергался коррекции, преимущественно с позиции легкости/ трудности наблюдения данной реакции во внешнем поведении.

С целью получения дифференцированной оценки экспертам предлагается оценить частоту встречаемости защитной реакции в поведении ребенка и сделать отметку в соответствующей графе регистрационного бланка. Далее показателю частоты приписывается соответствующий балл: не случается, не замечали – 0 баллов; бывает иногда – 1 балл; бывает часто – 2 балла; бывает постоянно – 3 балла.

В итоге максимальная выраженность каждого защитного механизма может составлять 9 баллов (3 поведенческие реакции по 3 балла), минимальная – 0 баллов.

Так как каждого ребенка оценивает несколько взрослых, то конечный показатель каждого механизма защиты представляет среднее значение оценок всех экспертов.

СОТКУ – методика измерения самоотношения В. Н. Куницыной. Теоретическая модель и диагностические критерии разработаны В. В. Столиным и С. Р. Пантелеевым. Стимульный материал подвергся значительной переработке и уточнению. Из первоначального варианта (НО суждений) названных авторов в окончательный вариант вошло менее четверти суждений.

Опросник сконструирован в 1997-1999 гг., содержит 8 шкал (96 суждений) и позволяет оценить важные психологические показатели самоотношения человека по самооценке, самоотчету, на основе

наблюдательности и склонности к самоанализу, разнообразных поведенческих проявлений в контактах и привычных способов взаимодействия. Упрощена количественная обработка данных вследствие уравнивания количества суждений в шкалах до 12, расширен круг психологических характеристик и поведенческих проявлений каждого из восьми оцениваемых свойств. В результате суммирования по определенной процедуре полученных данных выводится индекс психологической защиты (1-12 баллов).

Опросник использовался в комплексе методик для выполнения экспериментального исследования на массиве более 350 человек и прошел все необходимые процедуры проверки на валидность и надежность.

Опросник СОТКУ содержит следующие шкалы:

1. *Открытость* = шкала лжи.
2. *Самоуверенность*. Предполагает социальную смелость, отсутствие внутреннего напряжения, отрицание проблем, сомнение в положительном отношении других, ощущение силы или слабости. Это прежде всего *демонстрируемая уверенность*, маска уверенного поведения, уверенное поведение на людях и в целях самоутверждения
3. *Самоценность* – осознание ценности себя и других, развита вера в свои силы, в способность помогать и быть духовной опорой для других; отсутствие бесплодных сомнений и игнорирование лести и похвал, самодостаточность.
4. *Внутренняя конфликтность*. Амбивалентность чувств, самокопание и излишняя рефлексия, чувство внутреннего раздора, низкая самооценка, недовольство своей ситуацией, склонность к тревожно-депрессивному состоянию; подозрительность, враждебность и самокопание.
5. *Удовлетворенность общением*, отраженное самоотношение. Предвосхищаемое отношение к себе других людей. Ожидание симпатии или антипатии, понимания или непонимания со стороны других людей, в том числе близких, способность к дружбе, удовлетворяющему общению
6. *Шкала психологической зависимости и подчинения*. Сильно развиты подозрительность, боязнь промахов и возможности остаться без поддержки, в одиночестве (особенно в спорных вопросах); чрезмерная (часто демонстративная, защитная) скромность, нежелание выделяться. Внушаемость и упрямство, высокая тревожность.
7. *Личный контроль, интернальность, саморегуляция*. Чувство обоснованности и последовательности своих решений, самообладание (умение справляться с эмоциями), достаточная рефлексия и саморегуляция, последовательность и предсказуемость поведения, планирование своей жизни.
8. *Самообвинение*. Интрапунитивность, отрицательные эмоции по отношению к себе, преувеличенное переживание вины за свои неудачи и недостатки, *склонность к депрессии*, неверие в свои силы.

На основании имеющегося массива суждений выделено 4 *дополнительные шкалы* по 12 суждений (по 1-2 суждения из каждой из основных шкал):

самодостаточность – человек надеется только на себя и верит в свои силы, хорошо переносит уединение и разлуку, независим, не поддается нажиму, не тревожен, не выясняет отношения, доволен сложившимися отношениями;

самоутверждение – стремление в любых, в том числе мелких, вопросах идти до победного конца, неуступчивость, упрямство, склонность к доминированию; такой человек – спорщик, требует признания своих заслуг, агрессивен и враждебен; демонстрирует излишнюю уверенность в своих силах и возможностях.

Также выделены шкалы *застенчивости* и *рефлексивности*.

По результатам пилотажного исследования выраженность психологической защиты определяется на основе первых четырех шкал (неадекватность самооценки, самоуверенность, чувство малоценное™, внутренняя конфликтность). Индекс психологической защиты – это среднеарифметическая величина от суммы значений по выделенным шкалам.

СО-25 и СО-14. Бланковые методики, разработанные В. Н. Куницыной, измеряют степень развития свойств личности на основании самоотчета и самооценки.

СО-25 – самооценка 25 свойств, которые относятся преимущественно к социальному интеллекту. Оценка производится по принципу Дембо-Рубинштейн. Опрашиваемые отмечают степень развития у себя того или иного качества на вертикальной неградуированной (или представленной пунктиром) линии по 12-балльной шкале. Первоначальные варианты содержали от 15 до 20 оцениваемых свойств. В

окончательном варианте оцениваются 25 свойств, объединенных в блоки.

1 блок – *сноровка, хватка* – объединяет первые 6 свойств опросного листа. Стержневое свойство блока – предприимчивость. Кроме того, в него входят практичность, хитрость, самообладание и др. Эти свойства обеспечивают успех деятельности в новых условиях, основная сфера их приложения – предпринимательство.

2 блок – *свойства социального интеллекта*; в него вошли следующие 6 свойств опросного листа. Стержневое свойство – пронизательность; вместе с другими (предусмотрительность, интуиция, дальновидность в отношениях и др.) оно обеспечивает прогноз развития межличностных событий, понимание людей, характеризует интеллектуальные механизмы успешности социального взаимодействия.

3 блок – *коммуникативная компетентность*. Стержневое свойство – умение ладить с людьми. Сюда также вошли коммуникативные навыки, нормативность поведения (воспитанность), общительность и др; предполагаемые сферы приложения – управление, менеджмент, воспитание и обучение.

4 блок – шесть свойств (знание себя, знание жизни, оптимизм, влияние и др.), которые характеризуют некоторые стороны *социальной компетентности* и личностные установки, влияющие на успешность социального взаимодействия.

Общая самооценка выводится как среднее от суммы баллов по 24 свойствам за исключением последнего. В самооценочный лист включено также свойство «безалаберность», которое не входит в показатель общей самооценки. В список оно вошло на основании следующих соображений: а) часто включается в стереотип русского человека (в первой десятке называемых типичных черт), б) позволяет проверить серьезность выполнения задания, так как не допускает одновременно высоких баллов по таким свойствам, как «организованность» и «безалаберность».

Разработана вторая форма самооценочного листа, позволяющая выявить произошедшие за 5-10 лет изменения в самооценке 12 личностных свойств, входящих в структуру социального интеллекта и социальной компетентности. Оценка производится по 12 балльной системе.

Для психологов и людей с высшим образованием добавлены еще 2 пункта оценки (престиж психологической науки в глазах опрашиваемого и влияние психологических знаний на его практическую жизнь).

Личный контроль (ЛК). Кроме имеющихся опросников – авторский опросник Д. Рот-тера и УСК* (Уровень субъективного контроля) – новый вариант методики оценки локуса контроля человека разработан для взрослых и апробирован на большом массиве испытуемых (1600 человек, в отличие от предыдущего варианта – 84 человека).

* См. Божий Е. Ф., Голынкина Е. А., Эткин А. М. Метод исследования уровня субъективного контроля // Психологический журнал. – 1984. – № 3. – С. 152-163.

По сравнению с предыдущим вариантом (УСК – 1984 г.) количество шкал увеличено до 17 (8 основных и 9 вспомогательных). Опросник содержит 40 утверждений (сомнение вызывает необходимость и валидность такого количества шкал на материале одних и тех же суждений).

Существует 2 версии нового варианта – для взрослых и для юношества.

Опросник претерпел следующие изменения:

- предложен новый вариант названия – ЛК (личный контроль);
- снято 4 неработающих суждения и 38 отредактированы;
- производятся не по шестибалльной системе, а по двубалльной (да–нет);
- расширен состав субшкал опросника.

Текст опросника, обоснование валидности и надежности приводятся в статье Е. Г. Ксенофонтовой (Ксенофонта, 1999).

Приложение 2

1. Национальные стереотипы

ИНСТРУКЦИЯ. Нас интересуют представления о национальных особенностях разных людей и учет этих особенностей в практике повседневного общения.

Вам будет предложен список представителей разных национальностей. Назовите характерные, по

Вашему мнению, черты личности и поведения типичного представителя каждой из национальностей (обязательно 5 свойств для каждого).

1. АМ американец _____
2. НЕ немец _____
3. ФР француз _____
4. ПО поляк _____
5. ЯП японец _____
6. РУС русский _____
7. ЭСТ эстонец _____
8. УКР украинец _____
9. ГР грузин _____
10. ТАТ татарин _____
11. Типичный представитель Вашей национальности
(укажите какой именно _____)

Сообщите о себе: пол _____ возраст _____ национальность: отца _____ матери _____, моя _____ -

Место рождения _____ Место жительства в 9-13 лет _____ и сейчас _____
город, область, страна

2. СОТКУ (Ответный лист)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	S
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													

3. Значимый человек

1. Продолжите суждение: *значимый для меня человек – это* _____

2. В моей жизни значимыми в разные периоды людьми были: (проставьте порядковые номера Вашего выбора из нижеперечисленных позиций на соответствующих строчках внизу; имея в виду конкретного человека)

- | | | |
|--------------------------|---------------------------------|---------------------------|
| 1. Бабушка (дедушка) | 7. Младший брат (сестра) | 11. Друг семьи |
| 2. Мать | 8. Лучший друг (подруга) | 12. Преуспевающий человек |
| 3. Отец | 9. Человек, которого я люблю | 13. Кто еще? |
| 4. Отчим (мачеха) | 10. Учитель, преподаватель, шеф | |
| 5. Близкий родственник | | |
| 6. Старший брат (сестра) | | |

(Не более, чем один-два выбора в каждом периоде)

- А. В детстве _____
- Б. В подростковом возрасте _____
- В. В настоящее время _____

3. Оцените значимость для себя двоих людей в настоящее время по нижеследующим критериям:

В баллах от 1 до 12

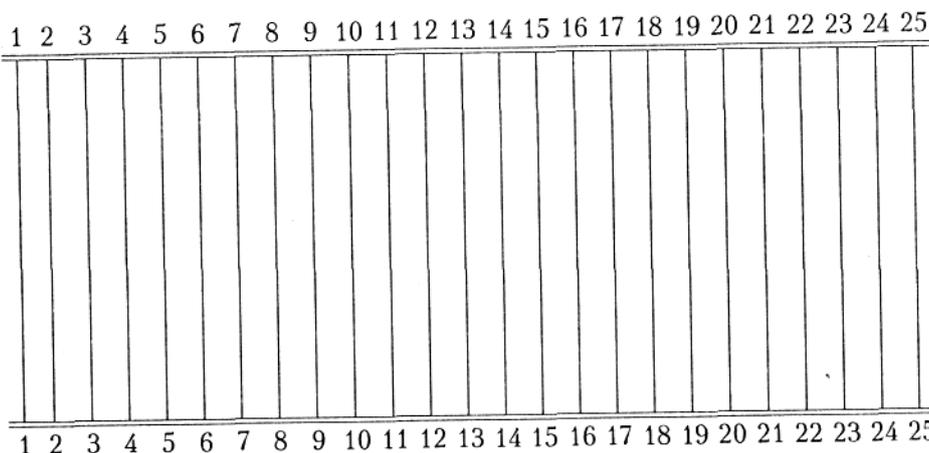
- 1. Значимый для меня сверстник
- 2. Мать

- 1. Является для меня образцом, примером для подражания _____
- 2. Его советам всегда следую _____
- 3. Люблю, чувствую близость _____
- 4. Временами сильно давит на меня..... _____
- 5. Он защищает меня, поддерживает..... _____
- 6. Занимает мои мысли, постоянно помню о нем _____
- 7. Влияет на мои решения, поведение _____
- 8. Обеспечивает мое благополучие _____
- 9. Полностью доверяю ему _____
- 10. Чувствую свою от него зависимость _____
- 11. Понимает меня _____
- 12. Под его влиянием я делаю часто то, что не собирался делать _____
- 13. Что еще? _____

4. Самооценка-25

Форма 1

Инструкция. Поставьте крестик на каждой вертикальной линии на уровне, который соответствует развитию у Вас данного качества.



- 1 Предприимчивость
- 2 Практичность
- 3 Организованность
- 4 Сила воли
- 5 Самообладание
- 6 Хитрость
- 7 Проницательность
- 8 Предусмотрительность
- 9 Дальновидность в отношениях

- 10 Интуиция
- 11 Выносливость
- 12 Безошибочность решений
- 13 Умение ладить с людьми
- 14 Склонность шутить в беседе, юмор
- 15 Соблюдение приличий, воспитанность
- 16 Общительность
- 17 Умение вести беседу

- 18 Уверенность в общении
- 19 Знание себя
- 20 Знание жизни
- 21 Влиятельность (умение побуждать к принятию решения, изменению точки зрения)
- 22 Готовность жертвовать для блага других своими личными интересами

23 Оптимизм
24 Способность управлять

событиями своей жизни
25 Безалаберность

Форма 2

Инструкция. Заштрихуйте клетку в каждом столбике на уровне, который соответствует развитию у Вас данного качества.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
																									12	
																										11
																										10
																										9
																										8
																										7
																										6
																										5
																										4
																										3
																										2
																										1

- 1 Предприимчивость
- 2 Практичность
- 3 Организованность
- 4 Сила воли
- 5 Самообладание
- 6 Хитрость
- 7 Проницательность
- 8 Предусмотрительность
- 9 Дальновидность в отношениях
- 10 Интуиция
- 11 Выносливость

- 12 Безошибочность решений
- 13 Умение ладить с людьми
- 14 Склонность шутить в беседе, юмор
- 15 Соблюдение приличий, воспитанность
- 16 Общительность
- 17 Умение вести беседу
- 18 Уверенность в общении
- 19 Знание себя
- 20 Знание жизни
- 21 Влиятельность (умение

- побуждать к принятию решения, изменению точки зрения)
- 22 Готовность жертвовать для блага других своими личными интересами
- 23 Оптимизм
- 24 Способность управлять событиями своей жизни
- 25 Безалаберность

Примечание: Первая форма ответного листа для взрослых испытуемых, вторая форма – для школьников.

5. «Линия жизни»

1. Начертите горизонтальную линию, которая будет означать ваш жизненный путь от рождения до смерти. Затем поставьте на ней две точки («рубежи»), отграничивающие ваше прошлое от вашего настоящего и настоящее от будущего.

2. Повторите эту линию с отметками, датированные рубежи (год, месяц и, может быть, даже число).

3. Напишите, какие события, причины, факты послужили для определения первого рубежа (когда началось настоящее) и второго рубежа (когда настоящее закончится). Подчеркните главные события.

6. Самооценка -12

Оцените, пожалуйста, как изменились за 10-12 лет некоторые Ваши качества. Сделайте эту оценку в баллах от 1 до 12.

(Для людей в возрасте 20-25 лет: 3-5 лет назад)

СВОЙСТВА:	Тогда	Сейчас
1. Умение ладить с людьми, спорить, договариваться	1 _____	_____
2. Проницательность, дальновидность, умение разбираться в людях	2 _____	_____
3. Сноровка, хватка (ловкость, предприимчивость, практичность)	3 _____	_____
4. Выносливость, работоспособность	4 _____	_____
5. Уверенность	5 _____	_____
6. Влиятельность (умение побуждать других к принятию решения, изменению точки зрения)	6 _____	_____
7. Самообладание (умение владеть собой, эмоциональная устойчивость в кризисных ситуациях)	7 _____	_____
8. Знание себя	8 _____	_____
9. Знание жизни	9 _____	_____
10. Готовность жертвовать для блага других своими личными интересами	10 _____	_____
11. Оптимизм	11 _____	_____
12. Способность управлять событиями своей жизни	12 _____	_____

7. БН - Методика измерения мотива боязни неудачи и ее избегания

Инструкция. Вам предлагается список из 30 строк по 3 слова. В каждой строке, не пропуская ни одной из них, выберите только одно из трех слов, которое наиболее точно вас характеризует, и поставьте рядом любой знак.

1	2	3
1 Смелый	бдительный	предприимчивый
2 Кроткий	робкий	упрямый
3 Осторожный	решительный	пессимистичный
4 Непостоянный	бесцеремонный	внимательный
5 Неумный	трусливый	не думающий
6 Ловкий	бойкий	предусмотрительный
7 Хладнокровный	колеблющийся	удалой
8 Стремительный	легкомысленный	боязливый
9 Не задумывающийся	жеманный	непредусмотрительный
10 Оптимистичный	добросовестный	чуткий
11 Меланхолический	сомневающийся	неустойчивый
12 Трусливый	небрежный	взволнованный
13 Опрометчивый	тихий	боязливый
14 Внимательный	неблагодарный	смелый
15 Рассудительный	быстрый	мужественный
16 Предприимчивый	осторожный	предусмотрительный
17 Взволнованный	рассеянный	робкий
18 Малодушный	неосторожный	бесцеремонный
19 Пугливый	нерешительный	нервный
20 Исполнительный	преданный	авантюрный
21 Предусмотрительный	бойкий	отчаянный
22 Укрошенный	безразличный	небрежный
23 Осторожный	беззаботный	терпеливый
24 Разумный	заботливый	храбрый
25 Предвидящий	неустрасимый	добросовестный
26 Поспешный	пугливый	беззаботный
27 Рассеянный	опрометчивый	пессимистичный
28 Осмотрительный	рассудительный	предприимчивый
29 Тихий	неорганизованный	боязливый
30 Оптимистичный	бдительный	беззаботный

КЛЮЧ 1: БН – боязнь неудачи; П– предприимчивость; ИМП – импульсивность

1		2		3		
1	Смелый	П	бдительный	БН	предприимчивый	П
2	Кроткий	БН	робкий	БН	упрямый	
3	Осторожный	БН	решительный	П	пессимистичный	БН
4	Непостоянный	ИМП	бесцеремонный		внимательный	БН
5	Неумный		трусливый	БН	не думающий	ИМП
6	Ловкий	П	бойкий	П	предусмотрит.	БН
7	Хладнокровный		колеблющийся	БН	удалой	П
8	Стремительный	П	легкомысленный	ИМП	боязливый	БН
9	Не задумывающийся	ИМП	жеманный	БН	непредусмотрительный	ИМП
10	Оптимистичный	П	добросовестный	БН	чуткий	
11	Меланхолический	БН	сомневающийся	БН	неустойчивый	
12	Трусливый	БН	небрежный		взволнованный	ИМП
13	Опрометчивый	ИМП	тихий	БН	боязливый	БН
14	Внимательный	БН	неблагоразумный		смелый	П
15	Рассудительный	БН	быстрый	П,	мужественный	
16	Предприимчивый	П	осторожный	БН	предусмотрительный	БН
17	Взволнованный	ИМП	рассеянный		робкий	БН
18	Малодушный	БН	неосторожный	ИМП	бесцеремонный	
19	Пугливый	БН	нерешительный	БН	нервный	
20	Исполнительный	БН	преданный	БН	авантюрный	ИМП
21	Предусмотрит.	БН	бойкий	П	отчаянный	
22	Укрощенный	БН	безразличный		небрежный	
23	Осторожный	БН	беззаботный		терпеливый	БН
24	Разумный	БН	заботливый	БН	храбрый	
25	Предвидящий	БН	неустрасимый	П	добросовестный	БН
26	Поспешный	ИМП	пугливый	БН	беззаботный	
27	Рассеянный		опрометчивый	ИМП	пессимистичный	БН
28	Осмотрительный	БН	рассудительный	БН	предприимчивый	П
29	Тихий	БН	неорганизованный	ИМП	боязливый	БН
30	Оптимистичный	П	бдительный	БН	беззаботный	

КЛЮЧ 1а:

БН	1	2	3	Предп	1	2	3	ИМП	1	2	3
1				1				1			
2				2				2			
3				3				3			
4				4				4			
5				5				5			
6				6				6			
7				7				7			
8				8				8			
9				9				9			
10				10				10			
11				11				11			
12				12				12			
13				13				13			
14				14				14			
15				15				15			
16				16				16			
17				17				17			
18				18				18			
19				19				19			
20				20				20			
21				21				21			
22				22				22			
23				23				23			
24				24				24			
25				25				25			
26				26				26			
27				27				27			
28				28				28			
29				29				29			
30				30				30			

8. Ключ с ответным листом к опроснику Г. Айзенка «Экстраверсия – интроверсия - нейротизм»

1		7 Н		19 Н		31 Н		43 Н		55 Н	
2	1 Э	8 Э	13 Э	20 Э	25 Э	32 Э	37 Э	44 Э	49 Э	56 Э	
3	2 Н	9 Н	14 Н	21 Н	26 Н	33 Н	38 Н	45 Н	50 Н	57 Н	
4	3 Э	10 Э	15 Э	22 Э	27 Э	34 Э	39 Э	46 Э	51 Э		
5	4 Н	11 Н	16 Н	23 Н	28 Н	35 Н	40 Н	47 Н	52 Н		
6	5 Э		17 Э		29 Э		41 Э		53 Э		
7	6 Л	12 Л	18 Л	24 Л	30 Л	36 Л	42 Л	48 Л	54 Л		

Пояснения:

В инструкции к ответному листу предлагается отвечать на все вопросы «да» или «нет» в каждом столбце, сверху вниз, не пропуская ни одной клетки. Заштрихованные клетки не заполняются.

Обработка результатов проводится следующим образом:

Сначала подсчитывается количество утвердительных ответов на каждой горизонтальной строке.

Сумма цифр на первой, третьей и пятой строках дает меру нейротизма (буква «Н»), на второй, четвертой и шестой строках дает меру экстраверсии (буква «Э»). Максимум возможных баллов в обоих случаях = 24.

Последняя строка (буква «Л» = ложь) – это шкала лжи. Максимум возможных баллов = 9.

9. Семья и друзья

Ответьте, пожалуйста, на следующие вопросы:
(Отвечайте на специальной полоске)

1. Как часто в своей жизни вы меняли

а) место жительства (город, район, квартиру)

б) школу (поставьте число раз и годы)

2. Перечислите состав вашей семьи

а) в раннем детстве _____
(т. е. тех, кто жил постоянно вместе с вами и вел общее хозяйство — отец, мать, бабушка, дедушка, старший брат или сестра, младшие братья и сестры, дядя, тетя, племянник, _____)

б) в подростковом возрасте (13–15 лет)

в) в настоящее время
(если живете отдельно, назовите родителей, родственников, с которыми поддерживаете тесную связь; если имеете свою семью, перечислите ее членов) _____

Закончив, подчеркните наиболее значимых и авторитетных для вас лиц во всех трех периодах жизни или впишите тех, кто был вне семьи.

3. Посещали ли вы в детстве дошкольные учреждения (да, нет) _____

4. Кто в вашей семье обычно принимал важные решения, за кем было последнее слово (отец, мать, бабушка...)

5. Укажите возраст родителей в год вашего рождения

а) отец

б) мать

национальность родителей

а) отец

б) мать

6. Назовите общее число ваших друзей в настоящее время

7. Вели ли вы когда-нибудь личный дневник (да, нет) _____

8. Если да, назовите период, годы (детство, подростковый период, юность, настоящее время)

Фамилия _____

пол _____

возраст _____

место рождения _____

Приложение 3. Программа учебного курса «МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ»

Программа составлена В. Н. Куницыной.

Часть 1. НОРМАТИВНЫЙ И КУЛЬТУРНЫЙ АСПЕКТЫ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ

1.1. Функциональные (формальные и неформальные) и личные взаимоотношения.

Нормативное общение и его структура. Социальные взаимоотношения, «коммунитаризм».

1.2. Нормативный и культурный аспекты взаимоотношений. Ценности и нормы. Обычаи, ритуалы. Моральные, нравственные, культурные нормы отношений. Концепция Л. Колберга: уровни развития морального сознания.

1.3. Правовые нормы, правовое сознание как регуляторы деловых и личных отношений.

1.4. Детско-родительские отношения; возрастные особенности взаимоотношений.

Часть 2. ОТНОШЕНИЯ И ОБЩЕНИЕ. СОЦИАЛЬНАЯ МОТИВАЦИЯ ОБЩЕНИЯ И ВЗАИМООТНОШЕНИЯ

2.1. Близкие межличностные отношения. Доверительное общение, механизмы и стадии. Проблемы психологической близости.

2.2. Психология доверия и псевдодоверия. Аффилиация как потребность в доверительных отношениях.

2.3. Аттракция (привлекательность). Феномен и его психологические закономерности. Привязанность, любовь и дружба как устойчивые формы аттракции, их изучение и измерение. Влечение и близость. Факторы долгосрочности отношений.

2.4. Альтруистическое поведение и взаимопомощь. Мотив помощи. Личностные особенности и альтруизм во взаимоотношениях. Милосердие.

Часть 3. ПОНИМАНИЕ ЛЮДЬМИ ДРУГ ДРУГА

3.1. Основы и механизмы взаимопонимания. Причины ошибок и заблуждений. Приписывание причин поведения – каузальная атрибуция.

3.2. Роль стереотипов и предубеждений во взаимоотношениях. Национальные, этнические, профессиональные, полоролевые стереотипы. Стереотипы и предрассудки, предубеждения. Источники и причины предрассудков.

3.3. Совместимость людей и ее влияние на отношения. Основные подходы, определение, факторы. Типы личности (К. Хорни, Д. Роттер, А. Адорно, Э. Фромм и др.) и совместимость людей. Психологические причины несовместимости.

3.4. Самоотношение, самооценка и взаимоотношения. Самооценка и самоуважение личности, защитные механизмы, их роль во взаимоотношениях. Комплексы. Автобиографическая память и взаимоотношения между людьми. Биографические кризисы личности. Психологическая автобиография в диагностике жизненных ситуаций и характера отношений.

Часть 4. ДЕСТРУКТИВНЫЕ ОТНОШЕНИЯ

4.1. Влияние и манипулирование в отношениях между людьми.

4.2. Нарушения отношений и общения, барьеры неформального общения. Виды и причины трудностей в отношениях. Зависть, ревность, моральный упрек. Застенчивость и беззастенчивость. Одиночество, отчужденность как результат нарушенных отношений.

4.3. Стиль общения как характеристика отношений. Авторитарный, манипулятивный, зависимый стили общения. Особенности общения и отношений при акцентуациях характера. «Конфликты поколений» в семье и их влияние на взаимоотношения.

4.4. Агрессивный и конфликтный характер отношений. Мотив власти и доминирования. Криминогенные взаимоотношения. Фрустрация и агрессия; психология насильников.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

Андреева Г. М. Социальная психология. – М., 1996.

Аронсон Э. Общественное животное. – М., 1998.

Бобнева М. И. Социальные нормы и регуляция поведения – М., 1978.

Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком. – М., 1982.

Бодалева А. А. Личность и общение. – М., 1983.

Василюк Ф. Е. Психология переживаний. – М., 1984.

Гозман Л. Я. Психология эмоциональных отношений. – М., 1987.

Джидарьян И. А. Представления о счастье в русском менталитете // ПЖ. – 1997. – № 3.

Коломинский Я. Л. Психология взаимоотношений в малых группах. – Минск, 1976.

Кон И. С. Открытие Я. – М., 1980.

- Кон И. С. Введение в сексологию. – М., 1988.
- Кроника А. А. Межличностное оценивание в малых группах. – Киев, 1982.
- Лабунская В. А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. – Ростов-н/Д, 1999.
- Майерс Д. Социальная психология. – СПб., 1997.
- Муздыбаев К. Психология ответственности – Л., 1983.
- Обозов Н. Н. Совместимость людей // Социальная психология личности / Под ред. А. А. Бодалева. – Л., 1974.
- Осорина М. В. Секретный мир детей. – СПб.: Питер, 1998.
- Петровская Л. А. Компетентность в общении. – М., 1989.
- Психология: Учебник / Под ред. А. А. Крылова. – М., 1998.
- Соколов Э. В. Культура и личность. – Л., 1972.
- Соколова Е. Т. Самосознание и самооценка при аномалиях личности. – М., 1983.
- Сталин В. В. Самосознание личности. – М., 1983.
- Социальная психология личности / Под ред. В. Е. Шороховой. – М., 1979.
- Франкл В. Человек в поисках смысла. – М., 1990.
- Фрейд А. Психология «Я» и защитные механизмы / Пер. с англ. – М., 1993.
- Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность. – М., 1986 (т. 1 и 2).
- Холл К. С., Линдсей Г. Теории личности. – М., 1997.
- Чалдини Р. Психология влияния. – СПб.: Питер, 1999.
- Шибутани Т. Социальная психология. – М., 1969.

Библиография

- Абульханова-Славская К. А. Социальное мышление личности: проблемы и стратегии исследования // Психол. журн. - 1994. - № 4. - С. 39.
- Абульханова К. А. Российская проблема свободы, одиночества и смирения // Психол. журн. – 1999. – № 5.
- Авдеева Н. Н. Привязанность ребенка к матери и образ себя // Вопр. психол. – 1997. – № 4.
- Авдеева Н. И. и др. Зависимость типа привязанности ребенка к взрослому от особенностей их взаимодействия (в семье и Доме ребенка) // Психол. журн. – 1999. – № 1.
- Алешина Ю. Е., Гозман Л. Я., Дубовская Е. М. Социально-психологические методы исследования супружеских отношений. – М.: МГУ, 1987.
- Аминов Н. А., Молоканов М. В. О компонентах специальных способностей будущих школьных психологов // Психол. журн. - 1992. - № 5. - С. 104.
- Ананьев Б. Г. Человек как предмет воспитания // Сов. педагогика. – 1965. – № 1. – С. 24-36.
- Ананьев Б. Г. Психология педагогической оценки. Труды Института мозга им. В. М. Бехтерева, 1935.
- Ананьев Б. Г. Психология чувственного познания. – Л., 1960.
- Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания. – СПб.: Питер, 2000.
- Ананьев Б. Г. О проблемах современного человекознания. – СПб.: Питер, 2000.
- Андреева Г. М. Процессы каузальной атрибуции в межличностном восприятии // Психол. журн. – 1979. – №6.
- Анерт Л. и др. Кросс-культурное исследование взаимодействия с детьми русских и немецких матерей // Вопр. психол. - 1994. - № 3.
- Анциферова Л. И. Проблема психотонической активности и научное наследие Анри Валлона // Психол. журн. - 1981.-№ 1.
- Аргайл М. Психология счастья: Пер. с англ. – М.: Прогресс, 1990.
- Аргентова Т. Е. Стиль общения как фактор эффективности совместной деятельности // Психол. журн. – 1984. -№ 6. -С. 130-133.
- Аристотель. Сочинения: В 4-х т. Т. 4. – М.: Мысль, 1983.
- Аронсон Э. Общественное животное. – М., 1998. Афоризмы (по иностранным источникам). – М., 1966.
- Баз Л. Л., Баженова О. В. Влияние супружеской коммуникации на развитие общения у ребенка первых двух лет жизни // Психол. журн. – 1996. – № 1. – С. 97-109.
- Бандура А. Теории личности / Под ред. Л. Хьелла, Д. Зиглера. – М., 1997. – С. 397-405.
- Бассин Ф. В., Рожнов В. Е., Рожнова ?. ?. Психическая травма (к современному пониманию ее природы и общих принципов ее психотерапии) // Руководство по психотерапии. – Город, 1979. – С. 24-43.

- Бердяев Н.* Самопознание. – Харьков, 1998.
- Березина Т. Н.* Исследование внутреннего мира человека методом анализа характеристик мысли и образа // Психол. журн. - 1999. - № 5. - С. 27-37.
- Берн Э.* Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – М.: Прогресс, 1988.
- Бессонова Л. В., Доценко Е. Л.* Обыденные представления о структуре общения // Вестник Моск. ун-та. Сер. Психология. - 1999. - № 2.
- Билинкис А. А.* Анализ проблем женщин, обратившихся в службу «Телефон доверия» // Психол. журн. – 1997. - № 4.
- Блонский П. П.* Избр. пед. произведения. – М., 1961. – С. 507.
- Бобнева М. И.* Социальные нормы и регуляция поведения. – М., 1978.
- Богомолова Н. Н.* Социальная психология радио, печати, телевидения. – М., 1991.
- Бодалев А. А.* Восприятие человека человеком. – Л., 1965.
- Бодалев А. А.* Восприятие и понимание человека человеком. – М.: Изд-во МГУ, 1982.
- Бодалев А. А.* Личность и общение. – М.: Педагогика, 1983.
- Бодалев А. А.* О коммуникативном ядре личности // Сов. Педагогика. – 1990. – № 5. – С. 77-81.
- Бодалев А. А.* Проблемы гуманизации межличностного общения и основные направления их психологического изучения // Вопр. психол. – 1989. – № 6.
- Бодалев А. А.* Психология межличностного общения. – Рязань, 1994.
- Бодалев А. А.* Психология общения. – М.; Воронеж, 1996.
- Бодалев А. А.* Формирование понятия о другом человеке как о личности. – Л., 1971.
- Бодалев А. А., Ковалев А. Г.* Психология и педагогика самовоспитания. – Л.: ЛГУ, 1958.
- Бодалева А. А., Криволап Л. И.* О некоторых особенностях формирования у подростков симпатии к другим лицам // Общение как предмет теоретических и прикладных исследований. Тезисы Всесоюзного симпозиума. – Л., 1973.
- Борисова А. А.* Проницательность как проблема психологии общения // Вопр. психол. – 1990. – № 4. – С. 117-123.
- Брудный А. А.* К теории коммуникативного воздействия // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. – М., 1977. – С. 32-49.
- Брутман В. И., Варга А. Я., Хамитова И. Ю.* Влияние семейных факторов на формирование девиантного поведения матери // Психол. журн. – 2000. – № 2. – С. 79-87.
- Булгаков М. А.* Собачье сердце // Юмор серьезных писателей. – М.: Художественная литература, 1990.
- Бурдые П.* Социология политики. – М.: Socio-Logos, 1993.
- Бурлачук Л. Ф., Королев Д. К.* Адаптация опросника для диагностики пяти факторов личности // Вопр. психол. - 2000. - № 1. - С. 126-133.
- Василюк Ф. Е.* Психотехника переживания. – М., 1981.
- Василюк Ф. Е.* Жизненный мир и кризис: типологический анализ критических ситуаций // Психол. журн. – 1995. - № 3. - С. 90.
- Вассерман Л. И. и др.* Психологическая диагностика индекса жизненного стиля: Пособие для врачей и психологов. – СПб., 1998.
- Вацлавик П.* Как стать несчастным без посторонней помощи: Пер. с англ. – М.: Издательская группа «Прогресс»; «Универс», 1993.
- Введение в практическую социальную психологию.* – М.: Наука, 1994.
- Вейнингер О.* Пол и характер. – М.: Латард, 1997.
- Веккер Л. М.* Психические процессы (субъект, переживание, действие, сознание). – Л., 1983. – Т. 3.
- Весельницкая Е.* Женщина в мужском мире. – СПб., 1995.
- Власть.* Очерки современной политической философии Запада. – М., 1989.
- Воловикова М. И.* Представления о русском человеке // Психология личности: новые исследования. – М.: Изд-во ИП РАН, 1998. - С. 147-160.
- Вроно М. Ш.* О раннем детском аутизме (синдром Каннера) // Педиатрия. – 1976. – № 7.
- Гассин Э. А.* Психология прощения // Психол. журн. – 1999. – № 4.
- Гозман Л. Я.* Психология эмоциональных отношений. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1987.
- Гозман Л. Я., Шестопал Е. Б.* Политическая психология. – Ростов-н/Д: Феникс, 1996.
- Голдберг Л. Р., Шмелев А. Г.* Межкультурное исследование лексики личностных черт: «большая пятерка» факторов в английском и русском языках // Психол. журн. – 1993 – № 4. – С. 32.
- Головаха Е. И., Панина Н. В.* Психология человеческого взаимопонимания. – Киев: Изд-во

политической литературы Украины, 1989.

Гордякова О. В. Влияние личностной агрессивности и тревожности подростков на эмоциональное отношение к агрессии в телевизионной рекламе // Психол. журн. – 1999. – № 4. – С. 96-101.

Горелов И. Н. Невербальные компоненты коммуникации. – М.: Наука, 1980.

Горянина В. А. Психологические предпосылки непродуктивности стиля межличностного взаимодействия // Психол. журн. – 1997. – № 6.

Гнатенко П. И. Национальный характер: мифы и реальность. – Киев, 1984.

Грайс Г. П. Логика и речевое общение // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. XVI. – М.: Прогресс, 1985.

Грановская Р. М., Крижанская Ю. С. Творчество и преодоление стереотипов. – СПб, 1994.

Григорьев С. В. Архетипы игры и некоторые современные особенности «Человека играющего» // Мир психологии/ – 1998 – № 4.

Гриммак Л. П. Общение с собой: начало психологической активности. – М., 1991.

Гулевич О. А., Безменова И. К. Атрибуция: общее представление, направление исследований, ошибки. – М., 1998.

Дерюгин Ю. И. «Дедовщина»: социально-психологический анализ явления // Психол. журн. – 1990. – № 1. – С. 109.

Джидарьян Д. И. Счастье в представлениях обыденного сознания // Психол. журн. – 2000. – № 2. – С. 40-48.

Добрович А. Б. Общение: наука и искусство. – М.: Знание, 1980.

Доценко Е. Л. Межличностное общение: семантика и механизмы. – Тюмень: ТОГИРРО, 1998.

Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. – М.: ЧеРо, Изд-во МГУ, 1997.

Дранков В. Л. Искусство быть человеком. – М.: Советская Россия, 1984.

Дружинин В. Н. Метафорические модели интеллекта // Психол. журн. – 1999. – № 6.

Дружинин В. Н., Хазратова Н. В. Экспериментальное исследование формирующего влияния макросреды на креативность // Психол. журн. – 1994. – № 4. – С. 83-102.

Егорова А. И. Внутриэтнические различия в поло-ролевых стереотипах супружеских пар народа Саха: Дис.... канд. психол. наук. – Иркутск, 1997.

Емельянов Ю. Н. Учиться мастерству общения // Психология в управлении. – Л., 1983.

Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение. – Л.: ЛГУ, 1985.

Ерастов Н. П. Психология общения. – Ярославль, 1979.

Жамкочьян М. С., Палей И. М. О связях характеристик интеллекта с индивидуальными особенностями тревожности и экстраверсии // Экспериментальная и прикладная психология. – 1977. – № 8.

Жанры речи. – Саратов: Изд-во ГосУНЦ «Колледж», 1997.

Журавлев А. А. Роль общительности личности в руководстве коллективом // Психологические исследования общения. – М., 1985.

Журавлев А. Л. Социальная психология личности и малых групп: некоторые итоги исследования // Психол. журн. – 1993. – № 4.

Залевский Г. В. Психические особенности ригидности: Дис.... канд. психол. наук. – М., 1971.

Залюбовская Е. В. Преодоление коммуникативных барьеров в условиях совместной деятельности: Дис.... канд. психол. наук. – М., 1984.

Зимбардо Ф. Застенчивость. – М., 1987.

Зимбардо Ф., Ляйпте М. Социальное влияние. – СПб.: Питер, 2000.

Зиммель Г. Философия культуры. – М.: Юрист, 1996.

Знаков В. В. Западные и русские традиции в понимании лжи: Послесловие к книге: Экман П. Психология лжи. – СПб.: Питер, 1999.

Знаков В. В. Понимание в познании и общении. – Самара, 1998.

Знаков В. В. Понимание как проблема психологии человеческого бытия // Психол. журн. – 2000. – № 2. – С. 7-16.

Знаков В. В. Понимание субъектом правды о моральном поступке другого человека: нормативная этика и психология нравственного сознания // Психол. журн. – 1993. – № 1.

Знаков В. В. Психология понимания правды. – СПб., 1999.

Знаков В. В. Макиавеллизм и феномен вранья // Вопр. психол. – 1999. – № 6. – С. 59-69.

Иванов М. А., Мастеров Б. М. Саморегуляция во взаимодействии // Введение в практическую социальную психологию. – М.: Наука, 1994.

- Изард К. Е. Эмоции человека. – М., 1982.
- Ильф И., Петров Е. Двенадцать стульев. Золотой теленок. – М.: Гослитиздат, 1956.
- Ионин Л. Г. Социология культуры. – М.: Логос, 1996.
- Исаев Д. Н., Каган В. Е. Аутистические синдромы у подростков; механизмы расстройств поведения // Патологические нарушения поведения у подростков. – Л., 1973.
- История зарубежной психологии (30-60-е гг. XX в.): Тексты. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1986.
- Кабанов М. М., Личко А. Е., Смирнов В. М. Методы психологической диагностики и коррекции в клинике. – Л., 1983.
- Кабаченко Т. С. Психология управления. – М., 1996.
- Каган В. Е. Аутизм у детей. – Л.: Медицина, 1981.
- Каган В. Е. Семейная психотерапия в лечении детского аутизма // Вопр. психол. – 1984. – № 4.
- Карасик В. И. Язык социального статуса. – М., 1992.
- Касвинов М. К. Двадцать три ступени вниз. – М.: Мысль, 1982. – С. 127.
- Кидрон А. А. Коммуникативная способность и ее совершенствование: Дис... канд. психол. наук. – Л., 1981.
- Климов Е. А. Индивидуальный стиль деятельности. – Казань, 1969.
- Коблянская Е. В. Психологические аспекты социальной компетентности: Дис. ... канд. психол. наук. – СПб., 1995.
- Ковалев Г. А. Три парадигмы в психологии - три стратегии психологического воздействия // Вопр. психол. - 1987. - № 3. - С. 41-49.
- Коломинский Я. Л. Психология взаимоотношений в малых группах. – Минск, 1976.
- Коломинский Я. Л. Человек: психология. – М.: Просвещение, 1986.
- Колызаева Н. Г. Формирование адаптивных характеристик личности у студентов в начальном периоде обучения: Дис... канд. психол. наук. – Л., 1989.
- Кон И. С. Введение в сексологию. – М.: Медицина, 1988.
- Кон И. С. В поисках себя. – М., 1984.
- Кон И. С. Дружба. Этико-психологический очерк. – М., 1980.
- Кон И. С. К проблеме национального характера // История и психология. – М., 1971.
- Кон И. С., Лосенко В. А. Проблемы исследования юношеской дружбы // Сои. Педагогика. – 1974. – № 10.
- Конюхов Н. И. Словарь-справочник по психологии. – М., 1996.
- Корнилов А. П. Саморегуляция человека в условиях социального перелома // Вопр. психол. – 1995. – № 5.
- Корнилов Ю. К. Психологические проблемы понимания. – Ярославль, 1979.
- Корнилова Т. В. и др. Апробация методики А. Эдвардса «Список личностных предпочтений» на российских выборах // Психол. жури. – 1995. – № 2. – С. 142.
- Корнилова Т. В., Григоренко Е. Л. Сравнение личностных особенностей российских и американских студентов // Вопр. психол. - 1995. - № 5. - С. 108.
- Корнилова Т. В. Теоретические конструкты и психологическая реальность в индексах мотивации опросника Эдвардса // Вопр. психол. – 1997. – № 1.
- Короленко Ц. П., Донских Т. А. Семь путей к катастрофе. – Новосибирск: Наука, 1990.
- Кошманова Т. С. Проблемы общения в современной американской школе // Сои. педагогика. – 1991. – № 4. – С. 136.
- Краткий психологический словарь. – М.: Политиздат, 1985. Краткий этимологический словарь русского языка. – М.: Просвещение, 1971.
- Кравченко Е. И. Э. Гоффман. Социология лицедейства. – М., 1997.
- Критская В. П., Мелешко Т. К. Дефицит потребности в общении и особенности развития личности // Психол. жури. - 1997. - № 3.
- Кроль Л. М., Михайлова Е. Л. Человек-оркестр: микроструктура общения. – М.: Класс, 1993.
- Кроника А. А., Кроник Е. А. В главных ролях: Вы, Мы, Он, Ты, Я: Психология значимых отношений. – М.: Мысль, 1989.
- Кроник А. А., Кроник Е. А. Психология человеческих отношений. – М., 1998.
- Ксенофонтова Е. Г. Исследование локализации контроля личности – новая версия методики «Уровень субъективного контроля» // Психол. жури. – 1999. – № 2.
- Кубышкина М. Л. Мотив социального успеха // Теоретические и прикладные вопросы психологии

- (параметры личности). - СПб.: СПбГУ, 1996. - Вып. 2, Ч. 2. - С. 39-45.
- Кубышкина М. Л.* Психологические особенности мотивации социального успеха: Дне. ... канд. психол. наук. - СПб.: СПбГУ, 1997.
- Кудрявцева Н. А.* Единство интеллекта. Научный отчет (Грант РФФИ 1993-1994). - СПб.: СПбГУ, 1995.
- Кузнецов О. Н., Лебедев А. В., Лебедев В. И., Лукичев Н. А.* Социально-перцептивный интуитивный тест и его применение (тест Сонди) // Психол. журн. - 1986. - № 1. - С. 124.
- Кузьмин Е. С.* Социально-психологические основы работы с людьми и методы их изучения // Научные основы политической работы в массах. - Л., 1972.
- Кузьмина Н. В.* Особенности коммуникативной деятельности педагога // Общение как предмет теоретических и прикладных исследований. - Л., 1973.
- Культурология. XX век: Словарь. - СПб.: Университетская книга, 1997.
- Куницына В. Н.* К вопросу о формировании образа своего тела у подростка // Вопр. психол. - 1968. - № 1.
- Куницына В. Н.* Некоторые проблемы формирования личности и самосознания // Человек и общество. - 1969.-№ 4.
- Куницына В. Н.* Социальные стереотипы - условие и продукт социализации // Человек и общество. - 1971.-№9.
- Куницына В. Н.* Стиль общения и его формирование. - Л.: Знание, 1985.
- Куницына В. Н.* Трудности межличностного общения: Дне.... докт. психол. наук. - СПб., 1991.
- Куницына В. Н.* Психологические трудности современной молодежи и возможности их коррекции // Одаренные дети Узбекистана. - Термез, 1992.
- Куницына В. Н.* Нарушения, барьеры, трудности межличностного неформального общения // Актуальные проблемы психологической теории и практики. - СПб, 1995 (1).
- Куницына В. Н.* Социальная компетентность и социальный интеллект: структура, функции, взаимоотношение // Теоретические и прикладные Вопр. психол. - СПб.: СПбГУ, 1995 (2).
- Куницына В. Н.* Типы личности в социальной психологии: авторитарная личность // Теоретические и прикладные вопросы психологии: В 2-х ч. Ч. 2. - СПб., 1996,
- Куницына В. Н.* Личность как социальный феномен // Психология: Учебник. - М.: Проспект, 1998.
- Кцолева Г. У.* Опыт эмпирического исследования этнических стереотипов // Психол. журн. - 1986. - № 2.
- Кэрролл Л.* Алиса в Стране Чудес. - М.: Наука, 1978. Лабиринты одиночества. - М. Прогресс, 1989.
- Лабунская В. А.* Невербальное поведение (социально-перцептивный подход). - Ростов-н/Д, 1986.
- Лабунская В. А.* Проблема обучения кодированию и интерпретации невербального поведения // Психол. журн. - 1997. - № 5.
- Лабунская В. А.* Экспрессия человека: общение и межличностное познание. - Ростов-н/Д, 1999.
- Лабунская В. А., Буракова М. В.* Фемшность - маскулинность внешнего облика женщин (психосемантический анализ образов причесок) // Психологический вестник. Вып. 3. - Ростов-н/Д: Изд-во Рост. унта, 1998.
- Лабунская В. А., Шкурка Т. А.* Развитие личности методом танцевально-экспрессивного тренинга // Психол. журн. - 1999. - № 1. - С. 31-38.
- Латынов В. В.* Стили речевого коммуникативного поведения: структура и детерминанты // Психол. журн. - 1995. - № 6.
- Лебедев В. И., Кузнецов О. Н.* Психология и психопатология одиночества. - М.: Медицина, 1972.
- Лебедева Н. М.* Базовые ценности русских на рубеже XXI века // Психол. журн. - 2000. - № 3.
- Лебедева Н. М.* Введение в этническую и кросскультурную психологию. - М., 1999.
- Лей В. Л., Волков Л. З.* Застенчивость как межгрупповой феномен // Проблемы взаимодействия в группах учащихся. - Минск, 1970.
- Левитов Н. Д.* Психическое состояние беспокойства и тревоги // Вопр. психол. - 1969. - № 1; Вопр. психол. - 1971. - № 5.
- Левитов Н.Д.* От фрустрации к агрессии // Психол. журн. - 1990. - № 5.
- Левкович В. П.* Обычай и ритуал как способы социальной регуляции поведения // Психологические проблемы социальной регуляции поведения. - М., 1976. - С. 212-236.
- Левкович В. П.* Особенности супружеских взаимоотношений в разнонациональных семьях // Психол. жури.- 1990.-№ 1.
- Левкович В. П., Зуськова О. Э.* Проблемы взаимоотношений супругов при бытовом пьянстве // Психол. журн. - 1991. - № 1. - С. 40.

- Ледяев В. Понятие власти // Социологический журнал. – 1996. – № ?. – С. 109-125.
- Леонтьев Д. А. Очерк психологии личности. – М., 1997.
- Леонтьев А. А. Педагогическое общение. – М., 1979.
- Леонтьев А. А. Психология общения. – Тарту, 1974; М.: Смысл, 1997.
- Леонтьев Д. А. Психология смысла. – М., 1999.
- Личко А. Е. Психопатии и акцентуации характера у подростков. – М.: Медицина, 1983.
- Личностные аспекты языкового общения. – Калинин, 1989.
- Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. – М., 1984.
- Лосенков В. А. О юношеской дружбе // Социальная психология личности. – Л., 1974.
- Льюис К. С. Любовь // Вопросы философии. - 1989. - № 8. - С. 107-149.
- Лотман Ю. М. Игра // Большая советская энциклопедия. – М., 1972. – Т. 10.
- Магун В. С. О взаимосвязях готовности человека к собственным усилиям и ожидаемой им помощью // Психол. журн. - 1991. - № 6. - С. 40.
- Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: Питер, 1997.
- Майнгардт Т. Личное влияние. – Город: Ферро-Логос, 1992.
- Максимова Н. Ю. О склонности подростков к аддиктивному поведению // Психол. журн. – 1996. – № 3. – С. 149..
- Макшанов С. И., Хрящева Н. Ю., Сидоренко Е. В. Психогимнастика в тренинге: Каталог. – СПб., 1996. – Ч. 3. - С. 6-7.
- Маслоу А. Мотивация и личность. – М., 1998.
- Менджерцицкая Ю. А. Особенности эмпатии субъектов затрудненного и незатрудненного общения в ситуациях затрудненного взаимодействия: Дис.... канд. психол. наук. – Ростов-н/Д, 1998.
- Меньшикова Е. С. Жестокое обращение с детьми и его последствия // Психол. журн. – 1993. – № 2. – С. 110.
- Мерлин В. С. Лекции по психологии мотивов человека. – Пермь, 1981.
- Мерлин В. С. Индивидуальный стиль общения // Психол. журн. – 1982. – № 4. – С. 26.
- Мель Ю. Социальная компетентность как цель психотерапии: проблемы образа Я в ситуации социального перелома // Вопр. психол. – 1995. – № 5. – С. 61-68.
- Меэр К. Структура коммуникативных способностей учителя: Дис.... канд. психол. наук. – СПб., 1993.
- Миллер Р. Б., Петерсон К. М., Бенигтсон В. Л. Влияние начала пенсионного периода на качество брака: лонгитюдный анализ // Вопр. психол. – 1998. – № 4.
- Мика С. Социальная психология. – Варшава, 1985.
- Митина О. В., Петренко В. Ф. Кросскультурное исследование стереотипов женского поведения (в России и США) // Вопр. психол. - 2000. - № 1. - С. 8-86.
- Мискарян К. Сто лиц одиночества. – М., 1996.
- Михайлов А. Н., Ротенберг В. С. Особенности психологической защиты в норме и при соматических заболеваниях // Вопр. психол. – 1990. – № 5.
- Морено Дж. Социометрия. – М., 1958.
- Моросанова В. И. Акцентуация характера и стиль саморегуляции у студентов // Вопр психол –1997 – №6.
- Московичи С. Социальное представление: исторический взгляд// Психол. журн. – 1995. – № 1. – С. 3.
- Муздыбаев К. Идея справедливости // Социологические исследования. – 1992. – № 11. – С. 94.
- Муздыбаев К. Измерение надежды. Статья 2 // Психол. журн. – 1999. – № 4. – С. 26-35.
- Муздыбаев К. Моральный упрек. Проблемы теоретической социологии. – СПб.: Изд-во СПбГУ, 1996.
- Муздыбаев К. Переживание вины и стыда. – СПб., 1993.
- Муздыбаев К. Переживание времени в период кризисов // Психол. журн. – 2000. – № 4.
- Муздыбаев К. Психология зависти // Психол. журн. – 1997. – № 6. – С. 3-12.
- Муздыбаев К. Психология ответственности. – Л.: ЛГУ, 1983.
- Муздыбаев К. Феноменология надежды. Статья 1 // Психол. журн. – 1999. – № 3. – С. 18-27.
- Муздыбаев К. Эгоизм личности // Психол. журн. – 2000. – № 2.
- Мюнстерберг Г. Основы психотехники. – М.: Русский книжник, 1922 (первая общая часть).
- Мясищев В. Н. Дружба и вражда в их социально-психологической значимости // Социальная психология личности. – Л.: Знание, 1974.
- Мясищев В. Н. Основные проблемы и современное состояние психологии отношений человека // Психологическая наука в СССР. – М., 1960. – Т. 2.

- Мясищев В. Н.* О взаимосвязи общения, отношения и обращения как проблемы общей и социальной психологии / Социально-психологические и лингвистические характеристики форм общения и развития контактов между людьми. – Л., 1970.
- Мясищев В. Н.* Психология отношений // Избр. психол. труды. – М.; Воронеж, 1998.
- Мясищев В. Н.* Личность и неврозы. – Л., 1960.
- Наранхо К.* Энеа-типологические структуры личности. – Воронеж, 1995.
- Нартова-Бочавер С. К.* Экспериментальное исследование ситуационной изменчивости мотивации помощи // Психол. журн. – 1992. – № 4.
- Нартова-Бочавер С. К.* Два типа нравственной самоактуализации личности (альтруистическое поведение) // Психол. журн. – 1993. – № 4.
- Нартова-Бочавер С. К.* «Coping behavior» в системе понятий психологии личности // Психол. журн. – 1997. – № 5.
- Национально-культурная специфика речевого поведения. – М.: Наука, 1977.
- Немов Р. С.* Психология. – М.: Просвещение, 1995. – Т. 3.
- Никитин Е. П., Харламенкова Н. Е.* Феномен человеческого самоутверждения. – СПб., 2000.
- Николаева Е. И., Купчик В. П., Сафонова А. М.* Зависимость эмоциональных реакций человека от негативных переживаний в детстве // Психол. журн. – 1996. – № 3. – С. 92.
- Нуркова В. В.* Автобиографическая память // Психол. журн. – 1996. – № 2.
- Обуховский К.* Психология влечений человека. – М., 1972
- Обуховский К.* Формирование личности в условиях патологически низкого роста // Тезисы XVIII Международного психологического конгресса. – М., 1966.
- Общая психодиагностика / Под ред. А. А. Бодалева, В. В. Столина. – М.: МГУ, 1987.
- Оконешникова А. П.* Межэтническое восприятие и понимание людьми друг друга. – Пермь, 1999.
- Оллпорт Г.* Личность в психологии. – М.: Ювента, 1998.
- Опросник межличностных отношений. Методическое руководство. – СПб: СПбГУ, 1992. *Осгуд Ч., Суси Дж., Танненбаум П.* Приложение методики семантического дифференциала к исследованиям по эстетике и смежным проблемам // Семиотика и искусствометрия. – М., 1972.
- Осипова Е. В.* Власть: отношение или элемент системы? // Власть. Очерки современной политической философии Запада. – М.: Наука, 1989. – С. 61-94.
- Осницкий А. К.* Выявление проблем ребенка и родителей с помощью «фильм-теста» Рене Жилия // Вопр. психол. – 1997. – № 1.
- Осорина М. В., Сидоренко Е. В.* Анализ трудных ситуаций общения в малой группе в процессе психологической подготовки // Практикум по экспериментальной и прикладной психологии. – Л., 1990. – С. 226-231.
- Осорина М. В.* О некоторых традиционных формах коммуникативного поведения детей // Этнические стереотипы поведения. – М.: Наука, 1985.
- Палей И. М., Гербачевский В. К.* Проблемы личности в курсе психологии. – Л.: ЛГУ, 1972.
- Пантилеев Р. С.* Методика исследования самоотношения. – М.: Смысл, 1993.
- Панферов В. Н.* Общение как предмет социально-психологических исследований: Дис. ... докт. психол. наук. – Л., 1983.
- Панферов В. Н.* Когнитивные эталоны и стереотипы взаимопонимания людей // Вопр. психол. – 1982. – № 5.
- Парамей Г. В.* Контурные изображения лица и эмоциональные состояния // Психол. журн. – 1996. – № 1. – С. 70.
- Парыгин Б. Д.* Научно-техническая революция и личность. – М., 1978.
- Парфенова Н. Б.* Психологические особенности развития уверенности в младшем школьном возрасте: Дис.... канд. психол. наук. – СПб., 1993.
- Пашнев Б. К.* Новая проективная психодиагностическая методика «Тест 12 животных» // Вопр. психол. – 1999. – № 3.
- Пезешкиан Н.* 33 и одна форма партнерства. Пер. с нем. – М.: Медицина, 1998.
- Петренко В. Ф.* Лекции по психосемантике. – Самара, 1997.
- Петренко В. Ф.* Психосемантика сознания. – М.: МГУ, 1988; Вопр. психол. – 1986. – № 3.
- Петренко В. Ф., Алиева Л. А.* Исследование этнических стереотипов с использованием методики «множественных идентификаций» // Психол. журн. – 1987. – № 6. – С. 21-34.
- Петровская Л. А.* Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг. – М.: Изд-во МГУ,

- 1989.
- Пирожков В. Ф.* Криминальная субкультура: психологическая интерпретация функций, содержания, атрибутики // Психол. журн. – 1994. – № 2. – С. 38.
- Платонов К. К.* Краткий словарь системы психологических понятий. – М., 1984.
- Платонов К. К.* Что изучает общественная психология. – М., 1971.
- Погольша В. М.* Социально-психологический потенциал личного влияния: Дис. ... канд. психол. наук. – СПб., 1998.
- Погольша В. М.* Социально-психологические факторы личного влияния. Теоретические и прикладные вопросы психологии (параметры личности). – СПб., 1996. – Вып. 2, Ч. 2. – С.77-84.
- Психологический словарь / Под ред. В. П. Зинченко, Б. Г. Мещерякова. – М.: Педагогика-Пресс, 1998.
- Психология. Словарь / Под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. – М.: Политиздат. 1990.
- Психология: Учебник. – М.: Проспект, 1999. – Гл. 12.
- Психология и психоанализ характера: Хрестоматия по психологии и типологии характеров. – Самара: Изд. Дом «БАХРАХ», 1997.
- Пушкин А. С.* Сочинения: В 3 т. Т. 1, 3. – М.: Художественная литература, 1978.
- Ратайчак З.* Межличностное доверие // Человек как субъект общественной жизни. – Вроцлав; Варшава; Краков, 1983. – С. 85-102 (на польском яз.).
- Раев М. А.* Психологическая близость со значимыми лицами и некоторые особенности самосознания старшеклассника // Проблемы общения и воспитание. – Тарту, 1974. – С. 168-178.
- Реан А. А.* Агрессия и агрессивность личности. – СПб., 1996.
- Реан А. А., Коломинский Я. Л.* Социальная педагогическая психология. – СПб.: Питер, 1999.
- Рейковский Я.* Экспериментальная психология эмоций. – М.: Прогресс, 1979.
- Роджерс К.* Взгляд на психотерапию. Становление человека. – М.: Прогресс, 1993.
- Розенберг М.* Эффективное общение без принуждения. – М., 1996.
- Романова Е. С., Гребенников Л. Р.* Механизмы психологической защиты: генезис, функционирование, диагностика. – Мытищи, 1996.
- Ромек В. Г.* Уверенность в себе как социально-психологическая характеристика личности: Дис. ... канд. психол. наук. – Ростов-н/Д, 1997.
- Рубинштейн К., Шейвер Ф.* Опыт одиночества // Лабиринты одиночества. – М., 1989. – С. 275-300.
- Руденский Е. В.* Основы психотехнологии общения менеджера: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М; Новосибирск: НГАЭиУ, 1997.
- Садлер У. А., Джонсон Т. Б.* От одиночества к аномии // Лабиринты одиночества. – М., 1989. – С. 21-52.
- Салливан Г. С.* Интерперсональная психология. – М.: КСП+, СПб: Ювента, 1999.
- Саморегуляция и прогнозирование социального поведения / Под ред. В. А. Ядова. – Л.: Наука, 1979.
- Сатир В.* Как строить себя и свою семью. – М.: Педагогика-Пресс, 1992.
- Сафонов В. С.* О психологии доверительного общения // Проблема общения в психологии. – М., 1981.
- Семейная психотерапия при нервных и психических заболеваниях. – Л., 1978.
- Сент-Экзюпери А.* Маленький принц. – Барнаул, 1978.
- Сидоренко Е. В.* Личностное влияние и противостояние чужому влиянию // Психологические проблемы самореализации личности. – СПб.: СПбГУ, 1997. – С. 123-142.
- Сидоренко Е. В.* Мотивационный тренинг. – СПб., 2000.
- Сикевич З. В.* Русские: образ народа. – СПб.: СПбГУ, 1998.
- Сикорский И. А.* Всеобщая психология с физиогномикой. – Киев, 1912.
- Симоненко С. И.* Поведение человека в процессе отборочного интервью как фактор, вызывающий доверие // Вопр. психол. - 1999. - № 6. - М. 77-88.
- Скрипкина Т. П.* Психология доверия. – Ростов-н/Д, 1997.
- Скрипкина Т. П.* Взаимодоверие как основание межличностных взаимодействий // Вопр. психол. – 1999. – №5.
- Славская А. Н.* Соотношение эгоизма и альтруизма личности: интерпретации // Психол. журн. – 1999. – №6.
- Смаглий Е. А.* Проявление и формирование психического состояния уверенности. – Киев, 1989.
- Смирнова Е. О., Калягина Е. В.* Отношение популярных и непопулярных дошкольников к сверстникам // Вопр. психол. – 1998. – № 3.
- Смирнова Н. Л.* Социальные репрезентации интеллектуальности // Психол. журн. – 1994. – № 6. – С. 61.
- Собчик Л. Н.* Введение в психологию индивидуальности. – М., 1997.

- Собчик Л. Н.* Диагностика межличностных отношений (тест Лири): Методическое руководство. – М., 1990. Современная зарубежная социальная психология. Тексты. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1984.
- Соковнин В. М.* О природе человеческого общения. – Фрунзе, 1973.
- Соколов Э. В.* Культура и личность. – М., 1972.
- Соколова Е. Т.* Проективные методы исследования личности. – М., 1980.
- Соколова Е. Т.* Самосознание и самооценка при аномалиях личности. – М.: МГУ, 1983.
- Соколова Е. Е.* Тринадцать диалогов о психологии: Хрестоматия с комментариями по курсу «Введение в психологию». – М.: Наука, 1994.
- Соловьева О. В.* Обратная связь в межличностном общении. – М., 1992.
- Стернберг Р., Григоренко Е.* Инвестиционная теория креативности // Психол. журн. – 1998. – № 2. – С. 144-160.
- Стефаненко Т. Г.* Факторы и механизмы восприятия другого в социальном познании // Мир психологии. - 1999. - № 3.
- Стефаненко Т. Г.* Этнопсихология. – М., 1999.
- Сталин В. В.* Самосознание человека. – М.: МГУ, 1983.
- Субботский Е. В.* Исследования проблем взаимопомощи и альтруизма в зарубежной психологии // Вопр. психол. - 1977. - № 1.
- Суханов С. А.* О патологических характерах // Практический врач. – 1907. – № 41, 42. – С. 731-732, 758-760.
- Сухов А. Н.* Психология криминогенного общения в среде осужденных: Дис. ... канд. психол. наук. – СПб., 1991.
- Тарасова И. П.* Речевое общение, толкуемое с юмором, но всерьез. – М.: Высшая школа, 1992.
- Тедески Дж. Т., Неслер М. С.* Основы социальной власти и социального влияния // Иностранная психология. - 1994. - Т. 2. - № 2 (4). - С. 25-31.
- Толстой Л. Н.* Война и мир: В 4-х т. – Каунас: Швиеса, 1985.
- Толстой Л. Н.* Анна Каренина. – Л.: Художественная литература, 1979.
- Тургенев И. С.* Собрание сочинений: В 12-ти т. Т. 3, 6. – М.: Государственное издательство художественной литературы, 1958.
- Турецкая Г. В.* Страх успеха: психологическое исследование феномена // Психол. журн. – 1998. – № 1.
- Тхостов А. Ш., Колымба И. Г.* Эмоции и аффекты: общепсихологический и патопсихологический аспекты // Психол. журн. – 1998. – № 4.
- Тюlicheва Л. Д.* Кризис экономической психологии менеджеров в период смены форм собственности // Гуманитарные науки. – 1998. – № 3–4.
- Тютчев Ф.* Стихотворения, письма. – М., 1957. – С. 173, 185.
- Уайтсайд Р.* О чем говорят лица. – СПб.: Питер, 1996.
- ФастДж.* Язык тела. – М.: Вече, Персей, АСТ, 1995.
- ФейсменДж., Фрейгер Р.* Личность и личностный рост. – М., 1985.
- Феофраст.* Характеры. – М.: Наука, 1967.
- Филонов Л. Б.* Психологические аспекты установления контактов между людьми. Методика контактного взаимодействия. – М., 1982.
- Форманюк Т. В.* Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопр. психол. – 1994. – № 6. – С. 57.
- Фромм Э.* Бегство от свободы. – М.: Прогресс, 1999.
- Фромм Э.* Иметь или быть. – М., 1986.
- Фромм Э.* Искусство любить. – М., 1990.
- Фромм Э.* Душа человека. – М.: Прогресс, 1990.
- Хазанова М. А.* Благополучие в общении как фактор развития личности // Психологические проблемы профессионально-технического образования. – Ереван, 1977. – С. 61-64.
- Хараши А. У.* Личность в общении // Общение и оптимизация совместной деятельности / Под ред. Г. М. Андреевой, Я. Яноушек. – М., 1987.
- Харре Р.* Вторая когнитивная революция // Психол. журн. – 1996. – № 2.
- Харре Р.* Социальная эпистемология: передача знания посредством речи // Вопросы философии. – 1992. – №9.
- Хейзинга И.* Homo Ludens. В тени завтрашнего дня. М.: Изд. группа «Прогресс», «Прогресс-Академия», 1992.

- Харламенкова Н. Е., Бабанова И. В.* Стратегии самоутверждения и ценностные предпочтения одинокого человека // Психол. журн. – 1999. – № 2.
- Хейзинга И.* Homo Ludens. В тени завтрашнего дня. – М.: Изд. группа «Прогресс», «Прогресс-Академия», 1992.
- Хекхаузен Х.* Мотивация и деятельность. – М., 1986.
- Холл Э.* Как понять иностранца без слов. – М.: Вече, Персей, АСТ, 1995.
- Хорошилова Е. А.* Феномен субъективной значимости другого человека: Дис.... канд. психол. наук. – М., 1984.
- Хрестоматия по истории психологии (начало 10-х гг. – середина 30-х гг. XX в.). – М.: Изд-во Моск. унта, 1980.
- Хьелл Л., Зиглер Д.* Теории личности (основные положения, исследования и применение). – СПб.: Питер, 1997.
- Цуканова Е. В.* Психологические трудности межличностного общения. – Киев, 1985.
- Чаффинс С., Форбс М., Фукуа-младший Г. Е., Кенджеми Дж. П.* «Стеклянный потолок»: занимают ли женщины США должное положение в обществе? // Лидерство. Психологические проблемы в бизнесе. – Дубна: Феникс, 1997.
- ЧикДж.* Если Вы застенчивы // За рубежом. - № 7 (1232). - 10-16.02.84. - С. 19.
- Чалдини Р.* Психология влияния. – СПб.: Питер, 1999.
- Чехов А. П.* Собрание сочинений: В 12 т. Т. 1. – М.: Правда, 1950.
- Чехов А. П.* Собрание сочинений: В 12 т. Т. 2. - М., 1960. - С. 350.
- Чумакова Е. В.* Психологическая защита личности в системе детско-родительского взаимодействия: Дис.... канд. психол. наук. – СПб., 1998.
- Шай У.* Интеллектуальное развитие взрослых // Психол. журн. – 1998. – № 6.
- Шапкин С. А.* Опросник мотивации достижения: новая модификация // Психол. журн. – 2000. – № 2. С. 113-127.
- Шафранская К. Д.* Психологические трудности общения лиц с косметическими дефектами // Психология межличностного познания. – М., 1981. – С. 212-221.
- Швалб Ю. М., Данчева О. В.* Одиночество: социально-психологические проблемы. – Киев, 1991.
- Шерковин Ю. А.* Некоторые социально-психологические вопросы пропагандистского воздействия // Вопр. психол. - 1969. - № 4. - С. 134.
- Шерковин Ю. А.* Психологические проблемы массовых информационных процессов. – М., 1973.
- Шибутани Т.* Социальная психология. – Ростов-н/Д: Феникс, 1999.
- Шихирев П. Н.* Современная социальная психология. – М.: ИП РАН; КСП+; Академический Проект, 1999.
- Шкопоров Н. Б.* Феноменология, динамика и психологические механизмы субъективной значимости другого человека для старших подростков в условиях школы интерната: Дис.... канд. психол. наук. – М., 1990.
- Шмелев А. Г.* Введение в экспериментальную психосемантику. – М.: МГУ, 1983.
- Шмелев А. Г. и др.* Психосемантический анализ стереотипов русского характера: кросскультурный аспект // Вопр. психол. - 1993. - № 4. - С. 101.
- Шостром Э.* Анти-Карнеги, или человек-манипулятор. – Минск: Полифакт, 1992.
- Шукиин В.* Рассказы. – Таллин, 1987.
- Экман П.* Психология лжи. – СПб.: Питер, 1999.
- Экспериментальная психология / Под ред. П. Фресса, Ж. Пиаже. – М., 1975.
- Эльконин Д. Б.* Психология игры. – М.: Педагогика, 1978.
- Этнические стереотипы мужского и женского поведения. – СПб.: Наука, 1981.
- Юстицкий В. В.* Значение девиаций характера у подростков для их роли в неформальной группе сверстников // Патохарактерологические исследования у подростков. – Л., 1981. – С. 56-58.
- Ядов В. А.* Символические и примордиальные солидарности (социальные идентификации личности) в условиях быстрых социальных перемен // Проблемы теоретической социологии. – СПб.: СПбГУ, 1994. – С. 169-183.
- Ядов В. А.* Социальная идентичность личности. – М., 1994.
- Язык и моделирование социального взаимодействия: Переводы. – М.: Прогресс, 1987.
- Якобсон Р.* Язык в отношении к другим системам коммуникации // Роман Якобсон. Избранные работы. – М., 1985.

- Adorno, T. W. et al.* The authoritarian personality. – Harper, 1950.
- Allport G. W.* Personality: a psychological interpretation. – N. Y., 1937.
- Allpart G. W.* The Nature of Prejudice. - N. Y., 1954.
- Amabile, T. M.* Social psychology of creativity. – N. Y., 1983.
- Amabile, T. M.* Effects of external evaluation on artistic creativity // Journal of Personality and Social Psychology. - 1979. - V. 37. - p. 221-233.
- Andrews, F. M.* Social and psychological factors which influence the creative process//1. A. Taylor & J. W. Getzels (Eds.), Perspectives in creativity. – Chicago, 1975.
- Argyle M.* The Psychology of Interpersonal Behavior. – Penguin Books, 1974.
- Aronson, E., Wilson, T. D, Akert, R. M.* Social Psychology: The Heart and the Mind. – Harper Collins College Publishers, 1994.
- Baron, R. A.* Human aggression. – N. Y., 1992.
- Batron, F.* The psychology of creativity // T. Newcomb (Ed), New directions in psychology. – N. Y., 1965. – V. 2.
- Barren, F.* Creativity and personal freedom. – N. Y., 1968.
- Beaman, A. L., Barnes, R. J., Klentz., B. & McQuirk, B.* Increasing helping rates through informational dissemination: Teaching pays//Personality and Social Psychology Bulletin. – 1978. – V. 4. – p. 406-411.
- Berelson, B. & Steiner, G. A.* (Eds.) Human behavior. An inventory of scientific findings. – N. Y., 1964.
- Birdwhistell R. L.* Introduction to kinesics. – Univ. of Louis. Press, 1952.
- Buss D. M., Gomes M, Higgins D, Lauterbach K.* Tactics of manipulation //Journal of Personality and Social Psychology. - 1987. - V. 52. - p. 1219-1229.
- Cantor, N. & Kihlstrom J. F.* Personality and social intelligence. – Prentice-Hall, 1987.
- Cattell, R. B. & Eber, H.* Handbook for the sixteen personality factor questionnaire. – Champaign, Illinois, 1968.
- Cattell, R. B. & Butcher, H. I.* The prediction of achievement and creativity. – N. Y. 1968.
- Communication Works. (Ed. T. Gamble, M. Gamble). 3d ed., - USA, 1990.
- Datta, L. E.* Birth order and potential scientific creativity // Sociometry. – 1968. – # 31, p. 76-88.
- Davis, G. A. & Rimm, S.* Characteristics of creatively gifted children // Gifted Child Quarterly. – 1977. – V. 21.- p. 546-551.
- Domino, G.* Assesment of cinematographic creativity //Journal of Personality and Social Psychology. – 1974. – V. 30.-p. 150-154.
- Duck St.* Human relationships. An Introduction to Social Psychology. – N. Y., 1990.
- Eagly A. H., Crowley M.* Gender and helping behavior: A meta-analytic review of the social psychological literature// Psychological bulletin. - 1986. - V. 100. - p. 283-308.
- Eagly A. H. Johnson B. T.* Involvement and Persuasion: types, traditions and evidence // Psychological bulletin. – 1990. - V. 107.
- Eagly A.C., Steffen V.J.* Gender and aggressive behavior: A meta-analytic review of the social psychological literature // Psychological bulletin. - 1986. - V. 100. - p. 309-330.
- Eagly A.H., Karau S.J., Makhijani M. G.* Gender and effectiveness of leaders: A meta-analysis // Psychological bulletin. - 1995. - V. 117. - p. 125-145.
- Farnsworth, R. R.* The social psychology of music. –James, Iowa, 1969.
- Feingold A.* Gender differences in personality: A meta-analysis // Psychological bulletin. – 1994. – V. 116. – p. 429-456.
- Ford, M. E. & Tisak, M.S.* A further seach for social intelligence //Journal of Educational Psychology. – 1983. – 75 (2). - p. 196-206.
- Gamble, T. K. & Gamble, M.* Communication Works. - McGraw-Hill, Inc. 1990.
- Getzels, J. & Jackson, P.* Creativity and intelligence: Explorations with gifted students. – N. Y., 1962.
- Gergen K.J., Gergen M. M.* Social Psychology. 2nd ed. – N. Y., 1986. – p. 111.
- Gilford, J. P.* The nature of human intelligence. – N. Y., 1967.
- Goffman, E.* Interaction Ritual. Essays on Face-to-face Behavior. - N. Y., 1967.
- Goffman, E.* Strategic Interaction. – Oxford, 1970.
- Goffman, E.* The Presentation of Self in Everyday Life. - Harmondsworth: Penguin, 1959.

- Guerin B.* Social influence in one-to-one and group situations: predicting influence tactics from basic group processes // *The journal of social psychology.* - 1995. - V. 135 (3). - p. 371-385.
- Himmelweit, H. T. et al.* Television and the Child. - Oxford: U. Press, 1958.
- Hobbs, D. G., Powers, R. C.* Sociology publications, № 1. Cooperative extension service. – Iowa State University, 1992.-p. 1-5.
- Hocevar, D.* Measurement of creativity: Review and critique // *Journal of Personality Assessment.* – 1981. V. 45. - p. 450-464.
- Hogan R., Curphy G.J., Hogan J.* What we know about leadership. Effectiveness and personality // *American psychologist.* - 1994. - V. 49. - p. 493-504.
- Homey, K.* Our Inner Conflicts. - N. Y., 1945.
- Howland, C. I.* Effects of the Mass Media of Communication // Gardner Lindzey (Ed.) *Handbook of Social Psychology.* Vol. 2. - Addison-Wesley, 1954. - p. 1062-1103.
- Howland, C. L et al.* Communication and persuasion. – Yale U. Press, 1953.
- Jones, E. E.* Interpersonal perception. – N. Y., 1990.
- Keating, D. P.* A search for social intelligence // *Journal of Educational Psychology.* – 1978. – V. 70 (2). – p. 218-223.
- Kipnis D., Schmidt S. M.* Upward Influence styles: relationship with performance evolution, salary and stress // *Administrative Science Quarterly.*- 1988. - V. 33. - P. 528-535.
- Kirkpacrick S. A., Locke E. A.* Direct and indirect effects of three core charismatic leadership components on performance and attitudes // *Journal of applied psychology.* – 1996. – V. 81. – p. 36-51.
- Klineberg, O.* Race Differences. – Harper, 1936.
- Krasnor, L. R.* An observational study of social problem solving in young children // K. Rubin & H. Ross. (Eds.) *Peer relationship and social skills.* - N. Y., 1982. - p. 113-132.
- Krasnor, L, R.* Observational assessment of social problem solving// Schneider, B., Rubin K. H. & Ledingham J. (Eds.) *Children's peer relations: Issues in assessment and intervention.* – N. Y., 1985. – p. 57-74.
- Krasnor, L. R.* *Social cognition.* In Yawkey T. & Johnson J. (Eds.). *Integrative processes and socialization: Early to middle childhood.* - Hillsdale, N. J., 1988. - p. 79-96.
- Latane, D., & Darley J. M.* Group inhibition of bystander intervention // *Journal of Personality and Social Psychology.* - 1968. - V. 10. - p. 215-221.
- Lazarsfeld, P. F. et al.* *The People's choice.* – Columbia U. Press, 1948.
- Levine, J.* Motivation in humor. – N. Y., 1969.
- Lewin, K.* A dynamic theory of personality. – N. Y., 1935.
- Maslow, A.* *Toward a psychology of being.* – N. Y., 1968.
- Maslow, A.* *Motivation and personality.* – N. Y., 1970.
- Montuori A. A.* *Evolutionary competence: creating the future.* – Amsterdam, 1989.
- Ragins B., Sundstrom E.* Gender and Power in Organizations: A Longitudinal Perspective // *Psychological bulletin.* - 1989. - V. 105. - p. 51-88.
- Raven, B. H.* Political application of the psychology of interpersonal influence and social power // *Political psychology.* - 1990. - V. 11. - p. 493-520.
- Robeits, T.* Gender and the influence of evaluations on self-assessments in achievement settings // *Ps. bulletin.* - 1991.-V. 109.-p. 297-308.
- Rubin, K. H., Fein, G & Vandenberg, B.* Play // E. M. Hetherington (Ed.), *Handbook of child psychology: Socialization, personality and social development.* – N. Y., 1983. – p. 693-774.
- Rubin, K. H., Mills, R. S. L. & Krasnor, L.* Parental beliefs and children's social competence // V. Schneider, J. A., J. Nadel & R. Weissberg (Eds.), *Social competence in a developmental perspective.* - Dordrecht, The Netherlands, 1989. - p. 313-331.
- Rubin, K. H., Rose-Krasnor, L.,* Interpersonal Problem Solving and Social Competence in Children // *Handbook of Social Development: A Lifespan Perspective.* (Eds. V. B. Van Hasselt and M. Hersen). - N. Y., 1992. - p. 283-317.
- Schramm, W.* (Ed.) *Mass Communications.* 2-nd ed. – U. of Illinois Press, 1966.
- Schramm, W. et all.* *Television in the lives of our children.* – Stanford U. Press, 1961.
- Schubert, D.* Intelligence as necessary but not sufficient for creativity // *Journal of Genetic Psychology,* 1973. – p. 45-47.
- Selman, R. L.* *The growth of interpersonal understanding: Developmental and clinical analyses.* – N. Y., 1980.

- Selman, R. L.* The use of interpersonal negotiation strategies and communicative competences: A clinical-developmental exploration in a pair of troubled early adolescents // R. A. Hinde, A. Perret-Glermont & J. Stevenson-Hinde (Eds.), *Social relationships and cognitive development.* – Oxford, 1985. – p. 208-232.
- Simon, H.* Understanding creativity // J.G. Gowan, G.D. Demos, & E.P. Torrance (Eds). *Creativity: Its educational implications.* – N. Y., 1967.
- Staffery J. R.* Birth order and creativity // *Journal of Clinical Psychology.* - 1970. - V. 26. - p. 65-66.
- Strutton, D., Pelton L. E., Lumpkin J. R.* Sex differences in ingratiation behavior: an investigation of influence tactics in the salesman-customer dyad // *Journal of business research.* – 1995. – V. 34. – p. 35-45.
- Simonton, D. K.,* Personality and intellectual predictors of leadership // *International handbook of personality and intelligence.* - N. Y., 1995. - p. 739-757.
- Snyder, C. R., Smith, T. W., Angelli, R. W. & Ingram, R. E.* On the self-serving function of social anxiety: Shyness as a self-handicapping strategy // *Journal of Personality and Social Psychology.* – 1985. – V. 48. – p. 970-980.
- Snyder, M.* When belief creates reality // L. Berkowitz (Ed.) *Advances in Experimental Social Psychology.* – Orlando, 1984. - V. 18. - p. 247-305.
- Solomon, L. Z. Solomon, H. & Stone, R.* Helping as a function of number of bystanders and ambiguity of Emergency // *Personality and Social Psychology Bulletin.* – 1978. – V. 4. – p. 318-321.
- Stahelski, A.J., Paynton C. F.* The effects of status cues on choices of social power and influence strategies // *Journal of social psychology.* - 1995. - V. 135. - p. 553-560.
- Sternberg, R, Conway, B, Keton J. & Bernstein, M.* People's conception of intelligence // *Journal of Personality and Social Psychology.* - 1981. - 41 (1). - p. 37-55.
- Sternberg, R. & Salter, W.* Conceptions of intelligence // R. Sternberg (Ed.), *Handbook of human intelligence.* – Cambridge, 1982.
- Stogdill, R. M.,* Personal factors associated with leadership: a survey of the literature // *Journal of psychology.* – 1948.-V. 25.-p, 37-71.
- Tagiury, R/ & Petrullo, L.* (Eds.) *Person perception and interpersonal behavior.* – Stanford U. Press, 1965.
- Tjosvold, D., Andrews I. R., Struthers J. T.* Leadership influence: Goal interdependence and power // *The journal of social psychology.* - 1992. - V. 132. - p. 39-50.
- Treadwell, Y.* Humor and creativity // *Psychological Reports.* - 1970. - V. 26. - p. 55-58.
- Tubbs S. L., Moss S.* *Human communication.* – An Interpersonal Perspective, 1974.
- Winter, D. G.* Leader appeal, leader performance, and the motive profile of leaders and followers: a study of American presidents and election // *Journal of personality and social psychology.* – 1987. – V. 52. – p. 196-202.
- Yukl G., Falbe C.,* Influence tactics and objectives in upward, downward and lateral influence attempts // *Journal of applied psychology.* - 1990. - V. 75. - p. 132-140.
- Yukl G., Kim H., Falbe C. M.* Antecedence of influence outcomes // *Journal of applied psychology.* – 1996. – V. 81.-p. 309-317.
- Yukl, G., Tracey, J. B.* Consequences of influence tactics used with subordinates, peers, and the boss // *Journal of applied psychology.* - 1992. - v. 77. - p. 525-535.
- Zaccaro S. G., Foti, R. G., Kenny, D. A.* Self-monitoring and trade-based variant in leadership: an investigation of leader flexibility across multiple group situations // *Journal of applied psychology.* – 1991. – V. 76. – p. 308-315.
- Zajonc, R. B.* Attitudinal Effects of Mere Exposure // *Journal of Personality and Social Psychology.* – 9 (June, 1968). - p. 1-29.
- Zajonc, R. B.* *Social facilitation.* – Science, 1965.
- Ziv, A.* Facilitating effects of humor on creativity // *Journal of Educational Psychology.* – 1976. – V. 68. – p. 318-322.

Содержание

Предисловие	3
РАЗДЕЛ I. Межличностное общение как предмет научного знания	3
Глава 1. Теория межличностного общения как междисциплинарное знание	4
1.1. Предмет теории межличностного общения	4
1.2. Аналитические модели	7
1.3. Теоретические направления	9

Глава 2. Потребность в общении и методы ее изучения	15
2.1. Потребности и мотивы личности в общении	16
2.2. Методы изучения общения	19
2.3. Потребности в доверительном общении, милосердии и поддержке	20
РАЗДЕЛ II. Межличностная коммуникация	25
Глава 3. Речь в межличностном общении	25
3.1. Речевая коммуникация	25
3.2. Речь и взаимопонимание	29
3.3. Особенности речи в социально ориентированном общении	32
3.4. Принципы и нормы вербальной коммуникации в межличностном общении	35
Глава 4. Невербальная коммуникация	41
4.1. Место и функции невербальной коммуникации в межличностном общении	41
4.2. Основные каналы невербальной коммуникации	44
4.3. Проблема интерпретации невербального поведения	50
Глава 5. Слушать и слышать	53
5.1. Цели и факторы эффективного слушания	53
5.2. Обратная связь в межличностном общении	57
5.3. Стили слушания	59
РАЗДЕЛ III. Межличностное взаимодействие	63
Глава 6. Структура межличностного взаимодействия	63
6.1. Контексты межличностного взаимодействия	64
6.2. Пространство межличностного взаимодействия	67
6.3. Сценарии и механизмы взаимодействия	71
Глава 7. Ритуальное поведение в межличностном взаимодействии	75
7.1. Социальный ритуал	76
7.2. Межличностные ритуалы	78
7.3. Культурные особенности ритуального поведения в общении	83
Глава 8. Межличностное взаимодействие в деловом общении и игре	87
8.1. Деловое общение как межличностное взаимодействие	88
8.2. Межличностное взаимодействие в игре	97
Глава 9. Феномен личного влияния	101
9.1. Понятие личного влияния	101
9.2. Личное влияние, власть и лидерство	104
9.3. Коммуникативно-личностный потенциал влияния	110
9.4. Типы личного влияния	111
Глава 10. Стратегии и тактики влияния и манипулирования	114
10.1. Основные стратегии воздействия на человека	115
10.2. Манипуляция в общении	117
10.3. Экспериментальные исследования тактик влияния	121
РАЗДЕЛ IV. Межличностные отношения	129
Глава 11. Межличностная аттракция	130
11.1. Понятие межличностной аттракции	130
11.2. Внешние факторы аттракции	131
11.3. Внутренние факторы межличностной аттракции	133
11.4. Способы измерения межличностной аттракции	138
Глава 12. Чувства и эмоции в общении	142
12.1. Основные характеристики чувств и эмоций в общении	142
12.2. Социальные эмоции	147
12.3. Способы управления эмоциями и чувствами	153
Глава 13. Отношения в развитии	162
13.1. От первой встречи до разрыва: этапы развития отношений	162
13.2. Факторы стабильных эмоциональных отношений	170
РАЗДЕЛ V. Неформальное общение и его особенности	179
Глава 14. Общение, обращение, отношение	179
14.1. Общение как центральная категория социальной психологии	179
14.2. Общение, обращение, отношение	180
Глава 15. Закономерности доверительного общения	186
15.1. Формальное и неформальное межличностное общение	187
15.2. Доверительное общение, его функции и стадии	188
15.3. Формы и способы доверительного общения	195
РАЗДЕЛ VI. Восприятие и понимание в структуре межличностного общения	205
Глава 16. Межличностное восприятие	205
16.1. Межличностное общение: социальная перцепция	205
16.2. Первое впечатление и точность интерпретации	209
16.3. Направленное формирование первого впечатления	215
Глава 17. Межличностное понимание	217

17.1. Психологические основы и закономерности понимания	217
17.2. Роль национальных и этнических стереотипов в понимании других людей	224
РАЗДЕЛ VII. Трудности и дефекты общения	234
Глава 18. Трудности межличностного общения	234
18.1. Нарушения, барьеры, трудности общения	234
18.2. Застенчивость как специфическая трудность межличностного общения	239
Глава 19. Дефицитное общение	250
19.1. Одиночество	250
19.2. Аутистичность и отчужденность	254
19.3. Комплексные трудности в общении	259
Глава 20. Дефектное общение	262
20.1. Акцентуации характера и дефекты общения	262
20.2. Ригидность и тревожность как факторы дефектного общения	268
Глава 21. Деструктивное общение	271
21.1. Корыстные формы общения	271
21.2. Агрессивно-конфликтное взаимодействие	274
РАЗДЕЛ VIII. Эффективное общение	282
Глава 22. Факторы успешного общения	282
22.1. Понятие, критерии и уровни успешности общения	282
22.2. Общительность, контактность, коммуникативная совместимость	283
22.3. Стиль общения как фактор успешности	288
22.4. Мужской и женский стили общения	300
Глава 23. Общение в сфере средств массовой коммуникации	309
23.1. Массовая коммуникация как вид межличностного общения	309
23.2. Убеждаемость	312
Глава 24. Новые направления в исследовании межличностного общения	317
24.1. Социальный интеллект	317
24.2. Социальная компетентность	327
Основные понятия	334
Приложения	342
Приложение 1	343
1. Методы измерения особенностей общения и личностно-коммуникативных свойств	343
2. Методы измерения симпатии, любви, самоактуализации	347
3. Методы измерения эмоциональных взаимоотношений	348
4. Мотивация общения и взаимодействия	352
5. Методы исследования самоотношения и самооценки, психологической защиты	353
Приложение 2	356
Приложение 3. Программа учебного курса «МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ»	363
Библиография	365