

Преподавание психологии



А.И. Донцов, Д.А. Донцов,
М.В. Донцова, Е.О. Пятаков

Социально-психологические эффекты общения, их влияние на взаимодействие людей, воздействие их на коммуникацию, интеракцию и социальную перцепцию*

В данном учебном пособии (в содержании этой и последующих тематических статей) методологически анализируются основополагающие параметры общения, выступающего в качестве психологической основы социальных отношений людей. Подробно изучаются определённые социально-психологические эффекты общения, выраженные у всех людей начиная с подросткового возраста. Рассматриваются связанные с коммуникативной сферой личности и характерные для всех людей важнейшие информационные смыслы, которые необходимо знать и учитывать широкому кругу заинтересованных читателей и уметь применять и использовать всем специалистам, профессионально осуществляющим общение и деятельность с людьми, всем специалистам системы профессий «человек — человек» и т. д. Таким образом, с позиций анализа имеющегося в этом труде научно-практического содержания, данное учебное пособие, представленное в виде цикла статей, будет интересно и полезно очень многим категориям читателей.

Подразумеваем, во-первых, школьников разнообразных смысловых уклонов обучения и разных возрастов (начиная с основной ступени обучения — средних классов и заканчивая старшеклассниками) и студентов разных возрастов и разнообразных специальностей (так как психологию общения нужно знать всем образованным людям).

Предполагаем, во-вторых, значимость данной информации для родителей, бабушек, дедушек и других старших родственников подростков, юношей, девушек и молодых людей.

Имеем в виду, в-третьих, в целом учителей разнообразных предметов (как известно, от уровня продуктивности общения с учителем-предметником напрямую зависит степень эффективности усвоения предмета обучающимися) и, в частности, учителей психологии как самостоятельного предмета, имеющегося в некоторых старших классах.

В-четвёртых, адресуем данное учебное пособие, представленное в виде нескольких статей, классным руководителям и всем специалистам и сотрудникам общеобразовательных школ и разнообразных сузов любого содержательного уклона обучения, а также руководству учреждений системы среднего образования

Донцов Александр Иванович — профессор, академик РАО, доктор психологических наук, профессор кафедры социальной психологии ФГБОУ ВО «Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова».

Донцов Дмитрий Александрович — доцент, кандидат психологических наук, доцент кафедры социальной и общей психологии ФГБОУ ВО «Российский государственный социальный университет».

Донцова Маргарита Валерьевна — кандидат психологических наук; European Certificate in Psychology. Spesified context: clinical and health; психолог первой категории участкового отдела «Можайский» ГБУ г. Москвы «Московская служба психологической помощи населению».

Пятаков Евгений Олегович — художественный редактор научно-методического практикоориентированного журнала «Вестник практической психологии образования».

* Коммуникация — обмен информацией. Интеракция — обмен действиями. Социальная перцепция — восприятие и понимание человека человеком.

(директорам школ, их заместителям по воспитательной работе, завучам и т. д.).

В-пятых, данное пособие (ряд статей) информационно нужно школьным психологам, педагогам-психологам, социальным педагогам, специалистам по социальной работе и социальным работникам, подростковым врачам, врачам общей практики и другим специалистам, работающим с детьми, подростками, юношеством, молодёжью, людьми среднего возраста, пожилыми людьми.

В-шестых, весь данный научно-практический труд (несколько последовательно взаимосвязанных статей) будет полезен преподавателям ссузов и вузов, психологам-консультантам и многим другим специалистам, осуществляющим свою профессиональную деятельность в процессе общения с людьми разных возрастов.

Наконец, в-седьмых, настоящая научно-методологическая работа комплексно выступает в качестве современной хрестоматийной обязательной основы изучения психологии общения студентами всех форм обучения целого ряда психолого-педагогических направлений подготовки: «Педагогика», «Социальная педагогика», «Педагогика и психология девиантного поведения», «Психология», «Психология служебной деятельности», «Клиническая психология», «Специальное (дефектологическое) образование» и т. д.

Ключевые слова: коммуникации, воздействие на личность, социально-психологический процесс, конфликт, контекст общения.

Отмечаем, что психическое развитие человека предопределено влиянием на него двух групп факторов: факторов среды и факторов наследственности. Основаниями и движущими силами развития личности человека выступают совместная деятельность и общение с другими людьми, как считали, например, Алексей Николаевич Леонтьев и Артур Владимирович Петровский. В этой связи социально-психологические эффекты восприятия и отношения, имеющие место быть в общении, являются непреложными факторами, влияющими на общение и взаимодействие людей и предопределяющими собою содержательно-смысловые аспекты общения и совместной деятельности.

Феномен общения

«Общение» — это системный социально-психологический феномен. Общение является сложным, многоплановым, комплексным процессом установления и развития контактов между людьми (межличностное общение), и группами (межгрупповое общение). Общение выступает в качестве взаимодействия двух и более людей, в ходе которого они обмениваются разнообразной информацией познавательного характера и/или аффективно-оценочного характера с целями

налаживания и поддержания отношений, а также — согласования и объединения усилий.

Общение, будучи сложным социально-психологическим процессом взаимопонимания людей, понимается в качестве особой, специфической деятельности, «производимой» абсолютно всеми людьми. Итак, феномен общения понимается в качестве процесса социального взаимодействия людей и установления социально-профессиональных отношений между людьми.

Общение порождается социальными, общественными потребностями людей, проявляющимися в стремлении коммуницировать (содержательно общаться), взаимодействовать, выполнять совместную деятельность. Общение детерминировано мотивами, образующимися в самом ходе осуществления людьми процесса совместной деятельности.

Стратегии общения:

- 1) открытое и/или закрытое общение;
- 2) монологическое и/или диалогическое общение;
- 3) ролевое общение (исходя из семейной роли, профессиональной роли, социальной роли и т. п.) и/или личностное общение (общение «по душам»).

Открытое общение обусловлено желанием и умением выразить наиболее полно свою точку зрения и готовностью учесть позиции других. Эффективность открытых коммуникаций наиболее продуктивна в тех случаях, когда есть сопоставимость, но не тождественность предметных позиций (обмен мнениями, замыслами, планами).

Закрытое общение обусловлено нежеланием либо неумением человека выразить понятно свою точку зрения, своё отношение, донести имеющуюся в его распоряжении информацию. Использование закрытых коммуникаций оправданно в определённых случаях:

- 1) если есть значительная разница в степени предметной компетентности и бессмысленно тратить время и силы на поднятие компетентности другой стороны (например: «Да что тебе объяснять? Все равно не поймешь. Просто бери и делай, как я сказал»);
- 2) в острых конфликтных ситуациях, когда раскрытие своих чувств, мыслей, планов нецелесообразно (например, потому, что вам ясно: то, что вы расскажете о себе оппоненту, — он против вас же и использует).

Имеет место также «одностороннее выпрашивание» — как полузакрытая коммуникация, в которой один человек пытается выяснить позиции другого человека и в то же время не раскрывает своей позиции (например: «Нет, сначала давайте Вы о себе расскажете»).

Имеется и т. н. «истерическое предъяснение проблемы» — когда один человек нарочито, беззастенчиво и неадекватно выражает другому человеку свои чувства, проблемы, обстоятельства, не интересуясь тем, насколько всё это целесообразно для общего



дела (например: «А я-то вам доверился! Думал, вы сами все понимаете! А вы меня подвели! Что мне теперь делать?»), а также тем, желает ли другой человек «войти в чужие обстоятельства», слушать «излияния», вникать в его проблемы и т. п.

Социально-психологическая структура общения

Социально-психологическая структура общения выражается в трёх основных аспектах общения: коммуникативном, интерактивном и перцептивном. Процесс общения включает в себя три совокупных подпроцесса («измерения»), или стороны, общения — согласно подходу выдающегося и виднейшего советского и российского социального психолога Галины Михайловны Андреевой: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнёра(ов) по общению).

Коммуникация (англ. communication) как термин этимологически происходит от латинского слова (понятия) *communis* — буквально — «делаю общим». Коммуникация, коммуникативная сторона общения — это смысловой аспект социального взаимодействия людей (то, ради чего люди вступают в контакт).

Виды коммуникации: межличностная, публичная, массовая (по типу отношений между участниками); речевая (письменная и устная), паралингвистическая (пантомимика, мимика, жест, мелодия; скульптура, архитектура), вещественно-знаковая (продукты производства, продукты изобразительного искусства, программные продукты, интеллектуальные продукты).

Коммуникативные действия — это действия, сознательно ориентированные человеком на смысловое, знаковое их восприятие другими людьми (например, вы говорите в начале беседы: «Сначала я расскажу предысторию проблемы, чтобы вы поняли, насколько она назрела»). Функции коммуникационного процесса — управленческая, информативная и фатическая (установление и поддержание эмоционального контакта). Квалифицированный коммуникатор — это человек, обладающий богатым репертуаром коммуникативных техник, используемых на разных уровнях общения (например, профессиональный оратор, торговый представитель, менеджер по работе с VIP-клиентами).

Коммуникативные барьеры в общении: языковой барьер общения (включая разнообразные разновидности языкового барьера общения), религиозный барьер общения, мировоззренческий, культурный, ценностный, половой, гендерный, возрастной, образовательный, профессиональный.

Интеракция (от англ. interaction < лат. inter + activus — деятельный) — это термин, повсеместно используемый в социальной психологии и обозначающий взаимодействие людей, взаимное влияние людей друг на друга или воздействие групп людей друг на друга. Интеракция (обмен действиями), интерактив-

ная сторона общения — выступает как построение общей стратегии взаимодействия, способы обмена действиями, согласование планов совместных действий, а также последующий анализ деятельности каждого участника.

Интеракция понимается в качестве непосредственной межличностной коммуникации (обмен знаковыми символами, действиями, происходящий в данный момент времени), важнейшей особенностью которой является способность человека «принимать роль другого» и представлять (чувствовать) то, как его воспринимает партнёр или группа людей.

Условия эффективности интеракции (взаимодействия): создание соответствующих условий для осуществления деятельности, согласование личностных позиций, единое понимание людьми ситуаций, в которых они осуществляют совместную деятельность, и выработка людьми адекватного стиля взаимодействия.

Типы социального взаимодействия: кооперация, конкуренция, конфликт (особый случай взаимодействия). Имеет место чёткое проявление деятельностного параметра общения в интерактивной стороне общения. В связи с этим общение нужно рассматривать и анализировать только вместе с деятельностью, которая является наиважнейшим компонентом общения.

Среди возможных **позиций, которые занимают партнёры по общению** при организации и осуществлении общения, можно отметить:

- «пристройку» к партнёру «свысока»: «Я такими вопросами уже занимался, поэтому делать будем так...»;
- «пристройку» к партнёру «на равных»: «Давайте вместе подумаем, как лучше поступить»;
- «пристройку» к партнёру «снизу»: «Вы с этим работали, поэтому я сделаю так, как вы скажете»;
- отстранённую позицию: «Как хотите, так и сделайте. Мне без разницы»

Ни одна из этих позиций 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 партнёром по общению), может трансформироваться в неискреннюю угодливость (например: «Как вы решите, так и сделаем. Лишь бы вам хорошо было»); отстранённая позиция, невмешательство может в крайнем своем выражении стать отчуждением (например: «А мне какое дело? Это ваши проблемы»).

В экстремальной ситуации позиция «свысока», проявляемая компетентным человеком, зачастую спасает жизни окружающих. Умение человека использовать всю палитру возможных позиций в общении — один из возможных показателей психологической зрелости личности. Например, в зависимости от си-

туации она может успешно играть и роль подчиненного, и роль руководителя.

Перцепция (от лат. perceptio — восприятие), перцептивная сторона общения выступает как психический смысловой процесс восприятия человеком другого человека, процесс формирования его образа, познание своего отношения к нему и понимание партнера по общению (*например: «Все хорошо в человеке, но что-то меня в нём настораживает. Интересно, что именно?»*). Перцепция понимается в качестве особого человеческого восприятия. Выделяется всегда осуществляющееся при перцепции познание другого человека, строящееся на самопознании.

Основные перцептивные социально-психологические механизмы: идентификация (мысленное и чувственное соотнесение своего внутреннего мира с внутренним миром другого человека и/или других людей) и рефлексия (самоизучение, самоотчет, самоконтроль, анализ прошлых, осмысление настоящих и планирование будущих собственных действий).

Рефлексия (от глагола рефлексировать) проявляется как общение человека с самим собой, как взаимодействие частей личности человека, как оценка человеком себя самого (своих поступков, действий, решений, мыслей, чувств, мотивов и т. д.). Рефлексия — это важнейший психосоциальный механизм развития личности, понимаемый в качестве самопознания, самоанализа, самоисследования.

Имеется особая значимость в перцептивной стороне общения именно *социальной перцепции*. В этой связи имеет место различие перцепции как восприятия, то есть как базового психического познавательного процесса, и отдельное выявление социально-психологических характеристик перцепции, характеристик, связанных с социумом и относящихся именно к окружающим субъекта людям.

Социальная перцепция понимается в качестве процессов и механизмов восприятия, понимания и оценки людьми других различных людей, малых и больших социальных групп, социальных субъектов, объектов, общественных событий. Социальная перцепция выступает как восприятие и познание человека человеком. Социально-перцептивные знания, умения и навыки человека проявляются в умениях определять контекст встречи; понимать настроение партнера по его вербальному и невербальному поведению (*например, человек слышит: «Спасибо вам большое». Но по смысловому тону фразы понимает, что ему говорят: «Из-за своей глупости вы сделали мне гадость»*); учитывать «психологические эффекты» социального восприятия при анализе коммуникативной ситуации (*например: «Если я сразу скажу, что возникла такая-то проблема, меня же в ней, скорее всего, и обвинят. Надо «начать издали»*).

Психосоциальный контекст общения

Психосоциальные параметры общения как комплексного процесса:

1) «общение человека с самим собой» (рефлексия как внутриличностный аспект);

2) общение «личность — личность» (любого рода межличностное общение двух людей);

3) общение людей в микрогруппах (диады, триады, проектные микрогруппы и т. п.), общение «личность — группа», общение «группа — личность», общение микрогрупп между собой «внутри» общей группы (внутригрупповое общение);

4) общение одной общей группы с другой группой, с другими группами (межгрупповое общение).

В этой связи необходимо рассмотреть понятие «отношение». «Отношение» или «отношения» — это термин, введенный и понятийно раскрытый ещё самим великим Аристотелем для обозначения какого-либо определённого способа человеческого бытия и познания. Генеральное качество отношения выражается в том, что в отношении находит проявление взаимосвязь предметов и явлений (событий) окружающего мира.

Учёные выделяют пространственные отношения, временные отношения (в контексте длительности по времени), причинно-следственные отношения, внешние отношения, внутренние отношения, логические отношения, существенные отношения. Ученые выделяют также отношения целого и части, отношения единичного, то есть особенного, и общего, то есть всеобщего.

Особым содержательным образом выделяются **социальные отношения**: отношения в процессе игровой деятельности, учебной деятельности, производственной, дружеские отношения, семейные отношения и т. д. Наряду с вышесказанным, человек вступает в психосоциальные отношения с созданными им и другими людьми материальными и идеальными продуктами, с объективным природным миром и с социальным миром — с другими людьми.

Разного рода отношения субъекта характеризует тот конкретный смысл, который имеют для данного человека отдельные объекты, явления, люди (*например: «Этот человек — мой друг детства. Мы с ним «не разлей вода». Представить страшно, что будет, если мы расстанемся. А этот — просто знакомый. С ним интересно поболтать, но если он уйдет — невелика потеря»*). Положительный или отрицательный опыт взаимоотношений человека с другими людьми влияет на формирование его личностного самоотношения (*например: «Я, наверное, скучный и неинтересный человек. Никто со мной подолгу не хочет общаться»*).

Научная концепция социальных отношений человека получила развитие в работах Владимира Николаевича Мясищева («Психология отношений» и другие труды). Имеет место базовое утверждение В.Н. Мясищева о том, что психология отношений органически вырастает из реального взаимодействия людей, в частности, — из педагогической, медицинской, производственной, военной и иной общественной



практики, и что фактически все отношения каждой личности по своей природе изначально социальны.

В связи с этим нужно рассмотреть понятие «интериоризация». **Интериоризация** (от лат. interior — внутренний) — это формирование внутренних структур человеческой психики, происходящее благодаря усвоению систем внешней социальной деятельности (простой пример: ребёнок на начальных стадиях развития усваивает жизненные нормы и стиль поведения родителей, копируя их бессознательно и некритично. И даже если родители регулярно совершают аморальные или преступные действия, ребёнок начинает вести себя так же, искренне думая, что поступает хорошо).

Имеется научное положение о том, что на первых возрастных этапах онтогенеза (во всех детских возрастах) практически полностью доминирует интериоризация, с помощью которой (как процесса) человек (ребёнок) усваивает знания, умения и навыки, познаёт окружающий мир.

«Противоположность» интериоризации — это экстерииоризация (другой полюс описываемого сложного психического и социального явления). **Экстерииоризация** (от лат. exterior — внешний) — это некий психосоциальный и «психообъектный» «переход» от внутреннего, умственного плана действия к внешнему, социальному плану деятельности, реализуемому в форме приёмов и действий с предметами и продуктами производственной деятельности (в том числе — интеллектуальной деятельности). Иначе говоря, получив от внешнего мира некоторую сумму знаний и установок, ребёнок перерабатывает их, приходит к своим выводам и убеждениям (не всегда совпадающим с тем, что внушали окружающие) и уже их начинает реализовывать в своем поведении в отношении окружающего мира — материального и социального. Нередко в такие моменты родители удивляются: «Почему он так себя ведёт (скажем, дерется, грубит, все ломает)? Мы же его этому не учили. Мало того, говорили, что это плохо...»

Доминирует научное мнение о том, что, накопив определённую сумму знаний и переживаний, «пропустив через себя» путём интериоризации множество внешних смысловых воздействий, человек затем начинает психологически преломлять, трансформировать прожитое, осмысленное, — выдавая путём экстерииоризации «на гора» («вовне») творческие, уникальные продукты своей внутренней психопознавательной деятельности (например, у отца, который всю жизнь заботился о других и поэтому «не построил палат белокаменных», два ребёнка могут прийти к диаметрально противоположным выводам и выбрать разные жизненные стратегии (создать продукты деятельности). Первый примет позицию родителя, его установки на жизнь и продолжит его дело. Скажем, занятия благотворительностью. А второй решит, что отец «неправильно жил», был «лохом». И в результате превратится в убежденного жестокого циника, кото-

рый начнет наживаться на других людях и «пойдет по головам», чтобы обогатиться и преуспеть»).

Наряду с доминированием в детском возрасте интериоризации, на последующих возрастных этапах значение и «удельный вес» экстерииоризации всё увеличиваются (и должны увеличиваться). Экстерииоризация, как правило, начинает существенно преобладать в среднем, зрелом возрасте человека (т.н. возраст «акме»). Психические познавательные виды активности личности интериоризация/экстерииоризация являются ведущими способами социально-психологического развития личности каждого человека на протяжении всей его жизни.

Наконец, в анализируемом контексте нельзя не рассмотреть понятие «социализация». Социализация выступает как явление и как процесс. **Социализация** — это процесс интеграции («вхождения») личности в социум. Социализация понимается как развитие личности в многоплановом и полифоничном процессе стихийного, относительно направляемого и социально контролируемого взаимодействия с обществом (имеется в виду нецеленаправленное («стихийное», «несфокусированное») и/или целенаправленное (в качестве социального воспитания в институтах социализации) воздействие (влияние) общества на личность). Имеют место стихийная и целенаправленная социализация, то есть социальное воспитание. Социализация является процессом самоизменения личности. Социализация — это процесс и результат усвоения и активного воспроизводства субъектом социального опыта, осуществляемый в общении и деятельности.

Есть различные способы социализации личности в обществе, а также разные формы десоциализации и ресоциализации личности. Механизмы (социальные и психические формы) социализации личности:

- интериоризация/экстерииоризация (как «разнополюсный» феномен), по Льву Семёновичу Выготскому;
- внешняя/внутренняя стимуляция и мотивация, по Сергею Леонидовичу Рубинштейну;
- идентификация/отчуждение (относительно разнообразных социальных групп), по Валерии Сергеевне Мухиной.

Также учёными выделяются такие психосоциальные механизмы развития личности человека, как: адаптация/дезадаптация, реадаптация, конформизм/нонконформизм.

В раскрытом выше содержательном контексте коротко опишем понятие социального института (понятие института социализации). Социальными (общественными) институтами, в широком содержательном смысле, являются, например, система народного образования, система здравоохранения и социальной защиты населения, система вооружённых сил, система МВД, пенитенциарная система и другие макросоциальные системы (институты) базовых обществен-

ных (социальных) отношений. Таким образом, социальные институты выражены и проявлены в качестве макроструктур общества, образующих собою систему общественных отношений.

Вербальные и невербальные средства общения

Общение осуществляется по следующим основным каналам: речевой (вербальный) канал и неречевой (невербальный) канал общения. Речь, как средство общения, одновременно выступает и как источник информации, и как способ воздействия на собеседника.

Раскроем **вербальные (словесные) средства общения**. В структуру речевого (вербального) общения входят нижеследующие основные параметры, являющиеся символическими средствами вербального общения.

1. *Значение и смысл слов, фраз.* Играют важную роль точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы и её доходчивость, правильность произношения звуков, слов, выразительность и смысл интонации (например, нередко конфликты между людьми возникают потому, что один собеседник говорит нейтральную, как ему кажется, фразу, но несколько высокомерным тоном. Именно этот тон задевает собеседника, и тот отвечает уже откровенно агрессивно. Это, слово за слово, и приводит к конфликту, причину которого потом не всегда удается вспомнить).

2. *Речевые звуковые явления:* темп речи (быстрый, средний, замедленный), модуляция высоты голоса (плавная, резкая), тональность голоса (высокая, низкая), голосовой ритм (равномерный, прерывистый), тембр голоса (раскатистый, хриплый, скрипучий), интонация, дикция речи. Наиболее привлекательной в общении является плавная, спокойная, размеренная манера речи.

Раскроем **невербальные (неречевые) средства общения**. В этом контексте выявляется поза как положение человеческого тела в пространстве. Позы тела выступают в качестве одной из наименее подконтрольных сознанию форм невербального поведения. Наблюдение за позой человека даёт значимую информацию об актуальном психическом состоянии человека: напряжён он или раскован, настроен на неторопливую беседу или только и ждёт, чтобы уйти. Любое изменение позы или синхронизация поз собеседников указывают на изменение текущих отношений между ними. Культурные традиции каждого народа запрещают одни позы и поощряют другие.

Наиболее изучены *три базовые группы поз*, выражающих социально-психологическое отношение к партнёру по общению.

1. «Включение» собеседником себя самого в ситуацию общения или «исключение» им себя из ситуации общения — открытость или закрытость собе-

седника. Различные способы строить свою позу как закрытую — скрещённые на груди руки; сплетённые «в замок» пальцы рук, положение «нога на ногу», фиксация «замком рук» колена при позе «нога на ногу» и т. д. Имеется соответствие внешней позы человека его внутренней психологической закрытости/открытости в коммуникативном контакте. Поза, указывающая на готовность к общению (открытость): голова и туловище повернуты (развёрнуты) к партнёру, туловище наклонено вперёд, ноги не скрещены, руки не сплетены и т. д.

2. Внешнее доминирование над партнёром по общению («нависание» над партнёром, похлопывание его по плечу, рука «забыта» на плече собеседника и т. д.) или внешняя зависимость от партнёра по общению (взгляд «снизу»; «ситуативная» сутулость, т.н. заискивающая поза и т. д.).

3. Противостояние партнёру (человек стоит, сжав кулаки, «подбоченясь», выставив плечо вперед и т. п.) или гармония с партнёром (позы (положения тел в пространстве) партнёров по общению синхронизированы (партнёры находятся на одном уровне, не выше не ниже), позы партнёров открыты («развёрнуты» друг к другу), свободны, раскованны).

В контексте невербальных средств общения выделяется походка как элемент кинетической 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.

В содержательном контексте анализа неречевых средств общения особенно значимы *жесты как движения рук или кистей рук и пальцев* — жесты при общении несут много разнообразной информации. Жесты в процессе общения не только сопровождают речь: по жестам 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 его случайное состояние.

По мнению исследователей, жест несёт информацию не столько о качестве психического состояния, сколько об интенсивности его переживания. Жесты классифицируются следующим образом:

а) описательно-изобразительные и выразительные, подчёркивающие жесты — эти жесты просто сопровождают речь и вне конкретного речевого контекста теряют всякий смысл;

б) конвенциональные (ритуальные, «обрядовые», традиционные, « типовые») жесты — жесты привет-



ствия и прощания, угрозы, привлечения внимания, подзывающие, приглашающие, запрещающие, оскорбительные, дразнящие. Замещают в речи элементы языка, понятны без речевого контекста, имеют собственное значение в общении;

в) модальные жесты — жесты одобрения, неодобрения, иронии, недоверия, неуверенности, незнания, страдания, раздумья, сосредоточенности, растерянности, смущения, подавленности, разочарования, отвращения, радости, восторга, удивления. Выражают оценку, отношение к предметам и людям, сигнализируют об изменении активности субъекта в процессе коммуникации;

г) жесты, используемые в различных ритуалах.

Конечно, в контексте невербальных средств общения выделяется мимика в качестве выразительных движений лица, отражающих внутреннее эмоциональное состояние человека. Именно мимика способна дать истинную информацию о том, что переживает человек. Мимические выражения и невербальные реакции несут порядка 60–70% информации, то есть глаза, взгляд, лицо человека способны «сказать» больше, чем произнесённые слова.

Так, замечено, что человек пытается скрыть информацию, если его взгляд встречается со взглядом партнёра по беседе менее 1/4 времени разговора. Исследователями проводится сопоставление того, что лоб, брови, глаза, нос, рот, подбородок — это части лица, выражающие основные человеческие эмоции и чувства: любовь, страдание, гнев, радость, грусть, удивление, страх, отвращение, счастье, печаль, интерес как интеллектуальное чувство и т. д.

Пространственные зоны общения и специфика прикосновений

Иностранцами исследователями (Алан и Барбара Пиз и др.) выявляется влияние **пространственной организации общения** (физического пространства) на психосоциальный характер межличностного, внутригруппового и межгруппового общения. Пространственные зоны общения (физическое расстояние в общении) имеют следующие градации. Публичная (макросоциальная) зона общения. Групповая (мезосоциальная) зона общения. Личностная (микросоциальная) зона общения. Индивидуальная (интимная) зона общения. Расстояние, на котором общаются собеседники, зависит от культурных, национальных традиций, от степени доверия к собеседнику, от степени профессиональной и/или личностной близости, от наличия/отсутствия родственных или дружеских отношений, от длительности знакомства и пр.

Имеет место проксемика, или пространственная психология, как термин (понятие), введённый американским психологом Эдвардом Холлом для анализа взаимосвязей пространства, смысловой ориентации и профессионально-социальных дистанций между людьми. Имеется выделение Э. Холлом четырёх ти-

пов зон расстояния для общения (коммуникации), каждый из которых подразумевает закономерные отношения близости и/или дистанцирования людей друг от друга (в психосоциальном смысле):

1) интимная зона (10–15 см — 40–45 см) — в эту зону допускаются лишь родные, близкие, очень хорошо знакомые люди, для этой зоны характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновение. Исследования показывают, что нарушение интимной зоны влечёт определённые физиологические изменения в организме: учащение биения сердца, повышенное выделение адреналина, прилив крови к голове и пр. Неадекватное вторжение в интимную зону в процессе общения всегда воспринимается собеседником как покушение на его неприкосновенность;

2) личная, или персональная, зона (40–45 см — 100–120 см) — зона для обыденной беседы, или беседы с друзьями, или для рядовой деловой беседы с непосредственными коллегами, что предполагает собою, как правило, только визуально-зрительный контакт между партнёрами, поддерживающими совместный разговор, хотя могут быть и т. н. социальные прикосновения к «социальным» участкам тела (пример того — вся внешняя сторона руки от пальцев до плеча);

3) социальная зона (100–120 см — 300–400 см) — эта зона обычно соблюдается во время официальных встреч в «больших» кабинетах (как правило, с мало-знакомыми), имеет место в общении в классных, аудиторных (преподавание) и других служебных помещениях;

4) публичная зона (свыше 300–400 см) — эта зона подразумевает общение с большой группой людей — в очень большой (т. н. поточной) лекционной аудитории, на митинге, на концерте и пр.

Наряду с рассмотренным выше надо подвергнуть краткому анализу специфику **прикосновений**. Невербальное поведение связано с тактильной невербальной коммуникацией (ощущения прикосновения, ощущения через прикосновения) — это, прежде всего, самые разнообразные прикосновения: рукопожатия, похлопывания, поглаживания, объятия, поцелуи и т. д.

Психологические исследования показывают, что человеку необходима и желательна какая-либо форма тактильного контакта, тактильной стимуляции. Например, дети психологически нуждаются в прикосновениях, объятиях и поцелуях родителей. Интенсивность и «месторасположенность» прикосновений отличаются от культуры к культуре, зависят от пола, возраста, статуса и типа личности. Прикосновения сообщают как об эмоциональном состоянии, так и о характере взаимодействия людей. С учётом объективных особенностей различных социальных отношений, в том числе — родственных, прежде всего — детско-родительских и супружеских, и с учётом производственных отношений людей, выделяются следующие основные виды каких-либо прикосновений:

а) профессиональные прикосновения (прикосновения, использующиеся исключительно в профессиональных и/или функциональных целях, носят безличностный характер: когда профессионал прикасается к другому человеку, последний воспринимается им как объект, а не как личность, например, в медицине);

б) ритуальные прикосновения (принятые в социуме рукопожатия, светские поцелуи, т. н. социальные объятия, дипломатические «поцелуи» и «объятия» и т. д.);

в) дружеские прикосновения (дружеские пожатия рук, похлопывание по плечам, спине, дружеские объятия, дружеские поцелуи);

г) любовные прикосновения (интимно-личностные прикосновения).

Типовые социальные классы общения

Типовые социальные классы общения: формальное общение, формально-ролевое общение, примитивное общение, манипулятивное общение, деловое общение, светское общение, духовное, межличностное общение друзей.

Формальное общение — это т. н. «контакт масок» («маска улыбки», маска «агрессии» и т. д.), — в буквальном смысле, именно формальное общение, имеющее место тогда, когда отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника, используются привычные мимические маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т. п.). Подобного рода набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, реальное отношение к собеседнику и/или к наличной ситуации и является этими «масками».

В городе (в особенности, в условиях мегаполиса) «контакт масок» даже необходим в некоторых массовых публичных ситуациях, чтобы люди «не задевали» друг друга без надобности, чтобы можно было «отгородиться» от окружающих (например, в общественном транспорте).

Формально-ролевое общение имеет место тогда (и если), когда чётко регламентированы и содержание, и средства общения, при этом вместо знания личности собеседника люди обходятся знанием его социальной (профессиональной) роли. Такого рода общение может иметь «крен» либо в «формализм», либо в кондовое следование социально-профессиональной роли. Однако лучшие варианты формально-ролевого общения объективны, социально адекватны и профессионально точны.

Так называемое *примитивное общение* (содержательно утилитарные цели общения) проявляется тогда, когда представители определённого типа людей поверхностно оценивают другого человека только как нужный для какой-то цели или только как мешающий объект. Если человек для чего-то нужен, то эти сугубо прагматичные люди активно вступают с ним в

контакт, если он в чём-то мешает — они проявляют к нему т. н. социальную агрессию. Если такие люди получили от другого человека желаемое, то они очень быстро теряют интерес к нему и не скрывают этого (показательный пример — разнообразные уличные попрошайки).

Манипулятивное общение направлено на извлечение разного рода постоянной выгоды от взаимодействия с партнёром по общению путём использования разных манипулятивных приёмов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты, так называемая невротическая манипуляция и т. п.) — в зависимости от особенностей личности собеседника. Манипулятивное общение, по сути, похоже на примитивное общение, но качественно отличается от него социальной сложностью, смысловой глубиной, «многообразием» и длительностью воздействия человека-манипулятора на человека, подвергающегося какой-либо манипуляции.

Суть *светского общения* состоит в его содержательной беспредметности, то есть люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях (светские рауты, приёмы, богемные мероприятия и т. п.); это общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого содержательного контекстного значения и не определяют характера коммуникаций (классический пример — «разговор о погоде»). Кодекс светского общения:

1) вежливость, такт — «соблюдай интересы другого»;

2) одобрение, согласие — «не порицай другого» (чтобы не порицали тебя), «избегай возражений» (ведь лично тебя т. н. «свет» не касается);

3) симпатия, положительное отношение к окружающим — «будь доброжелателен, приветлив» (вести себя иначе — плохой тон (move ton — франц.)).

Деловое общение выражено тогда, когда люди учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения или пристрастия. Кодекс делового общения заметен иной:

1) принцип кооперативности — «твой профессиональный вклад в деловую беседу должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора»;

2) принцип достаточности информации — «говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент для дела»;

3) принцип правдивой качества информации — «не лги, ложь мешает делу»;

4) принцип целесообразности — «не отклоняйся от главной темы, сумей найти решение»;

5) принцип аргументированности — «выражай мысль ясно и убедительно для собеседника»;



6) принцип внимания к собеседнику — «умей слушать и понять нужную для принятия решения мысль другого»;

7) принцип личностной специфики — «умей учесть индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела».

Если один из собеседников ориентируется, например, на постулат вежливости (светское общение), а другой — на принцип кооперативности (деловое общение), то оба они могут попасть в ситуацию нелепой, неэффективной коммуникации. Следовательно, правила общения должны быть общепонятны, согласованы и соблюдаться обоими участниками (или группами).

Духовное, межличностное общение друзей имеет место тогда, когда можно спокойно затронуть в любом ракурсе любую тему. Такое общение возможно тогда, когда каждый из участников общения имеет чёткий перцептивный образ своего собеседника (друга), знает его как личность, понимает его конкретные интересы, убеждения, отношение, может предвидеть его типичные реакции и готов принимать их и пр.

Во всех случаях общение должно быть адекватным, поэтому здесь мы кратко проанализируем понятие «адекватность». **Адекватность** понимается как точность, правильность, верность, сообразность, соответствие мыслей, чувств и действий человека объективному содержательному контексту окружающей его социальной реальности. Адекватность любого поступка каждого взрослого человека должна быть оценена со следующих основополагающих позиций:

1) адекватно ли человек поступил с точки зрения объективных характеристик культурно-исторических условий того времени, в котором он живёт;

2) адекватно ли человек поступил с точки зрения объективных характеристик той ситуации, в которой он совершил то или иное действие;

3) адекватно ли человек поступил с точки зрения объективных характеристик тех субъектов взаимодействия, которые так или иначе участвовали в ситуации общения и по отношению к которым он совершил или не совершил те или иные действия;

4) адекватно ли человек поступил с точки зрения объективных характеристик доминирующих обстоятельств его жизнедеятельности в ретроспективе (в прошлом);

5) адекватно ли человек поступил с точки зрения его личностной составляющей (личностных свойств) в текущее (настоящее) время.

Уровни и функции общения

Уровни общения: ритуальный, или социально-ролевой; деловой, или манипулятивный; интимно-личный.

1. *Ритуальный, или социально-ролевой, уровень.* Целью общения на этом уровне является выполнение

ожидаемой от человека роли (пример роли: «вежливый и компетентный продавец»), демонстрация знания норм социальной среды. Общение при этом носит, как правило, безличный характер (по смыслу), независимо от того, происходит оно между незнакомыми, знакомыми или близкими людьми.

2. *Деловой, или манипулятивный, уровень.* Целью такого общения является организация совместной деятельности, поиск средств повышения эффективности сотрудничества. (Здесь, именно в этом контексте, известным отечественным учёным-исследователем в области психологии общения Алексеем Алексеевичем Леонтьевым, автором этой классификации, и понимается манипуляция.) Партнёры 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 отстранённым — доминирует т. н. «я — вы»-контакт.

3. *Интимно-личный уровень.* Цель общения — удовлетворение потребностей в понимании, сочувствии, сопереживании, принятии. Для общения на этом уровне характерны психологическая близость, эмпатия, доверительность — доминирует т. н. «я — ты»-контакт.

Функции общения рассматриваются в социальном-психологическом ракурсе, причем исходя из трёх аспектов общения и взаимодействия между людьми: коммуникативного аспекта, интерактивного и перцептивного. Выделяются такие функции общения, как:

1) *контактная функция* — это установление контакта как состояния обоюдной готовности к приёму и передаче информационных сообщений и поддержанию взаимосвязи в виде постоянной взаимоориентированности;

2) *информационная функция* — это информативный обмен сообщениями, мнениями, замыслами, решениями;

3) *побудительная функция* — это некая социальное-психологическая стимуляция и/или межличностное мотивирование активности партнёра по общению с целью выполнения им определённых действий, принятия им определённых решений;

4) *координационная функция* — это взаимное содержательное ориентирование, имеющее деятельностное значение для партнёров по общению, и смысловое согласование действий при организации совместной деятельности;

5) *функция понимания* — это, в идеале, адекватное восприятие и понимание смысла информационных сообщений и взаимное понимание намерений, установок, переживаний, состояний друг друга партнёрами по общению и взаимодействию;

6) *эмотивная функция* — создание у коммуникативного партнёра нужных для данного конкретного субъекта общения эмоциональных переживаний, а

также изменение с его помощью своих переживаний и состояний;

7) *функция установления отношений* — осознание субъектом взаимодействия и фиксация им, в ракурсе взаимодействия с различными субъектами общения, своего социально-профессионального места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих взаимосвязей общества (сообщества), в котором осуществляется общение;

8) *функция оказания влияния* — изменение состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнёра по общению, осуществляющееся путём применения разнообразных психосоциальных приёмов воздействия на него.

Психологические приёмы в общении

Имеют место психологические приёмы и социально-перцептивные действия, применяющиеся людьми в общении и служащие его составной частью, являющиеся содержательными процессуальными элементами общения. Это, прежде всего, обратная связь в общении, имеющая место быть в качестве социально-перцептивного процессуального действия. Обратная связь — это структурный уникальный компонент любой коммуникативной ситуации. Обратная связь выступает в качестве вербальных и невербальных сообщений (реакций), которые человек (люди) намеренно или ненамеренно посылает(ют) в ответ на сообщения другого человека (других людей). При этом, разумеется, необходима реакция слушающего(их) на высказывание говорящего(их), понимаемая в качестве главного аспекта общения, так как отсутствие реагирования (обратной связи) приводит к разрушению коммуникации в принципе (про такие ситуации говорят «Да ну его! С ним разговаривать — как со стеной общаться»).

Виды обратной связи следующие:

1) *оценочная обратная связь* как сообщение своего положительного или отрицательного содержательного мнения по отношению к тому, о чем идет речь;

2) *безоценочная обратная связь* как вид обратной связи, который не содержит личностного отношения к обсуждаемому вопросу, а является просто нейтральной констатацией факта и/или обезличенным коммуникативным реагированием.

Использование безоценочной обратной связи оправдано в тех случаях, когда нужно больше узнать о чувствах человека (собеседника) и/или помочь ему сформулировать мысли по конкретному поводу, при этом прямо не вмешиваясь в ход мыслей собеседника.

Достижение указанных здесь содержательных целей общения как такового (общения в узком смысле) осуществляется посредством таких психологических приёмов общения, как: уточнение, перефразирование, прояснение, отражение чувств (или эмпатия) и пр. Перечисленные смысловые процедуры общения

легли в основу выделения определённых стилей слушания/реагирования, применяемых для улучшения обратной связи в межличностном общении, в деловом общении и используемых в психотерапевтических профессиональных целях (что особенно важно и значимо).

Рассмотрим **универсальные приёмы общения**.

1. *Рефлексивное (активное) слушание* понимается, прежде всего, в качестве обратной связи слушающего с говорящим, используемой слушающим для контроля точности восприятия услышанного. Отличие рефлексивного слушания от нерефлексивного слушания, по сути, заключается в том, что, применяя рефлексивное слушание, субъект активно (нацеленно) воспринимает и принимает своего собеседника. При этом воспринимающий субъект интенсивно использует словесную форму выражения своих чувств и мыслей по поводу услышанного, что применяется для подтверждения говорящему того, что слушающий понимает и принимает его высказывания.

2. *Выяснение, перефразирование и резюмирование* как основные виды рефлексивных ответов (психологических реакций данного рода).

Выяснение выступает как условно безоценочная психологическая техника, при использовании которой имеет место запрос о дополнительной информации, продиктованный либо деловыми интересами, либо целью «разговорить» человека и/или продемонстрировать готовность и желание выслушать его. Вопросы типа: «Не повторите ли ещё раз?», «Уточните, пожалуйста, что вы имеете в виду?», «Вы что-то ещё хотели сказать?» и т. п., — это психологические инструменты выяснения.

Перефразирование, по сути, состоит в воспроизведении слушающим своими словами информационного сообщения говорящего. Проверка точности восприятия услышанного проявляется в качестве основной, но не единственной цели перефразирования. Словесные вступления к перефразированию: «как я понял вас...», «по вашему мнению...», «другими словами, вы считаете что...», — являются начальным элементом перефразирования. Основной смысл первичного сообщения, ведущие идеи, сильные чувства собеседника выступают как существенные, главные параметры перефразируемого слушающим информационного сообщения говорящего. Перефразирование раскрывается и в качестве возможности для говорящего убедиться в том, что его слушают и понимают. Перефразирование также имеет место в качестве возможности для говорящего внести соответствующие коррективы в своё исходное сообщение в том случае, когда ему стало ясно, что его поняли неправильно.

Резюмирование выражается (проявляется) как подытоживание слушающим основных идей и чувств говорящего (относительно высказываний говорящего). Резюмирующие высказывания помогают соединить фрагменты разговора в общее смысловое един-



ство. Примерами по данному вопросу могут быть следующие клише: «ваши основными идеями (мыслями, целями, задачами), как я понял, являются...», «итак, если подытожить сказанное вами, то...», «таким образом, вы считаете, что...» и т. п. Это типичные вступительные слова при резюмировании.

Эмпатическое слушание — это особый вид эмоционального восприятия субъектом другого субъекта общения. Эмпатическое слушание может быть понято как определённая психологическая процедура, предполагающая эмоциональное впитывание эмпатирующим субъектом чувств, переживаемых другим человеком (собеседником). Эмпатическое слушание, как психологическая процедура, детерминирует ответное выражение слушающим переживания чувств говорящего. Обращаем внимание на то, что имеет место применение для достижения этой основной цели всех рассмотренных выше приёмов рефлексивного слушания: уточнения, перефразирования, резюмирования.

Имеется определённая словесная схожесть и некая смысловая близость выраженности некоей общей формы осуществления эмпатического и рефлексивного слушания. Пример: «Я скоро заканчиваю свою работу. — Ты заканчиваешь завтра? — Ну, не так скоро. Думаю, в течение недели». Наряду с этим, имеются некоторые отличия эмпатического слушания от рефлексивного слушания, заключающиеся в целях и/или намерениях воспринимающего субъекта (слушающего). В связи с этим отметим в качестве основных целей активного, рефлексивного слушания — как можно более точное осознание информационного сообщения говорящего, понимание значения его идей (мыслей) и понимание переживаемых им чувств. Также в этой связи подчеркнём в качестве основных целей эмпатического слушания — эмоциональное восприятие высказанного человеком сообщения, «вчувствование» в эмоциональную окраску идей (мыс-

лей) собеседника и в их личностное значение для него, эмпатическое «уловление» доминирующего эмоционального состояния собеседника и его чувственного отношения к обсуждаемому предмету. Таким образом, обозначим эмпатическое слушание как более лично интимный, менее интеллектуально насыщенный и не предполагающий собою критику психологический приём общения, нежели чем активное слушание.

Дадим характеристику общей структуры эмпатического высказывания. Во-первых, во-вторых и в-третьих, должно иметь место полное исключение из этой содержательной структуры тех речевых оборотов, в которых содержатся критическая оценка, требование, совет, снижение значимости проблемы или желание управлять поведением собеседника. Примеры не соответствующих эмпатическому высказыванию словесных оборотов: «вы должны сделать следующее...», «вам непременно следует быть...», «вы совсем не правы...», «у вас странный взгляд на вещи...», «вы совершили большую ошибку...», «не очень-то беспокоьтесь об этом...», «ну, это вовсе и не проблема...», «ваша проблема весьма типична...» и т. п. Наконец, заявим, что при осуществлении эмпатического высказывания нужна опора на безоценочную обратную связь, о которой было сказано выше.

В связи с анализом психологических приёмов общения очень кратко обозначим специфику тактики и техники общения. Тактика общения — это реализация в конкретной ситуации взаимодействия генеральной коммуникативной стратегии, осуществляющаяся человеком на основе владения техниками общения и знания правил общения. Техника общения — это совокупность имеющихся у человека конкретных коммуникативных умений говорить и психологических умений слушать.

Продолжение в следующем номере.