

Федеральное агентство по образованию  
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГОУ ВПО «АмГУ»

УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой ПиП  
\_\_\_\_\_ А.В. Лейфа  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2007 г.

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО ДИСЦИПЛИНЕ

для специальности 030301 – «Психология»

Составитель: А.Г. Закаблук

Благовещенск

2007

Печатается по решению  
редакционно-издательского совета  
факультета социальных наук  
Амурского государственного  
университета

Закаблук А.Г.

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Психология общения» для студентов очной формы обучения специальности 030301 «Психология»./ Сост. А.Г. Закаблук. Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2007 – 391 с.

**Учебное пособие составлено в соответствии Государственным стандартом 2.1.ОПД.Р.04. - дисциплины национально - регионального (вузовского) компонента на основании рекомендаций УМО МГУ для специальности 030301 и включает наименование тем, цели и содержание лекционных, семинарских и практических занятий; тестовые задания для контроля изученного материала; темы рефератов и вопросы для самостоятельной работы; вопросы для итоговой оценки знаний; список рекомендуемой литературы; учебно-методическую карту дисциплины.**

© Амурский государственный университет, 2007

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ, ЕЕ МЕСТО В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ.....	5
2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
2.1. СТАНДАРТ (ПО ПРЕДМЕТУ).....	6
2.2. НАИМЕНОВАНИЕ ТЕМ, ОБЪЕМ (В ЧАСАХ) ЛЕКЦИОННЫХ, СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ.....	18
2.3. СЕМИНАРСКИЕ ЗАНЯТИЯ. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА.....	20
2.4. ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ.....	31
2.5. ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ.....	34
2.5.1. ТРЕБОВАНИЯ К НАПИСАНИЮ РЕФЕРАТА.....	35
2.6. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЭКЗАМЕНУ.....	36
2.7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ.....	38
2.8. ИТОГОВЫЙ ТЕСТОВЫЙ КОНТРОЛЬ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....	39
3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	42
3.1. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	42
3.2 МАТЕРИАЛЫ ЛЕКЦИОННОГО КУРСА .....	45
3.3 МЕТОДИКИ ИСЛЕДОВАНИЯ ОБЩЕНИЯ .....	313
1. ОПРОСНИК «СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИ- СТИКИ СУБЪЕКТА ОБЩЕНИЯ .....	313
2. МЕТОДЫ ДИАГНОСТИКИ СИСТЕМЫ ОТНОШЕНИЙ ЛИЧНОСТИ КАК СУБЪЕКТА ЗАТРУДНЕННОГО И НЕЗАТРУДНЕННОГО ОБЩЕНИЯ .....	318
3. МОДИФИЦИРОВАННЫЙ ВАРИАНТ ОПРОСНИКА МЕЖИЧНОСТ- НЫХ ОТНОШЕНИЙ ШУТЦА (ОМО).....	333
4. ОПРОСНИК «НЕВЕРБАЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБЩЕНИЯ».....	338

5. МЕТОДЫ ДИАГНОСТИКИ ЭМПАТИИ.....	342
6. МЕТОДИКА ДИАГНОСТИКИ УРОВНЯ РАЗВИТИЯ СПОСОБНОСТИ К ИНТЕРПРЕТАЦИИ НЕВЕРБАЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ В МЕЖЛИЧНОСТНОМ ОБЩЕНИИ (ДИАГНОСТИКА КОГНИТИВНОЙ И СОСТАВЛЯЮЩЕЙ ЭМПАТИИ).....	349
7. ПРОГРАММА СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА, НАПРАВЛЕННОГО НА ИЗМЕНЕНИЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ О СЕБЕ И ДРУГОМ КАК «ТРУДНОМ» ПАРТНЕРЕ ОБЩЕНИЯ.....	357
8. ОПРОСНИК УСК.....	361
4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА ДИСЦИПЛИНЫ.....	382

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ, ЕЕ МЕСТО В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ

Основная цель данного курса состоит в том, чтобы сформировать у студентов представление о предмете психологии общения, о типах общения и его строении, о феноменах и закономерностях общения, о возможностях управления впечатлением в общении, о технологиях подготовки к различным формам общения, о способах применения полученных знаний в практической деятельности психолога, в регуляции социального поведения личности и группы

### **1.2. Задачи изучения дисциплины.**

#### **Задачи курса:**

1. Раскрыть специфику и особенности общения как социально-психологического явления, показать сложность его строения и неоднозначность связей личности и результатов общения.

2. Обратить внимание на историю развития отечественной психологии общения и ее связь с развитием различных гуманитарных дисциплин и самой психологической науки.

3. Ознакомить студентов с особенностями межличностного восприятия коммуникации и взаимодействия в общении.

4. Научить студентов осмысливать различные факторы затрудненного и незатрудненного общения, диагностировать и прогнозировать поведение субъекта в ситуациях затрудненного общения.

5. Продемонстрировать значимость выявленных закономерностей для понимания и решения психологических проблем общения, организации его различных форм, для развития и коррекции общения.

### **1.3. Дисциплины, знание которых, необходимо для изучения курса « Психология общения »**

Спецкурс "Психология общения" строится с опорой на следующие курсы: философия, антропология, введение в психологию, общую психологию, психологию личности, психологию социального познания и т.д. и, в свою оче-

редь, служит основой для многих спецкурсов, рассматривающих отдельные проблемы психологии общения.

Данная программа предназначена как для студентов дневного отделения, так и для студентов заочного отделения. В расчете на студентов заочного отделения, которым труднее доставать необходимую литературу для подготовки по данному курсу, в заданиях к семинарским занятиям часто указывается несколько разных источников для получения одной и той же информации. Список контрольных вопросов по всему курсу, прилагающийся к программе, позволяет студентам выделить наиболее важные моменты изучаемого материала и оценить степень своей подготовленности к сдаче экзамена.

### **Требования к уровню освоения содержания курса**

Выпускник обязан:

иметь представление об основных методологических и теоретических проблемах современной психологии общения;

знать, как эти проблемы решались и решаются в основных направлениях психологической науки XIX-XX вв.;

уметь использовать полученные знания при решении конкретных практических проблем.

## **2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1.ОПД.Р.04.**

Дисциплины национально - регионального (вузовского) компонента

### **ВВЕДЕНИЕ.**

Общение как фактор человеческой жизнедеятельности: сущностная характеристика и условие бытия человека. Общение и развитие личности. Влияние общения на поведение человека. Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем общения. Основные направления прикладной психологии общения.

## **РАЗДЕЛ 1**

### **Тема 1.1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОВРЕМЕННОЙ ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ**

Становление психологической теории общения в отечественной психологии. Идеи В.Бехтерева об общении как механизме совместной деятельности и формирования ее коллективного субъекта. Развитие представлений о диалогической природе общения в работах Ухтомского и Бахтина. "Доминанта на лицо" Ухтомского и тезис М.М.Бахтина "о нахождении своего лица при обращении своей деятельности на другого". Представления Бахтина о диалоге. Принцип "внезаходимости" М.М.Бахтина как основа практической деятельности психолога.

Л.С.Выготский об общении как воплощенном в системе знаков межсубъектном взаимодействии. Идеи Б.Г.Ананьева о многоуровневой и иерархической организации общения. Представления В.Н.Мясищева об общении как трехстороннем процессе: отражения, отношения, обращения. "Порочный круг общения" и неврозы личности.

К.С.Станиславский об искусстве общения как "равновесии между жизнью и игрой".

Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности (А.А.Бодалев, Г.М.Андреева, А.А.Леонтьев, В.Н.Панферов). Субъект-объектная и субъект-субъектная парадигмы в психологии общения. Подход к общению как к творческой деятельности (М.С.Коган, А.М.Эткинд и др.)-

### **Тема 1.2. ПОНЯТИЕ И МЕСТО ОБЩЕНИЯ В РЯДУ ДРУГИХ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ЯВЛЕНИЙ**

Представление об общении как многогранном и многокачественном явлении. Соотношение понятий: общение и коммуникация; общение и взаимопонимание; общение и отношения; общение и взаимовлияние; общение и взаимодействие.

Соотношение понятий общение и личность. Влияние общения на личность и личности на результаты общения. Личность как субъект общения. Феномен "неподтвержденной" личности.

Общение и деятельность. Общение и общность. Общение и социальные отношения. Межкультурное общение.

Социально-психологические функции общения: взаимосвязь, взаимопроявление, взаимопознание, согласование, преобразование личности. Гносеологическая формула общения: канал - знак/значение - смысл - отношение - поведение - личность.

### Тема 1.3. УРОВНИ АНАЛИЗА ОБЩЕНИЯ. ЭТАПЫ ОБЩЕНИЯ

Уровни анализа общения. Специфика макро-мезо-микроуровней анализа общения. Прерывность, периоды подъема и спада общения, динамика тем общения - основные единицы анализа на макроуровне. Исследование контактов людей на мезоуровне. Фазы и этапы общения. Зависимость их определения от исследовательской позиции в понимании общения.

Стадии общения как психологической деятельности: выбор партнера; предъявление себя партнеру; проявление встречной заинтересованности; обмен представлениями, мыслями, чувствами, отношениями; установление взаимоотношений.

Микроуровень анализа общения - изучение отдельных сопряженных актов общения. Основные характеристики контакта: направленность партнеров; вовлеченность в процесс общения; модальность самовыражения; дистантность общения.

Цикличность процессов общения (взаимоинформация, взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения). Межперсональность результатов общения. "Прирост" смысловых полей партнеров, обратная связь как условия перехода с одного этапа общения на другой.

### Тема 1.4. ВИДЫ ОБЩЕНИЯ

Дихотомический подход к определению видов общения. Формальные характеристики описания вида общения: ориентированность общения,

психологическая динамика, семиотическая специализация, степень опосредованности общения, результат общения (непосредственное-опосредованное; субъектное-объектное; ролевое-личностное; монологическое-диалогическое; вербальное-невербальное; формальное-неформальное; эффективное-неэффективное; оптимальное-неоптимальное; затрудненное-незатрудненное и т.д.). Критерии сравнения диалогического и монологического общения. Диалогическая установка в общении как установка на принятие личности партнера. Монологичность общения как способ подавления индивидуальности.

Содержательные критерии определения вида общения: отношение к другому; тема общения; тип "пристройки" партнеров; образ, понятие о партнере по общению и самом себе; способы, средства вхождения и выхода из контакта. Содержательные показатели примитивного, манипулятивного, ролевого и духовного (лично - развивающего) общения.

Критерии творческого общения: 1) субъект-субъектная система отношений; 2) признание уникальности, неповторимости, ценности партнеров друг для друга; 3) диалогичность общения; 4) отношение друг к другу как к цели общения; 5) предоставление себе и партнеру свободы в выборе способов поведения.

## **РАЗДЕЛ 2. МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ОБЩЕНИЕ**

### **Тема 2.1. АНАЛИТИЧЕСКИЕ МОДЕЛИ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ**

Интерактивная модель общения. Линейная коммуникативная модель. Трансакционная модель общения. Теория обмена как объяснительная модель межличностного общения. Ролевая парадигма и драматургический подход к объяснению межличностного общения (Мид, Гофман). Когнитивные модели межличностного общения (теория структурного баланса; теория конгруэнтности; теория каузальной атрибуции). Представление об основах прагматики человеческих коммуникаций в работах Вацлавика, Бивина, Джонсона. Модель межличностного общения в гуманистической психологии.

"Трехсторонняя" модель общения (Г.М.Андреева, А.А.Бодалев и др.). Общение как взаимодействие отражения, отношения, обращения (В.Мясищев).

## Тема 2.2. ЛИЧНОСТЬ И ОБЩЕНИЕ

Личностный подход к общению (Абульханова-Славская, Ананьев, Бодалев, Ломов и др.). Потребности, мотивы и направленность личности в общении. Фрустрация социальных потребностей личности в общении и ее последствия. Мотивация общения. Понятие о мотивационном кризисе. Потребности в доверительном общении, милосердии и поддержке.

Исследование коммуникативной компетентности. Социальные способности личности (социальная наблюдательность, социальный интеллект, социальное воображение, эмпатия). Феномен "обмена значимыми личностными качествами" в общении.

Стили общения: доверительно-диалогический стиль; альтруистический стиль; конформный стиль; пассивно-индефферентный стиль; рефлексивно-манипулятивный стиль; авторитарно-монологический стиль; конфликтный стиль.

Роль индивидуально-личностных характеристик в протекании общения: эмоциональная устойчивость и толерантность к стрессогенным факторам; активность; креативность, общительность, локус контроля, эмпатия и т.д.

Феномен личного влияния. Понятие о личном влиянии. Власть и лидерство в общении. Коммуникативно-личностный потенциал влияния. Типы личного влияния в общении. "Компенсаторные" типы влияния: "манипулятивная адаптивность", "ответственность и компетентность", "воинствующая добродетель".

## Тема 2.3. МЕЖЛИЧНОСТНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Общение и коммуникация. Использование знаковых систем в коммуникативном процессе. Значение данных семиотики для социально-психологического анализа общения. Речевая коммуникация: организация и развитие. Основные характеристики речевой коммуникации в общении: Принципы и нормы вербальной коммуникации в межличностном общении. Представление о "парадоксальной коммуникации" Вацлавика, Бивина, Джонсона.

Речевая коммуникация и воздействие в общении. Три парадигмы воздействия в общении: 1. объектная или реактивная; 2. субъектная или акциональная; 3. гуманистическая - опора на представление о человеке как о творческом, созидающем существе.

Диалог и диалогические отношения в межличностной коммуникации. Виды псевдо диалогов: болтовня; логомахия; салонный псевдодиалог; демагогический псевдодиалог; абсурдистская беседа; артаксерксов диалог.

Правила организации обратной связи. Приемы активного слушания в процессе коммуникации. Способы речевого выражения отношений в коммуникации.

#### Тема 2.4. НЕВЕРБАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Проблемы определения "невербального общения". Направления критики понятия "невербальное" (терминологическая путаница; расширительное толкование; подмена термина "невербальное" метафорическими понятиями -ключи, намеки и т.д.; сведение к комплексу движений). Круг явлений, объединенных понятием "невербальное". Критика лингвоцентрического взгляда на анализ невербальных средств общения. Критерии сравнения вербального и невербального языка (Р.Харрисон).

Отличия невербального языка от вербального. Качественная специфика терминов невербальная коммуникация, невербальное поведение, паралингвистические средства, экспрессивные движения. Отождествление невербального языка и невербальной коммуникации.

Отличия понятия "невербальное общение" от понятий "невербальные коммуникации", "невербальное поведение", "паралингвистика", "кинесика", "экспрессия". Толкование невербальной коммуникации как явления, включающего в свой состав невербальное поведение. Наделение невербального поведения статусом самой широкой категории. Разделение невербального поведения на коммуникативное и индикативное. Структурная схема невербального поведения: просодика, кинесика, такесика и их основные характеристики.

Основные характеристики невербального, экспрессивного языка: пространственно-временная целостность, вариабельность, подвижность, преобладание в его структуре неинтенциональных движений над интенциональными. Частичная представленность экспрессии субъекту (М.Бахтин). Экспрессия как способ маскировки личностных особенностей. Социокультурная детерминация развития функций экспрессивной маскировки личности.

Проблема кодирования невербальной информации. История методов фиксации невербальных, экспрессивных кодов (наблюдение, графические зарисовки, фото- и киносъемки, вербальные портреты). Классификация невербальных, экспрессивных кодов на основе следующих критериев: природа кода, источники формирования, условия проявления) (П.Экман, У.Фризен). Критерии определения невербальных экспрессивных кодов: динамические и статические (физиогномика) коды; коды состояний, отношений, свойств личности. Понятие об универсальных экспрессивных кодах эмоциональных состояний (П.Экман, Р.Шерер).

Трудности кодирования невербальных, экспрессивных кодов: отсутствие адекватной системы записей - "феном неуловимости экспрессии", динамичность экспрессии, индивидуально-типичный характер, целостность, завершенность в единицу времени. Определение невербального экспрессивного кода с позиций личностно-динамического подхода (В.А.Лабунская). Понятие семантического, смыслового поля экспрессивного кода. Основы обучения кодированию экспрессии. Зависимость процедур кодирования от степени обученности и способностей "кодера". Роль коммуникативной установки в актах кодирования невербальной информации (П.Булл).

## Тема 2.5. СОЦИАЛЬНО-ПЕРЦЕПТИВНАЯ СТОРОНА МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ

Понятие о социально-перцептивной стороне общения. Виды социальной перцепции. Основные характеристики социально - перцептивных образов, понятий, представлений, установок, стереотипов: эмоционально-когнитивная нерасчлененность, унифицированность, консерватизм, ригидность. (А.А.Бо-

далев, Г.М.Андреева, Юревич). Уровни восприятия другого человека. "Первое впечатление" как уровень понимания. Факторы, влияющие на содержание первого впечатления. Эталоны и стереотипы как результат и основа понимания в общении. Характеристики процесса понимания. Атрибутивные компоненты понимания в общении. Оценка и самооценка в структуре социально-перцептивной деятельности личности. Критерии анализа оценок и самооценок (содержание, структура, уровень, сложность и т.д.). Проблема соотношения образа и смысловых, оценочных интерпретаций другого человека.

Механизмы межличностного познания: эмпатия, идентификация и рефлексия (Г.М.Андреева, В.В.Знаков). Функционально-экспрессивные характеристики внешности партнера как пусковой механизм интерпретации личности. Внешнее, экспрессивное "Я" личности и проблема предъявления себя в общении. Компоненты экспрессивного Я личности: устойчивые (физиогномика, индивидуально-конституциональные характеристики человека), среднеустойчивые (оформление внешности: прическа, косметика, украшения, одежда) и динамические параметры выражения (экспрессивное, невербальное поведение).

Факторы адекватности межличностного познания. Проблема точности, "истинности" межличностного познания. Понимание и интерпретация в межличностном общении. Особенности интерпретации: "пристрастность", субъективность, редукция содержания понятий к личному опыту, незавершенность формирования знания о человеке (С. Л. Рубинштейн, А.Н.Славская, В.В.Знаков, В.А.Лабунская). Особенности влияния личностных черт на интерпретацию поведения человека.

Понятие о социально-перцептивных способностях личности. Понятие о взаимопонимании в межличностном общении. Стратегии взаимопонимания.

## Тема 2.6. ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНА МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ

Понятие о взаимодействии, контакте как основной единице анализа общения. Структура межличностного взаимодействия. Сценарии и механизмы взаимодействия. Виды взаимодействия. Модели кооперативного и кон-

фликтного взаимодействия. Стратегии поведения участников взаимодействия: содействие, противодействие и уклонение от взаимодействия в общении. Ролевое взаимодействие. Теории "диадического взаимодействия". Подход к взаимодействию в трансактном анализе (Э.Берн).

Понятие о кинесико-проксемических паттернах общения и невербальных интеракциях как показателях вида взаимодействия. Функции невербальных интеракций в организации взаимодействия: 1) поддержание оптимального уровня близости с партнером; 2) изменение взаимоотношений в общении; 3) придание определенной формы взаимодействию с другими (от конфликта до согласия); 4) осуществление социальной стратификации; 5) способ демонстрации групповой принадлежности и удовлетворения потребности в социальной и социально-психологической идентичности. (П.Бул, А.А.Бодалев, Э.Холл, Г.М.Андреева).

Кросскультурное направление изучения паттернов невербального взаимодействия. Подход к невербальной интеракции с позиций структурного анализа (Р.Бердвистелл). Ситуативный подход к изучению невербальных интеракций (Р.Бул).

Структура невербальной интеракции. Кинесико-проксемические компоненты невербальной интеракции. Понятие о пространственно-временных параметрах интеракции: вид ориентации партнеров по отношению друг к другу в общении; дистанция между ними; место расположения партнеров, персональное пространство каждого из них. Уровни проксемического поведения (Е.Холл). Факторы, определяющие установление проксемической дистанции (культура, возраст, пол, гендерная ориентация, личностные особенности). Виды ориентации партнеров по отношению друг к другу в общении в интеракции.

Понятие о персональном пространстве (Р.Саммер) и пространстве взаимодействия группы. Временные характеристики невербальной интеракции (частота смены движений, длина взгляда, паузы, темп) (А.Шефлен).

Особенности взаимодействия кинесических и пространственно-временных компонентов невербальной интеракции. Динамические аспекты невербальной интеракции: частота смены движений партнеров; изменение дистанции (приближение-удаление), изменение угла ориентации друг на друга; изменение места расположения. Взаимосвязь между невербальными интеракциями и взаимоотношениями партнеров.

Проблема культурной специфичности невербальных интеракций и выражения отношений. Понятие о невербальных коммуникативных табу.

### **РАЗДЕЛ 3. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ КРИТЕРИИ ЗАТРУДНЕННОГО И НЕЗАТРУДНЕННОГО МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ**

#### **Тема 3.1. ПОНЯТИЕ О ЗАТРУДНЕННОМ ОБЩЕНИИ И ЕГО ПРИЧИНАХ**

Соотношение моделей затрудненного и незатрудненного общения с эффективным и оптимальным межличностным общением. Широкое и узкое толкование феномена затрудненного общения (Куницина, Цуканова, Лабунская). Объективный и субъективный характер затрудненного общения (Бодалев, Ковалев). Понятие о психологическом барьере в межличностном общении (Парыгин). Обозначение феномена "затрудненного общения" в западной психологии (miscommunication; communication breakdown; pseudocommunication; communication failure; deficiency communication).

Классификация причин затрудненного общения. Объективные и субъективные причины. Первичные и вторичные причины. Осознаваемые и неосознаваемые причины. Ситуативные и устойчивые причины затрудненного общения. Межкультурные и культурно-специфические причины затрудненного общения. Возрастные и гендерные причины затрудненного общения. Индивидуально-психологические, личностные, социально-психологические причины затрудненного общения. Когнитивно-эмоциональные, мотивационные и инструментальные трудности общения. Вербальные и невербальные факторы затрудненного общения.

### Тема 3.2. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ О ЛИЧНОСТИ КАК СУБЪЕКТЕ ЗАТРУДНЕННОГО И НЕЗАТРУДНЕННОГО ОБЩЕНИЯ

Понятие о субъекте общения в психологии. Основные подходы к трактовке субъектности. Субъектность как рефлексивное осознание себя носителем связей с окружающим миром и с другими людьми (В.Петровский). Субъектность как выражение личных отношений к окружающим (Б.Ломов). Субъектность как проявление свойств и способностей личности. Направления преобразовательной активности субъекта в межличностном общении.

Социально-психологические и психологические критерии описания субъектов затрудненного и незатрудненного общения: направленность, установки, ценностные ориентации, отношения; мотивационно-потребностная сфера; эмоционально-волевые характеристики; социальные способности; социально-психологические свойства личности; способы, умения, навыки и стратегии взаимодействия; роль и статус.

Различия преобразовательной активности субъектов затрудненного и незатрудненного общения (направленность, интенсивность, качество).

Результаты преобразовательной активности субъектов затрудненного общения: фрустрация социальных потребностей; разрыв эмоционально-значимых связей, создание внутриличностного когнитивно-эмоционального напряжения, искажение понимания себя и другого, отказ от рефлексии по поводу своей представленности в других, смещение отношений, установок, ценностных ориентаций в направлении обесценивания себя и другого, демонстрация неадекватных эмоциональных реакций, низкого уровня эмпатии. Результаты преобразовательной активности субъектов незатрудненного общения: удовлетворение социальных потребностей, установление эмоционально-значимых связей, уменьшение внутриличностного когнитивно-эмоционального напряжения, достижение взаимопонимания, рефлексия по поводу своей представленности в других, смещение отношений, установок, ценностных ориентаций в направлении личностного, ценностного, субъектного отношения к себе и

к другому, демонстрация эмоциональной сензитивности, высокого уровня эмпатии.

Объективные последствия преобразовательной активности субъекта затрудненного общения: трения, сбои, конфликты, сопровождающиеся недостижением цели, неполучением желаемого результата, нарушение развития личности. Объективные последствия преобразовательной активности субъекта незатрудненного общения: согласие, кооперация, сотрудничество, сопровождающиеся достижением целей и получением желаемого результата обоими партнерами, развитие личности.

Характеристики наиболее распространенных ситуаций затрудненного взаимодействия: ситуации ограничения, отказа, обвинения, оскорбления.

Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.

### **Тема 3.3. МЕТОДЫ ИЗУЧЕНИЯ ЛИЧНОСТИ КАК СУБЪЕКТА ЗАТРУДНЕННОГО И НЕЗАТРУДНЕННОГО ОБЩЕНИЯ**

Опросник "Социально-психологические характеристики субъекта общения". Формально-содержательные компоненты представлений о трудном и оптимальном партнере общения. Социально-психологический портрет "трудного" партнера общения.

Методы изучения структуры отношений субъекта затрудненного и незатрудненного общения. Модели структуры отношений субъектов затрудненного и незатрудненного общения.

Методы диагностики социальных способностей субъектов затрудненного и незатрудненного общения. "Портреты" эмпатии субъектов затрудненного и незатрудненного общения.

Методы диагностики личностных особенностей субъектов затрудненного и незатрудненного общения: тест "эгоцентрических ассоциаций" Т.Шустровой; методика определения уровня субъективного контроля -УСК.

## **РАЗДЕЛ 4. ТЕХНОЛОГИИ РАЗЛИЧНЫХ ФОРМ ОБЩЕНИЯ**

### **Тема 4.1. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ И ДИСКУССИИ**

Психологические характеристики беседы как формы диалогического взаимодействия. Структура беседы. Принципы проведения беседы. Этапы организации деловой беседы. Анализ барьеров: ситуативные барьеры; контрсуггестивные барьеры; тезаурусные барьеры; интеракционные барьеры.

Основные стратегии проведения дискуссии. Этапы проведения дискуссии. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии.

Пространственно-временная организация участников коммуникации (беседы, дискуссии); образно-эмоциональная подготовка; "сценарий" беседы, дискуссии (определение основных смысловых единиц, последовательности введения идей; определение смысловых переходов; создание проблемной ситуации; сопоставление цели и результата).

#### Тема 4.2. ТЕХНИКА ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ В СИТУАЦИЯХ ЗАТРУДНЕННОГО КОНФЛИКТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Метод "принципиального ведения переговоров". Основные характеристики и правила ведения переговоров. Понятие "нижней границы" и наилучшей альтернативы предполагаемому соглашению. Психологические ошибки при разработке альтернатив. Наиболее распространенные приемы нечестного ведения переговоров.

Некоторые представления о конфликте, лежащие в основе "четырёхшагового" метода ведения переговоров (Д. Дан). Причины затруднений при переходе от конфронтации к соглашению. Технология проведения "встречи". Виды "примирительных" жестов. Тактика посреднической деятельности в процессе ведения переговоров. "Деятельностный" характер соглашений.

Тренинг ведения переговоров в конфликтных ситуациях.

#### **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Критерии анализа практических рекомендаций по обеспечению эффективного общения. "За" и "против" популяризации основных правил компетентного общения.

## 2.2. НАИМЕНОВАНИЕ ТЕМ, ОБЪЕМ (В ЧАСАХ) ЛЕКЦИОННЫХ, СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

№п/п	Наименование тем и разделов	Аудиторные занятия (час) В том числе		Самост. работа
		лекции	семинары	
1.	Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.	2	2	4
2.	Становление психологической теории общения в отечественной психологии.	2	2	4
3.	Понятие и место общения в ряду других социально-психологических явлений.	2	2	4
4.	Уровни анализа общения. Этапы общения.	2	2	4
5.	Виды общения.	2	2	4
6.	Уровни, этапы и виды общения.		2	4
7.	Аналитические модели межличностного общения.	2		4
8.	Подходы к определению межличностного общения.		2	4
9.	Личностный подход к общению.	2	2	4
10.	Феномен личного влияния.	2	2	4
11.	Общение и коммуникация.	2	2	4
12.	Невербальные коммуникации.	2		4
13.	Коммуникация в межличностном общении.		2	4
14.	Социально-перцептивная сторона межличностного общения.	2	2	4
15.	Особенности восприятия и понимания людьми друг друга в общении.	2	2	4
16.	Интерактивная сторона межличностного общения.	2	2	4
17.	Виды межличностного взаимодействия.		2	4
18.	Понятие о затрудненном общении и его причинах.	2	2	4

19.	Представление о личности как субъекте затрудненного и незатрудненного общения.		2	4
20.	Социально-психологические характеристики субъектов затрудненного и незатрудненного общения.		2	4
21.	Методы изучения личности как субъекта затрудненного и незатрудненного общения.		2	2
22.	Технологии различных форм общения.		2	2
23.	Провести контент анализ "вербальных портретов", составленных на основе первого впечатления.		2	2
24.	Провести анализ формально-содержательных компонентов представлений о трудном и оптимальном партнере общения, используя опросник "Социально-психологические характеристики субъекта общения", и составить социально-психологический портрет "трудного" и "оптимального" партнера общения.		2	2
25.	Описать систему отношений субъекта затрудненного и незатрудненного общения на основе психодиагностического анализа.		2	2
26.	Социально-психологический тренинг ведения переговоров в конфликтных ситуациях.		2	
27.	Разработать сценарий круглого стола на тему "За" и "Против" популяризации основных правил компетентного общения.		2	
	ИТОГО	36	54	90

### 2.3 СЕМИНАРСКИЕ ЗАНЯТИЯ. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

## ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

### Семинар 1-3. СТАНОВЛЕНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ТЕОРИИ ОБЩЕНИЯ В ОТЕЧЕСТВЕННОЙ ПСИХОЛОГИИ (6 часов)

1. Развитие представлений о диалогической природе общения в работах отечественных психологов.

2. Представление об общении как многоуровневой, иерархической системе

3. Субъект-объектная и субъект-субъектная парадигмы в психологии общения.

4. Роль идей К.С. Станиславского в развитии современной психологии общения.

5. Место общения в ряду других социально-психологических категорий (отношения, взаимоотношения, взаимопонимание, взаимодействие, влияние).

#### Литература.

1. Бодалев А.А. Психология общения. - М., 1996. - С. 3-16.

2. Коган М.С., Эткинд А.М. Общение как ценность / "Вопросы психологии" - М., 1988. - №4.

3. Ломов Б.Ф. Проблема общения в психологии. // Проблема общения в психологии. - М.: Наука - С. 3-24.

4. Панферов В.Н. Классификация функций человека как субъекта общения / Психологический журнал. -1987, №4.

5. Парыгин Б.Д. Анатомия общения. - С.-Петербург, 1999. - С. 10-41.

6. Психологические исследования общения. - М.: Наука, 1985. - С.6-103 (анализ работ В.М.Бехтерева, В.Н.Мясищева, Б.Г.Ананьева, Л.С.Выготского, М.М.Бахтина, К.С.Станиславского).

#### **Самостоятельная работа**

1. Реферат по выбору одного автора

Проблема общения в работах В.М.Бехтерева, В.Н.Мясищева, Б.Г.Ананьева, Л.С.Выготского, М.М.Бахтина, К.С.Станиславского

2. Конспектирование Парыгин Б.Д. Анатомия общения. - С.-Петербург, 1999. -

С. 10-41.

Психологические исследования общения. - М.: Наука, 1985. - С.6-103

Семинар 4-6. УРОВНИ, ЭТАПЫ И ВИДЫ ОБЩЕНИЯ

(6 часов)

1. Специфика макро-мезо-микроуровней анализа общения.
2. Фазы и этапы, стадии общения. Зависимость их определения от исследовательской позиции в понимании общения. Представление о цикличности процессов общения.
3. Формальные характеристики описания вида общения. Критерии сравнения диалогического и монологического общения.
4. Социально-психологические показатели примитивного, манипулятивного, делового и духовного (личностно-развивающего) общения.

Литература.

1. Добрович А. Воспитателю о психологии и психогигиене общения. - М., 1987.-гл.3.
2. Коган М.С., Эткинд А.М. Общение как ценность / "Вопросы психологии", 1988. - №4.
3. Куницина В.Н., Казаринова Н.В. Погольша В.М. Межличностное общение. - С-Петербург: изд-во "Питер", 2001. - раздел 5.
4. Парыгин Б.Д. Анатомия общения. - С.-Петербург, 1999. - гл.4.
5. Рюмшина Л.И. Диалог - игра- манипуляция. - Ростов-на-Дону, 1996.

### **Самостоятельная работа**

#### **Конспектирование**

Куницина В.Н., Казаринова Н.В. Погольша В.М. Межличностное общение. - С-Петербург: изд-во "Питер", 2001. - раздел 5.

Парыгин Б.Д. Анатомия общения. - С.-Петербург, 1999. - гл.4.

Семинар 7-9. ПОДХОДЫ К ОПРЕДЕЛЕНИЮ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ (6 часов)

- 1.Различия между интерактивной и коммуникативной моделями межличностного общения.
- 2.Ролевая парадигма и драматургический подход к объяснению межличностного общения.
- 3.Когнитивные модели межличностного общения.
- 4.Модель межличностного общения в гуманистической психологии.
- 5."Трехсторонняя" модель общения.
- 6.Личностный подход к общению.

#### Литература.

- 1.Бодалев А.А. Психология общения. - М., 1996. - С. 129-138.
- 2.Бодалев А.А., Ковалев Г.А. Теоретические и прикладные проблемы психологии общения в трудах В.Н. Мясищева. // Психологические исследования общения. - М.: Наука, 1985. - С.25-38.
- 3.Берн Э. Игры, в которые играют люди. - М., 1988. - С.3-25.
- 4.Вацлавик П., Бивин Дж., Джонсон Д. Прагматика человеческих коммуникаций. - М.: изд-во "Апрель-пресс", "Эксмо - пресс", 2000. - С.43-46.
- 5.Гофман И. Представление себя другим в повседневной жизни. - М.: изд-во Канон-пресс-Ц, 2000. - С.5-45.
- 6.Куницина В.Н., Казаринова Н.В. Погольша В.М. Межличностное общение. - С-Петербург: изд-во "Питер", 2001. - Гл 1.- С. 12-29.

#### **Самостоятельная работа**

##### **Конспектирование**

Бодалев А.А. Психология общения. - М., 1996. - С. 129-138

Куницина В.Н., Казаринова Н.В. Погольша В.М. Межличностное общение. - С-Петербург: изд-во "Питер", 2001. - Гл 1.- С. 12-29.

Семинар 10-12 .КОММУНИКАЦИЯ В МЕЖЛИЧНОСТНОМ ОБЩЕ-  
НИИ (6 часов)

1.Основные характеристики речевой коммуникации в общении. Парадигмы воздействия в общении.

2.Представление о "парадоксальной коммуникации" Вацлавика, Бивина, Джонсона.

3.Диалог и диалогические отношения в межличностной коммуникации. Виды псевдиалогов.

4.Правила организации обратной связи. Приемы активного слушания в процессе коммуникации. Способы речевого выражения отношений в коммуникации.

5.Понятие о невербальном общении, коммуникации, поведении. Отличия невербального языка от вербального.

6.Проблема кодирования невербальной информации. Понятие семантического, смыслового поля экспрессивного кода.

Литература.

1.Вацлавик П., Бивин Дж., Джонсон Д. Прагматика человеческих коммуникаций. - М.: изд-во "Апрель-пресс", "Эксмо-пресс", 2000. - С. 191-240.

2.Гофман И. Представление себя другим в повседневной жизни. М.: изд-во Канон-пресс-Ц, 2000. - С.208-231.

3.Добрович А. Воспитателю о психологии и психогигиене общения. - М., 1987.-С. 117-122.

4.Куницина В.Н., Казаринова Н.В. Погольша В.М. Межличностное общение. - С-Петербург : изд-во "Питер", 2001.

5.Лабунская В.А.Экспрессия человека: общение и межличностное познание. - Ростов-на-Дону: изд-во "Феникс", 1999. - Гл.1.

6.Матвеева Л.В., Аникеева Т.Я., Мочалова Ю.В. Психология

телевизионной коммуникации. - М., 2000. - С.9-34.

7.Парыгин Б.Д. Анатомия общения. - С.-Петербург, 1999. - С.-54-74.

## **Самостоятельная работа**

### **Конспектирование**

Вацлавик П., Бивин Дж., Джонсон Д. Прагматика человеческих коммуникаций. - М.: изд-во "Апрель-пресс", "Эксмо-пресс", 2000. - С. 191-240.

Гофман И. Представление себя другим в повседневной жизни. М.: изд-во Канон-пресс-Ц, 2000. - С.208-231.

Добрович А. Воспитателю о психологии и психогигиене общения. - М., 1987.-С. 117-122.

Куницина В.Н., Казаринова Н.В. Погольша В.М. Межличностное общение. - С-Петербург : изд-во "Питер", 2001.

Лабунская В.А.Экспрессия человека: общение и межличностное познание. - Ростов-на-Дону: изд-во "Феникс", 1999. - Гл.1.

## **Семинар 13-15. ОСОБЕННОСТИ ВОСПРИЯТИЯ И ПОНИМАНИЯ ЛЮДЬМИ ДРУГ ДРУГА В ОБЩЕНИИ (6 часов)**

1 .Понятие о социально-перцептивной стороне общения. Виды социальной перцепции.

2.Механизмы межличностного познания: эмпатия, идентификация и рефлексия.

3.Функционально-экспрессивные характеристики внешности партнера как пусковой механизм интерпретации личности. Компоненты экспрессивного Я личности.

4."Первое впечатление" как уровень понимания. Факторы, влияющие на содержание первого впечатления.

5.Эталоны и стереотипы как результат и основа понимания в общении

6.Различия между пониманием, интерпретацией, оценкой и атрибуцией в межличностном общении. Проблема точности в межличностном познании.

7.Понятие о социально-перцептивных способностях личности.

8.Понятие о взаимопонимании в межличностном общении. Стратегии взаимопонимания.

#### Литература.

- 1.Андреева Г.М. Психология социального познания. - М. : "Аспект-Пресс", 1997. - Гл.2-3.
- 2.Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. - М.: МГУ, 1982.-Гл.1-3,6,9.
- 3.Гофман И. Представление себя другим в повседневной жизни. М.: изд-во Канон-пресс-Ц, 2000. - С.251-279.
- 4.Знаков В.В. Понимание в познании и общении. - М., 1994. - Гл. 3-4.
- 5.Куницина В.Н., Казаринова Н.В. Погольша В.М. Межличностное общение. - С-Петербург: изд-во "Питер", 2001. - Гл. 16-17.
- 6.Лабунская В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. - Ростов-на-Дону: изд-во "Феникс", 1999. - С.107-130; 246-274.
- 7.Парыгин Б.Д. Анатомия общения. - С.-Петербург, 1999. - Гл.8.
- 8.Рюмшина Л.И. Взаимопонимание в общении. // Социальная психология личности в вопросах и ответах. М.: изд-во "Гардарика", 2000.-Гл.14.
- 9.Социальная психология. Хрестоматия. М.: изд-во Аспект-Пресс, М. - 1999.-С.136-175.
- 10.Кронник А. Методика диагностики взаимопонимания в общении / Психологический журнал. - М., 1985. - № 5.

### **Самостоятельная работа**

#### **Конспектирование**

Андреева Г.М. Психология социального познания. - М.: "Аспект-Пресс", 1997. - Гл.2-3.

Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. - М.: МГУ, 1982.-Гл.1-3,6,9.

Гофман И. Представление себя другим в повседневной жизни. М.: изд-во Канон-пресс-Ц, 2000. - С.251-279.

Куница В.Н., Казаринова Н.В. Погорьша В.М. Межличностное общение. - С-Петербург: изд-во "Питер", 2001. - Гл. 16-17.

Лабунская В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. - Ростов-на-Дону: изд-во "Феникс", 1999. - С.107-130; 246-274.

Парыгин Б.Д. Анатомия общения. - С.-Петербург, 1999. - Гл.8.

#### Семинар 16-18. ВИДЫ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ (6 часов)

1. Структура межличностного взаимодействия. Сценарии и механизмы взаимодействия.

2. Теории "диадического взаимодействия". Подход к взаимодействию в транзактном анализе.

3. Модели кооперативного и конфликтного взаимодействия. Стратегии поведения участников взаимодействия.

4. Понятие о кинесико-проксемических паттернах общения. Функции невербальных интеракций в организации взаимодействия.

5. Понятие о личном влиянии. Типы личного влияния в общении.

#### Литература.

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. - М., 1988.

2. Вацлавик П., Бивин Дж., Джонсон Д. Прагматика человеческих

коммуникаций. - М.: изд-во "Апрель-пресс", "Эксмо-пресс", 2000. - Гл.3.

3.Гофман И. Представление себя другим в повседневной жизни. - М.: изд-во Канон-пресс-Ц, 2000. - Гл. 1-5.

4.Куницина В.Н., Казаринова Н.В. Погольша В.М. Межличностное общение. - С-Петербург: изд-во "Питер", 2001. - Гл.6,7,9,10.

5.Лабунская В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. - Ростов-на-Дону: изд-во "Феникс", 1999. - Гл. 3.

6.Социальная психология. Хрестоматия. - М.: изд-во Аспект-Пресс, 1999.-С.11-136.

### **Самостоятельная работа**

#### **Конспектирование**

Вацлавик П., Бивин Дж., Джонсон Д. Прагматика человеческих коммуникаций. - М.: изд-во "Апрель-пресс", "Эксмо-пресс", 2000. - Гл.3.

Гофман И. Представление себя другим в повседневной жизни. - М.: изд-во Канон-пресс-Ц, 2000. - Гл. 1-5.

Куницина В.Н., Казаринова Н.В. Погольша В.М. Межличностное общение. - С-Петербург: изд-во "Питер", 2001. - Гл.6,7,9,10.

Лабунская В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. - Ростов-на-Дону: изд-во "Феникс", 1999. - Гл. 3.

Социальная психология. Хрестоматия. - М.: изд-во Аспект-Пресс, 1999.-С.11-136

Семинар 19-21. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ СУБЪЕКТОВ ЗАТРУДНЕННОГО И НЕЗАТРУДНЕННОГО ОБЩЕНИЯ(6 часов)

1. Понятие о затрудненном и незатрудненном общении. Классификация причин затрудненного общения.

2. Социально-психологические и психологические критерии описания субъектов затрудненного и незатрудненного общения.

3. Результаты преобразовательной активности субъектов затрудненного и незатрудненного общения.

4. Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.

5. Методы изучения личности как субъекта затрудненного и незатрудненного общения.

#### Литература.

1. Бодалев А.А. Психология общения. - М., 1996. - С.98-129.

2. Куницина В.Н., Казаринова Н.В. Погольша В.М. Межличностное общение. - С-Петербург: изд-во "Питер", 2001. - Гл. 18-21.

3. Лабунская В.А., Менджерицкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения. - М.: изд-во "Академия", 2001. - Гл.1- 4; 17.

4. Парыгин Б.Д. Анатомия общения. - С.-Петербург, 1999.- С.199-208.

5. Цуканова Е.В. Психологические трудности межличностного общения. - Киев, 1985.-Гл.1.

### **Самостоятельная работа**

#### **Конспектирование**

Бодалев А.А. Психология общения. - М., 1996. - С.98-129.

Куницина В.Н., Казаринова Н.В. Погольша В.М. Межличностное общение. - С-Петербург: изд-во "Питер", 2001. - Гл. 18-21.

Лабунская В.А., Менджерицкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения. - М.: изд-во "Академия", 2001. - Гл.1- 4; 17.

Парыгин Б.Д. Анатомия общения. - С.-Петербург, 1999.- С.199-208.

Цуканова Е.В. Психологические трудности межличностного общения. - Киев, 1985.-Гл.1.

Семинар 22-24. ТЕХНОЛОГИИ РАЗЛИЧНЫХ ФОРМ ОБЩЕ-  
НИЯ (6 часов)

1. Психологические особенности организации деловой беседы
2. Психологические особенности организации дискуссии.
3. Техника ведения переговоров в ситуациях затрудненного конфликтного взаимодействия.
4. Критерии анализа практических рекомендаций по обеспечению эффективного общения. "За" и "против" популяризации основных правил компетентного общения.
5. Социально-психологический тренинг общения.

Литература.

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. - М., 1988.
2. Вацлавик П., Бивин Дж., Джонсон Д. Прагматика человеческих коммуникаций. М.: изд-во "Апрель-пресс", "Эксмо-пресс", 2000. - Гл.7.
3. Добрович А. Воспитателю о психологии и психогигиене общения. - М., 1987. - Гл.5.
4. Лабунская В.А., Менджерицкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения. - М.: изд-во "Академия", 2001. - Гл. 1- 4; 17.
5. Милич П. Как проводить деловые беседы. - М., 1987. - Гл.1-2.
6. Парыгин Б.Д. Анатомия общения. - С.-Петербург, 1999. - Гл. 19.
7. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. - М.: Наука, 1991.-Гл.2-5.
8. Фишер Р., Эртель Д. Подготовка к переговорам. М.: изд-во "Филин", М.-1996.

**Самостоятельная работа**

**Конспектирование**

Вацлавик П., Бивин Дж., Джонсон Д. Прагматика человеческих коммуникаций. М.: изд-во "Апрель-пресс", "Эксмо-пресс", 2000. - Гл.7.

Добрович А. Воспитателю о психологии и психогигиене общения. - М., 1987. - Гл.5.

Лабунская В.А., Менджерицкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения. - М.: изд-во "Академия", 2001. - Гл. 1- 4; 17.

Парыгин Б.Д. Анатомия общения. - С.-Петербург, 1999. - Гл. 19.

### ЗАНЯТИЕ 25-27 (6 часов) Практическое

1.Провести контент анализ "вербальных портретов", составленных на основе первого впечатления.

2.Провести анализ формально-содержательных компонентов представлений о трудном и оптимальном партнере общения, используя опросник "Социально-психологические характеристики субъекта общения", и составить социально-психологический портрет "трудного" и "оптимального" партнера общения.

3.Описать систему отношений субъекта затрудненного и незатрудненного общения на основе психодиагностического анализа.

4.Социально-психологический тренинг ведения переговоров в конфликтных ситуациях.

5.Разработать сценарий круглого стола на тему " За" и "Против" популяризации основных правил компетентного общения.

### **Самостоятельная работа**

Использовать опросник "Социально-психологические характеристики субъекта общения" на испытуемых, и составить социально-психологический портрет "трудного" и "оптимального" партнера общения.

Разработать сценарий круглого стола на тему " За" и "Против" популяризации основных правил компетентного общения.

## 2.4 ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Раскрыть понятие о затрудненном общении и его причинах
2. Личность и затрудненное общение
3. Представление о личности как субъекте затрудненного и незатрудненного общения
4. Социально-психологические и психологические критерии описания субъектов затрудненного и незатрудненного общения
5. Опросник «Социально-психологические характеристики субъекта общения»
6. Изучение представлений педагогов из различных этнических групп о субъекте затрудненного общения с помощью опросника «Социально-психологические характеристики субъекта общения».
7. Модели структуры отношений к другому субъектов затрудненного и незатрудненного общения
8. Методы диагностики системы отношений личности как субъекта затрудненного и незатрудненного общения
  - «Шкала принятия других» Фейя
  - «Шкала доброжелательного отношения» Кэмпбелла    «Шкала доверия» Розенберга
  - «Шкала враждебности» Кука-Медлей
  - «Шкала манипулятивного отношения» Банта    ,
  - Модифицированный вариант «Опросника межличностных отношений» Шутца (ОМО)
9. Изучение ведущих отношений личности, определяющих ее статус в качестве субъекта трудненного и незатрудненного общения
10.        Кинесико-проксемическое        поведение        субъекта        не затрудненного и незатрудненного общения
  - Контакт глаз
  - Позы, экспрессия лица, проксемика и отношения

Прикосновения, жесты, проксемика и ольфакторные компоненты в структуре невербальной интеракции

11. Опросник «Невербальные характеристики общения»
12. Применение опросника «Невербальные характеристики общения» для изучения кинесико-проксемических паттернов ролевого поведения представителей различных этнических групп
13. Эмпатия личности и ее роль в возникновении ситуаций затрудненного и незатрудненного общения
14. Особенности эмпатии субъектов затрудненного и незатрудненного общения
15. Методы диагностики эмпатии
  - «Шкала эмоционального отклика» А.Меграбиана и Н.Эпштейна
  - Методика диагностики уровня развития способности к интерпретации невербального поведения в межличностном общении (диагностика когнитивной и поведенческой составляющей эмпатии)
16. Исследование характеристик и параметров эмпатии субъектов затрудненного и незатрудненного общения
  - «Портрет» эмпатии субъектов затрудненного общения
  - «Портрет» эмпатии субъектов незатрудненного общения
17. Принципы выхода из ситуаций затрудненного общения
18. Теоретические основания разработки программы тренинга, направленного на актуализацию представлений о себе и другом как «трудном» партнере общения
19. Программа социально-психологического тренинга, направленного на изменение представлений о себе и другом как «трудном» партнере общения

Методы диагностики участников социально-психологического тренинга, направленного на изменения представлений о себе и другом как «трудном» партнере общения

Тест «Эгоцентрических ассоциаций» Т.Шустровой

Методика определения уровня субъективного контроля (УСК)

Опросник УСК

Цель программы социально-психологического тренинга и ее задачи

Основные этапы работы тренинговой группы

20. Пример использования программы социально-психологического тренинга, направленного на изменение представлений о себе и другом как «трудном» партнере общения

Представления о себе и другом как «трудном» партнере общения до и после СПТ

Особенности взаимосвязи динамики представлений о себе и другом как «трудном» партнере общения и динамики социально-психологических свойств личности в процессе СПТ

## 2.5 ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.
2. Общение и развитие личности.
3. Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем общения.
4. Основные направления прикладной психологии общения.
5. Общение и отношения.
6. Эмпатия личности и общение.
7. Особенности доверительного общения.
8. Невербальные средства общения.
9. Манипулятивное общение.

10. Критерии творческого общения.
11. Личностные факторы успешного общения.
12. Взаимопонимание в общении
13. Структура отношений субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
14. Особенности эмпатии в ситуациях затрудненного общения.
15. Социально-психологический портрет "трудного" и "оптимального" субъекта общения.
16. Представление об общении в трудах К.С. Станиславского.
17. Социально-психологические показатели делового общения.
18. Аналитические модели межличностного общения.
19. Типы личного влияния в общении.
20. Анализ основных положений прагматики человеческих коммуникаций Вацлавика, Бивина, Джонсона.
21. Проблема кодирования невербальной информации.
22. Механизмы межличностного познания.
23. Развитие экспрессивного Я личности.
24. Факторы адекватного первого впечатления.
25. Особенности понимания и интерпретации в межличностном общении.
26. Сценарии и механизмы взаимодействия.
27. Невербальные интеракции как показатель взаимоотношений в общении.
28. Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.
29. Методы изучения личности как субъекта затрудненного и незатрудненного общения.

### 2.5.1 ТРЕБОВАНИЯ К НАПИСАНИЮ РЕФЕРАТА

1. Реферат по данному курсу является одним из методов организации самостоятельной работы студентов.

2. Темы рефератов являются дополнительным материалом для изучения данной дисциплины.
3. Реферат является допуском к экзамену.
4. Реферат должен быть подготовлен согласно теме, предложенной преподавателем. Допускается самостоятельный выбор темы реферата, но по согласованию с преподавателем.
5. Объем реферата – не менее 10 страниц формата А4.
6. Реферат должен иметь:
  - титульный лист, оформленный согласно «Стандарта предприятия»;
  - содержание;
  - текст должен быть разбит на разделы согласно содержания;
  - заключение;
  - список литературы не менее 5 источников.
7. Обсуждение тем рефератов проводится на тех семинарских занятиях, по которым они распределены. Это является обязательным требованием. В случае не представления реферата согласно установленного графика (без уважительной причины), студент обязан подготовить новый реферат.
8. Информация по реферату должна не превышать 10 минут. Выступающий должен подготовить краткие выводы по теме реферата для конспектирования студентов.
9. Сдача реферата преподавателю обязательна

## 2.. 6 ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЭКЗАМЕНУ

1. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.
2. Представление М.Бахтина об общении как диалоге.
3. Общение и отношения в концепции Мяснищева В.Н.
4. Взгляды Б.Г.Ананьева на общение как вид деятельности.

5. Основные отличия общения от предметной деятельности.
6. Вклад К.С. Станиславского в развитие представлений об общении.
7. Место общения в ряду других социально-психологических явлений. Общение и отношения.
8. Подход к общению как к творческой деятельности.
9. Уровни анализа общения и уровни общения.
10. Направления исследований на макроуровне анализа общения.
11. Направления исследований на мезоуровне анализа общения.
12. Направления исследований на микроуровне анализа общения.
13. Критерия выделения этапов общения.
14. Объективные критерии классификации видов общения.
15. Психологические критерии выделения видов общения.
16. Социально - психологические критерии выделения видов общения.
17. Функции общения.
18. Аналитические модели межличностного общения.
19. Критерии определения структуры межличностного общения.
20. Характеристики примитивного вида общения.
21. Характеристики манипулятивного вида общения.
22. Характеристики делового общения.
23. Характеристики личностного духовного общения.
24. Особенности личностного подхода к общению.
25. Потребности, мотивы и направленность личности в общении.
26. Социальные способности личности и общение.
27. Стили общения.
28. Роль индивидуально-личностных характеристик в протекании общения.
29. Понятие о личном влиянии. Типы личного влияния в общении.
30. Специфические характеристики коммуникации в общении.
31. Речевое воздействие и типы включения в сознание реципиента.
32. Виды коммуникативных воздействий.

33. Структура сообщения в общении.
34. Особенности коммуникации, centered на партнере.
35. Критерии успешной - неуспешной коммуникации.
36. Способы речевого выражения отношения к партнеру.
37. Понятие о невербальных средствах общения.
38. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.
39. Трактовка терминов: социальная перцепция, межличностное восприятие, социальное познание.
40. Классификация видов социальной перцепции, предложенная Г.М. Андреевой.
41. Уровни восприятия и понимания человека человеком в общении.
42. Представление об эталонах и стереотипах в психологии социального познания.
43. Понятие о взаимопонимании в общении. Стратегии взаимопонимания.
44. Понимание, интерпретация, атрибуция - сходства и различия.
45. Понятие о взаимодействии. Виды взаимодействия. Теории "диадического взаимодействия". Подход к взаимодействию в трансактном анализе (Э.Берн).
46. Понятие о кинесико-проксемических паттернах общения и невербальных интеракциях как показателях вида взаимодействия.
47. Понятие о затрудненном общении и его причинах.
48. Представление о личности как субъекте затрудненного и незатрудненного общения.
49. Социально-психологические и психологические критерии описания субъектов затрудненного и незатрудненного общения:
50. Различия преобразовательной активности субъектов затрудненного и незатрудненного общения (направленность, интенсивность, качество) и ее результатов.
51. Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.

52. Методы изучения личности как субъекта затрудненного и незатрудненного общения.

53. Основные характеристики интерактивной стороны общения.

54. Основные характеристики конфликтной ситуации и способы поведения в ней.

55. Условия применения четырех шагового метода ведения переговоров.

56. Особенности поведения на этапах ведения переговоров (4-х шаговый метод).

57. Психологические требования организации беседы.

58. Психологические требования к организации и проведению дискуссии.

59. Практическое значение исследований в области психологии общения.

## 2.7 КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ

Итоговая экзаменационная оценка знаний студента оценивается по пятибалльной системе. При этом учитываются: выполнение самостоятельной работы, участие студента в обсуждении тем семинарских занятий и раскрытие вопросов экзаменационного билета. Если студент не выполнил самостоятельную работу, то экзаменационная оценка понижается на один балл.

Оценка «отлично» - материал усвоен в полном объеме, изложен логично, сделаны выводы, самостоятельная работа выполнена.

Оценка «хорошо» - в усвоении материала имеются некоторые пробелы, ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие.

Оценки «удовлетворительно» - не полные ответы на вопросы билета, затрудняется отвечать на дополнительные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» - самостоятельная работа не выполнена, ответы не раскрывают вопросы экзаменационных билетов

## 2.8 ИТОГОВЫЙ ТЕСОВЫЙ КОНТРОЛЬ

### Психология общения

1. Наука о содержании деловой коммуникации называется:
  - а) лингвистика;
  - б) проксемика;
  - в) риторика.
2. Современная наука о деловом общении акцентирует внимание на:
  - а) механизмах воздействия;
  - б) техниках убеждения;
  - в) стратегиях ведения переговоров.
3. Основной причиной возникновения барьеров коммуникации, согласно Б.Ф. Поршневу, является:
  - а) когнитивная простота;
  - б) контрсуггестия;
  - в) ригидность мышления.
4. Коммуникативная сеть типа "звезда" характеризуется наличием коммуникаций между:
  - а) каждым членом группы и "центром";
  - б) всеми членами группы;
  - в) некоторыми членами группы как посредниками между группой и "центром".
5. Деловое общение по способу взаимодействия субъекта с объектом классифицируется на:
  - а) риторическое, суггестивное и подражательное;
  - б) прямое и косвенное;
  - в) непосредственное и опосредованное.
6. А. Джордж разделяет убеждения, присущие коммуникатору, на:
  - а) интернальные и экстернальные;
  - б) общие и частные;

в) философские и инструментальные.

7. Понятие интегративной когнитивной сложности по содержанию ближе всего к понятию:

- а) "широта мировоззрения";
- б) "аналитические способности";
- в) "логичность мышления".

8. Прием "нейтральная фраза" используется для:

- а) привлечения внимания;
- б) затягивания переговоров;
- в) преодоления контрсуггестии.

9. Прием "изоляция" заключается в:

- а) акцентировании внимания на несущественном элементе сообщения;
- б) устранении возможных внешних помех для общения;
- в) организации коммуникативного пространства.

10. Подвержение сомнению надежности партнера как источника информации – это определение уловки:

- а) изменение направления;
- б) дискредитация;
- в) превосходство.

11. Процесс формирования собственного образа включает презентацию:

- а) превосходства;
- б) привлекательности;
- в) причин поведения;
- г) все ответы верны.

12. Жестикуляция с прикосновением к затылочной части головы и шее свидетельствует о:

- а) неуверенности;
- б) неискренности;
- в) закрытости.

13. Оптимальная дистанция между партнерами в деловом общении зависит от:

- а) взаимоотношений между ними;
  - б) величины личного пространства партнеров;
  - в) ситуации общения.
14. В качестве средства, повышающего убедительность публичного выступления, преимущественно рекомендуется апеллировать к следующей сенсорной модальности:
- а) визуальной;
  - б) аудиальной;
  - в) кинестетической.
15. При публичном выступлении эффект паузы чаще всего используется:
- а) в конце;
  - б) в середине;
  - в) в начале.
16. Асимметричный тип совместного решения в переговорах характеризуется:
- а) возникновением принципиально нового решения;
  - б) значительными уступками одной из сторон;
  - в) принятием наименее выгодной из альтернатив.
17. Блоковая тактика ведения переговоров заключается:
- а) в пакетировании предложений;
  - б) в объединении нескольких сторон по сходству позиций;
  - в) в использовании метода "мозгового штурма".
18. "Принципиальные переговоры" ориентированы на:
- а) полную открытость позиций сторон;
  - б) принятие компромиссного решения;
  - в) выявление подлинных интересов сторон.

## Правильные ответы к заданиям по дисциплине “Психология общения”

во-прос	от-вет								
1	в	5	а	9	б	13	в	17	б
2	а	6	в	10	б	14	а	18	в
3	б	7	б	11	г	15	в		
4	а	8	в	12	а	16	б		

### 3 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

#### 3.1 РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

##### ОСНОВНАЯ

1. Андреева Г.М. Психология социального познания. - М.: "Аспект-Пресс",
2. Ананьев Б.Г. Избранные труды. - М., 1983.
3. Бахтин М.М. Эстетика словесного творчества. - М., 1979.
4. Бодалев А.А. Психология общения. - М., 1996
5. Бодалев А.А. Личность и общение. - М., 1983.
6. Берн Э. Игры, в которые играют люди. - М., 1988.
7. Вацлавик П., Бивин Дж., Джонсон Д. Прагматика человеческих коммуникаций. - М.: изд-во "Апрель-пресс", "Эксмо - пресс", 2000.
8. Выготский Л.С. Избранные труды. - М., 1987. - Т. 1-2.
9. Головаха И.В. Панина М. Психология человеческого взаимопонимания. - Киев, 1989.
10. Гофман И. Представление себя другим в повседневной жизни. - М.: изд-во «Канон-пресс-Ц», 2000.
11. Добрович А. Воспитателю о психологии и психогигиене общения. - М., 1987.
12. Знаков В.В. Понимание в познании и общении. - М., 1994.

- 13.Ильин Г.Л. Некоторые проблемы психологии общения. / "Вопросы психологии", М. - 1986. - № 5.
- 14.Кронник А., Кронник В. В главных ролях: вы, мы, он, ты, я. - М., 1989.
- 15.Кронник А. Методики диагностики взаимопонимания в общении. / Психологический журнал. - М., 1985. - № 5.
- 16.Коган М.С. Мир общения. - М., 1989.
- 17.Коган М.С., Эткинд А.М. Общение как ценность. / "Вопросы психологии", 1988. - №4.
- 18.Куницина В.Н., Казаринова Н.В. Погольша В.М. Межличностное общение. - С-Петербург: изд-во "Питер", 2001.
- 19.Лабунская В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. Ростов-на-Дону: изд-во "Феникс", 1999.
- 20.Лабунская В.А., Менджерицкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения. - М.: изд-во "Академия", 2001.
- 21.Леонтьев А.А. Психология общения. - М.: изд-во "Смысл", 1999.
- 22.Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. -М., 1985.
- 23.Мясищев В.Н. Личность и неврозы. - М., 1961.
- 24.Матвеева Л.В., Аникеева Т.Я., Мочалова Ю.В. Психология телевизионной коммуникации. - М., 2000.
- 25.Общение и развитие психики. - М., 1986.
- 26.Общение и оптимизация деятельности. - М.: МГУ, 1988.
- 27.Панферов В.Н. Классификация функций человека как субъекта общения / Психологический журнал. - М., 1987. - №4.
- 28.Парыгин Б.Д. Анатомия общения. - С.-Петербург, 1999.
- 29.Предраг Мицич Как проводить деловые беседы. - М., 1989.
- 30.Психологические исследования общения. - М., 1985.
- 31.Петровская Л.А. Компетентность в общении. - М.: МГУ, 1989.
- 32.Роджерс И. Творчество как усиление себя / Вопросы психологии. - М., 1990. -№1.

33. Рюмшина Л.И. Диалог-игра-манипуляция. - Ростов-наДону, 1996.
34. Скрипкина Т.П. Психология доверия. - М.: изд-во "Академия", 2000.
35. Социальная психология. Хрестоматия. - М.: изд-во «Аспект-Пресс», 1999.
36. Социальная психология личности в вопросах и ответах. - М.: изд-во "Гардарика", 2000.
37. Социальная психология в трудах отечественных психологов. Хрестоматия. - С-Петербург: изд-во "Питер", 2000.
38. Станиславский К.С. Работа актера над собой. - М., 1987.
39. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию. - М.: Наука, 1991.
40. Флоренская Т.А. Диалог в практической психологии. - М., 1991.
41. Цуканова Е.В. Психологические трудности межличностного общения. - Киев, 1985.

#### ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ:

1. Атватер И. Я вас слушаю. - М., 1988.
2. Буш Г. Диалогика и творчество. - Рига, 1981.
3. Вацлавик П. Как стать несчастным без посторонней помощи. - М., 1990.
4. Гришина И.В. Я и другие. Общение в трудовом коллективе. - Л., 1990.
5. Дерябо С., Ясвин В. Гроссмейстер общения. - М.: "Смысл", 1996.
6. Доценко Е.Л. Психология манипуляций. - М.: изд-во МГУ, 1996.
7. Лебедева М.М. Вам предстоит переговоры. - М.: Экономика, 1993.
8. Мелибруда Е. Я-ТЫ-МЫ. - М., 1986.
9. Психологические трудности общения: диагностика и коррекция. - Ростов-на-Дону, 1990.
10. Ситарам К., Когделл Р. Основы межкультурной коммуникации. // М.: Человек, 1992. - № 2 - 4.
11. Фишер Р., Эртель Д. Подготовка к переговорам. - М.: изд-во "Филин", М.-1996.

12. Эмоциональные и познавательные характеристики общения. - Ростов-на-Дону: РГУ, 1990.

13. Эрнст О. Слово предоставлено вам. - М.: Экономика, 1988.

14. Юри У. Преодолевая нет. - М.: Наука, 1993.

## **3.2 МАТЕРИАЛЫ ЛЕКЦИОННОГО КУРСА**

### **Лекция 1. ПОНЯТИЕ ОБЩЕНИЯ И ПРЕДМЕТ ПСИХОЛОГИИ**

**Понятие общения • Виды общения • Особенности общения в современном мире • Уровни общения • Диалогическое и монологическое общение • Функции общения • Критерии удовлетворенности общением. Педагогическое общение**

Проблема общения традиционно находится в центре внимания отечественных социальных психологов в связи с ее значимостью во всех сферах жизнедеятельности человека и социальных групп. Человек без общения не может жить среди людей, развиваться и творить. Существование и развитие социальных групп также тесно связано с общением. В широком смысле общение представляет собой совокупность совершенно различных связей между людьми. Все это обуславливает актуальность изучения процессов общения. К тому же современная социально-экономическая ситуация в России усиливает внимание к вопросам общения и определяет новый взгляд на него как на фактор стабилизации предпринимательства, поскольку именно общение сопровождает большинство сервисных услуг по реализации любой продукции.

Понятие общения, как и любое понятие социальной психологии, разрабатывалось многими исследователями и имеет разнообразные трактовки. Общение привлекало также внимание социологов, педагогов и философов. На наш взгляд, наиболее объемно это понятие представила Л.П. Буева, которая интерпретирует общение как процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов (личностей, групп), характеризующийся обменом деятельностью, ин-

формацией, опытом, способностями, умениями и навыками, а также результатами деятельности; как одно из необходимых и всеобщих условий формирования и развития общества и личности.

Данное понятие разработано на стыке философии, социологии и социальной психологии и носит наиболее общий характер. Оно нацелено на изучение любых взаимосвязей между различными общественными субъектами, к которым относятся люди, социальные группы, социальные слои, общества. На социальном уровне общение является необходимым условием для передачи социального опыта и культурного наследия от одного поколения другому. В типичной социальной ситуации общение определяет организацию совместной деятельности людей.

В более узком психологическом смысле общение понимается как процесс и результат установления контактов между людьми или взаимодействие субъектов посредством различных знаковых систем. В психологическом словаре под редакцией А.В. Петровского и М.Г. Ярошевского (М., 1990) общение рассматривается как сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание людьми друг друга. Данное определение интересно тем, что выделяет основное содержание общения, а именно: передачу информации, взаимодействие, познание людьми друг друга. Эти три характеристики содержания принято рассматривать как аспекты общения. Передача информации рассматривается как коммуникативный аспект общения; взаимодействие как интерактивный аспект общения; понимание и познание людьми друг друга как перцептивный аспект общения (Г.М. Андреева). Наиболее полно общение может быть изучено в единстве всех трех аспектов, однако при анализе феномена имеет смысл рассматривать каждый аспект отдельно. В следующих главах эти аспекты будут представлены более подробно. Иногда коммуникация, перцепция и интеракция (см. определения в следующих главах) изучаются в качестве основных функций общения.

Ключевыми словами в понимании сущности общения являются следующие: контакт, связь, взаимодействие, обмен, способ объединения. Наиболее точным словом для обозначения общения как социально-психологического феномена, на наш взгляд, является слово контакт, т.е. соприкосновение. Контакт между людьми осуществляется посредством языка и речи. Речь является основным средством общения. Она может быть рассмотрена как объективация человеческого сознания посредством знаковой системы. Речь возникла в качестве одной из форм проявления возникающего сознания и прошла сложнейшие стадии развития на филогенетическом и онтогенетическом уровнях как одна из высших психических функций человека. Манера речи определяет мироощущение человека, его культуру. Качество речи зависит от гармонии содержания, отношения и воздействия. Содержание связано с информацией, отношение - с эмоциональным контекстом, который привносит в речь сам человек; воздействие определяется влиянием речи на другого или других. Допустим, нам необходимо оценить социально-психологическое качество речи говорящего. В этом случае необходимо выяснить, насколько содержательной является его информация, интересуется ли она самого говорящего и влияет ли его сообщение на других людей.

Речь осуществляется посредством языка - знаковой системы, которая кодирует информацию в том или ином виде. Язык столь социален по своей функциональной сущности, что профессионалы - лингвисты не однажды оказывались в рядах социальных психологов начиная с момента возникновения социальной психологии как науки. Современное общество обладает множеством знаковых систем, хотя вполне очевидна тенденция к их некоторой интеграции, усилившаяся с развитием компьютерной связи. Важнейшим фактором речи являются паралингвистические средства передачи информации. К ним относятся: громкость речи, темп, особенности произнесения звуков, тембр голоса, жесты, мимика, позы и т.д. Совокупность паралингвистических средств, сопровождающих общение, определяет его контекст. Паралингвистические средства могут подтверждать смысл сказанного, либо, наоборот, опровергать его. Проти-

воречие между сказанным и выраженным через паралингвистические средства следует рассматривать как фактор неполноценного общения.

Любой контакт предполагает обратную связь. Так, например, если два знакомых человека случайно встретились, то общение произошло, даже если они только поздоровались. Однако если один из них заметил другого, а тот его нет, то общение не состоялось, потому что не было контакта. Контакт может быть и на уровне только паралингвистических средств. Например, когда два незнакомых человека с интересом рассматривают друг друга.

Выделяют различные виды общения, которые чаще всего определяются по специфике обратной связи. Общение может быть непосредственным и опосредованным, межличностным и массовым. Непосредственное общение - это прямое естественное общение «лицом к лицу», когда субъекты взаимодействия находятся рядом и общаются посредством речи и паралингвистических средств. Непосредственное общение является наиболее полноценным видом взаимодействия, потому что индивиды получают максимальную информацию. Они видят человека, с которым разговаривают, могут правильно оцепить не только содержание сказанного, но и отношение к нему говорящего. Если один человек стремится обмануть другого, то ему это не так просто сделать при непосредственном общении, когда он должен подтвердить свою информацию невербальными средствами. Допустим, что волнующийся человек стремится убедить другого, что он абсолютно спокоен. Однако его будут выдавать быстрый темп речи, взгляд, суетливые движения и все то, что можно назвать контекстом взаимодействия. При опосредованном общении субъекту значительно легче скрыть часть информации или передать ее искаженный вариант.

Непосредственное общение может быть формальным и межличностным. Оно может также осуществляться между двумя субъектами и одновременно между несколькими субъектами в группе. Однако непосредственное общение реально только для малой группы, т.е. такой, в которой все субъекты взаимодействия лично знают друг друга. В любом случае прямое непосредственное

общение является двусторонним и характеризуется полной и оперативной обратной связью.

Опосредованное или косвенное общение происходит в ситуациях, когда индивиды отдалены друг от друга временем или расстоянием, например, если субъекты разговаривают по телефону или пишут письма друг другу. Опосредованное общение представляет собой неполный психологический контакт. Обратная связь здесь затруднена или отдалена. Вполне очевидно, что при таком взаимодействии человек не получает полной информации. Опосредованное общение, так же как и непосредственное, может осуществляться между двумя субъектами и в группе.

К особому виду общения относится массовое общение, определяющее социальные коммуникативные процессы. Массовое общение представляет собой множественные контакты незнакомых людей, а также коммуникацию, опосредованную различными видами массовой информации. Массовое общение может быть прямым и опосредованным. Прямое массовое общение происходит на различных митингах, больших собраниях, демонстрациях, во всех больших социальных группах: толпе, публике, аудитории, массе. Многочисленные контакты в общественном транспорте также могут быть отнесены к непосредственному массовому общению.

Опосредованное массовое общение чаще всего носит односторонний характер и связано с массовой культурой и средствами массовой коммуникации. Почти каждый цивилизованный человек включен в поток мировой информации благодаря прессе, радио, телевидению, компьютерной связи. Поскольку многие средства массовой коммуникации передают информацию большому количеству людей, рассредоточенных на огромных территориях, в одно время, обратная связь весьма затруднена, но все же существует. У людей под влиянием содержания информации, передаваемой такими источниками, формируются мотивы, установки, которые в дальнейшем определяют их социальные поступки. Относительное социальное однообразие этих поступков образует тот социальный фон, на котором могут, в свою очередь, продуктивно или непродуктивно рабо-

тать средства массовой коммуникации. Таким образом, мы видим, что обратная связь при массовом общении очень сложна и практически не существует в непосредственном виде.

Развитие общения в мире определяется развитием всех общественных процессов. Общение меняется не только из-за постоянного совершенствования технических средств связи между людьми, но также и из-за изменений некоторых социальных функций человека как индивида, личности и субъекта деятельности. Особенности общения в современном мире связаны и с ценностями, которые вносит в жизнь каждого человека социальный контроль, и с изменением образа жизни и его относительной стандартизацией в связи с развитием массовой культуры.

Если несколько веков назад преобладало непосредственное общение между людьми, то последнее столетие сделало доминирующим массовое и опосредованное общение. Что касается непосредственного взаимодействия, то следует отметить, что увеличилось количество вынужденных контактов между людьми. Особенно это заметно в больших городах, где сам образ жизни определяет неизбежность контактов совершенно незнакомых людей друг с другом. Поездка на работу в общественном транспорте, покупки товаров в магазине, просмотр спектаклей - все это способы времяпрепровождения, которые связаны с многочисленными контактами. Особенность таких контактов заключается в том, что, во-первых, они многочисленны; во-вторых, поверхностны. И то и другое не является критерием качественного общения.

В последние несколько десятков лет весьма популярны различные обучающие технологии общения. Люди все больше осознают, что многие их проблемы связаны с неумением общаться. Развитие цивилизации, определяющее постоянное совершенствование средств связи и многообразных каналов информации, приводит к противоречию между формой, средствами общения и его содержанием, глубиной. С одной стороны, человек без особого труда может установить контакт даже с теми субъектами, которые находятся вдали от него; с другой - совершенствование средств связи не обеспечивает качество и глубину

общения. Существует такой феномен как одиночество в толпе - одиночество среди людей, особенно в крупных городах.

Многие средства массовой коммуникации создают иллюзию общения. Работа за компьютером или просмотр вечерних телевизионных программ способствуют развитию ощущения взаимодействия с другими. Так, например, социологи определили, что средний городской современный человек проводит у телевизора около 5 часов в день (!). Это весьма опасная тенденция, поскольку у субъекта, смотрящего интересную для него информационную программу, создается иллюзия присутствия другого человека и общения с ним. Но на самом деле никакого общения не происходит. Это квазиобщение, т.е. мнимое общение, воображаемое, кажущееся. Приставка квази (от лат. -quasi) употребляется перед словом для выражения сомнительности, мнимости обозначаемого явления. Если индивид систематически смотрит какую-либо передачу, у него создается иллюзия знакомства с ведущими, ощущение, что он их хорошо знает, хотя на самом деле он всего лишь имеет некоторое устойчивое представление о телевизионном образе (имидже) ведущих. Увеличение доли квазиобщения во взаимодействии человека с окружающим его миром - также одна из особенностей современного общения.

Вполне понятно, что поверхностные, неглубокие, принудительные контакты между людьми при их многообразии, увеличение доли квазиобщения, а также преобладание доминирующего массового и опосредованного общения снижает его качество повсеместно. Чем же может определяться качество общения? Во-первых, уровнем, на котором происходит взаимодействие; во-вторых, количеством потребностей, которые человек удовлетворяет в процессе общения с другими людьми; в-третьих, возможностями саморазвития личности.

Общение может происходить на разных уровнях. Уровни общения определяются, в свою очередь, общей культурой взаимодействующих субъектов, их индивидуальными и личностными характеристиками, особенностями ситуации, социальным контролем и многими другими факторами. Особенно влиятельны-

ми оказываются ценностные ориентации общающихся и их отношение друг к другу.

Самый примитивный уровень общения - фатический (от лат. *fatuus* - глупый). Он предполагает простой обмен репликами для поддержания разговора в условиях, когда общающиеся особенно не заинтересованы во взаимодействии, но вынуждены общаться. Такое общение носит некий характер автоматизма и ограниченности. Его примитивность заключается не в том, что реплики просты, а в том, что за ними нет глубокого смысла, содержания. Иногда это уровень обозначают как конвенциональный (конвенция - соглашение). Если слово фатический указывает на его простоту, то слово конвенциональный определяет его стандартизацию. Стандартизация общения, в свою очередь, происходит в таких социальных ситуациях, которые являются обычными, хорошо знакомыми индивидам и поэтому взаимодействие происходит на уровне простой привычки. Такое общение не требует никакого осмысления, не содержит в себе никаких позитивных или негативных моментов: оно не является источником активности человека. В то же время не следует его недооценивать. фатическое общение необходимо в стандартизированных ситуациях. Если оно не адекватно ситуации, то человек может столкнуться с негативными социальными санкциями. Часто данный уровень общения определяется этикетными нормами социального слоя, представителем которого являются субъекты взаимодействия. Особенность данного уровня общения заключается также и в том, что субъект не получает никакой новой информации.

Следующий уровень общения - информационный. На этом уровне происходит обмен интересной для собеседников новой информацией, являющейся источником каких-либо видов активности человека (мыслительной, эмоциональной, поведенческой). Информационный уровень общения носит обычно стимулирующий характер и преобладает в условиях совместной деятельности или при встрече старых друзей. Следует отметить, что информационный уровень не связан только с содержанием разговора. Это может быть также информация паралингвистического, контекстного плана. В любом случае данный уро-

вень способствует активному включению человека в процесс коммуникации. Часто уровни общения меняются в процессе одного разговора. Например, диалог начинается как информационный, но постепенно переходит к фатическому уровню или наоборот.

Личностный уровень общения характеризует такое взаимодействие, при котором субъекты способны к самому глубокому самораскрытию и постижению сущности другого человека, самого себя и окружающего мира. Данный уровень взаимодействия возникает в особых ситуациях и при определенных условиях, когда у человека появляется вдохновение, озарение, чувство любви, ощущение единения с миром, ощущение счастья и т.д. Это особые ситуации духовного подъема и развития личности, поэтому такой уровень может быть еще определен как духовный. Личностный уровень является глубоко нравственным: он снимает всякие ограничения при взаимодействии именно потому, что они становятся совершенно лишними. Личностный уровень общения во многом определяется тождественностью ценностных ориентации взаимодействующих субъектов и возможностями общающихся постигать сущность явлений окружающего мира посредством озарения (инсайта) в процессе взаимодействия.

Личностный или духовный уровень характеризует только такое общение, которое нацелено на активацию позитивного отношения самих субъектов взаимодействия к себе, другим людям и окружающему миру в целом. Поэтому личностный уровень является просоциальным уровнем, т.е. полезным для общества, ибо побочным эффектом такого общения выступает нравственное совершенствование людей. Что касается фатического и информационного уровней, то они могут иметь социально-положительный (просоциальный) и социально-отрицательный (антисоциальный) контекст. Так, фатический уровень может осуществляться при этикетных нормах (просоциальный) и вульгарных (антисоциальный). То же самое можно сказать и об информационном уровне. Следует также добавить, что информационный уровень бывает либо деловым, либо эмоциональным, либо эмоционально-деловым. При этом, каждый из трех подвидов данного уровня может быть как просоциальным, так и антисоциальным.

Уникальным феноменом социальности человека, является его общение с самим собой. Но это общение носит особый индивидуальный характер. М.М. Бахтин, литературовед и философ, анализируя социально-психологический контекст некоторых художественных произведений Достоевского, отмечал особый тип общения его литературных героев. Герой Достоевского, по Бахтину, представляет собой особую точку зрения на мир и самого себя. Эта точка зрения может измениться в любой момент. Общение с собой проявляется в функции самосознания: пока человек сознает себя, он способен к самоизменению. Причем диалог с самим собой происходит постоянно, поскольку подлинная жизнь личности совершается в точке несовпадения с самим собой. Человек есть всегда что-то не до конца определенное, незавершенное. Он всегда может изменить самого себя и никогда не может сказать себе, что процесс его развития завершен. Общение субъекта с самим собой является диалогическим, субъект-субъектным общением. Человек как бы выходит за пределы самого себя и смотрит на себя со стороны с точки зрения своего «идеального Я». При этом «реальное Я» и «идеальное Я» взаимодействуют на равноправных позициях. В этом равноправии реальности и идеальности Бахтин видел уникальную феноменологическую природу человека, которую так гениально сумел описать Достоевский.

Бахтин разрабатывал идею диалогичности как принципа взаимодействия, означающего равноправие сознаний в отношении к истине. Если такое равноправие существует при взаимодействии людей, то их общение может определяться как диалогическое. Общение субъектов друг с другом может быть диалогическим или монологическим. Диалогическое и монологическое общение рассматривается социальной психологией как типы общения. Деление общения на диалогическое и монологическое определяется, соответственно, по критерию равноправия партнеров. Взаимодействие может осуществляться на субъект-субъектном уровне (диалогическое общение) и на субъект-объектном уровне (монологическое общение).

Диалогическое общение осуществляется тогда, когда собеседники позитивно настроены по отношению друг к другу и воспринимают себя в качестве равноправных партнеров. При диалогическом общении каждый собеседник воспринимает другого как человека, имеющего право на собственное мнение, хотя не означает полного согласия общающихся. Содержание диалога включает в себя проблемы и нерешенные вопросы. В то же время диалог позволяет решать проблемы совместными усилиями общающихся. Это общение по существу.

Особое значение диалогическое общение приобретает в педагогике при всех процессах обучения и воспитания. Изначально диалог как уникальный метод познания мира и нахождения истины был предложен великим греческим философом Сократом. Поскольку Сократ не вел никаких записей, его диалоги были представлены в работах его не менее знаменитого ученика - Платона. Вслед за Сократом Платон считал, что с помощью диалога можно определить сущность вещи. Чтобы познать истину, человек должен уметь ставить вопросы и давать на них ответы. Педагогическая сущность диалогического общения по Сократу и Платону заключается в том, что оно должно побуждать в других стремление к истине. Обучающий, который обладает диалогическим методом, имеет возможность выяснить те знания, которые есть у собеседника и дать ему ту необходимую информацию, которая обеспечит относительно самостоятельное решение проблемы учеником в зоне его ближайшего развития. Диалогическое общение в таком контексте дает возможность сделать вполне доступным понимание сложной задачи для любого ребенка, даже не совсем подготовленного.

Диалогическое общение всегда личностно ориентировано на собеседника и персонифицировано, т.е. оно ведется индивидами от своего собственного имени. При этом истинные чувства и желания субъектов являются открытыми. Общающиеся настроены на актуальное состояние друг друга в актуальный момент времени. Вполне понятно, что такое общение позволяет достичь глубокого взаимопонимания, самораскрытия и самоактуализации. Поэтому оно мо-

жет быть еще определено (и часто определяется) как гуманистическое. Диалогическое общение исключает игры, позы, неестественное поведение и способствует развитию доверия людей друг к другу и к самим себе.

Монологическое общение реализуется при неравноправных позициях партнеров и представляет собой субъект-объектные отношения. Монологическое общение может быть императивным и манипулятивным. Императивное общение проявляется в стремлении одного из общающихся доминировать над другим, принуждать его к определенным действиям, контролировать его поступки. При императивном общении один из субъектов считает, что он имеет право или даже обязан управлять поведением другого. Такие отношения можно встретить в семье, если преобладают авторитарные модели воспитания. Диктат родителей проявляется в их стремлении принимать решения за своего ребенка и навязывать их ему в категоричной форме. Иногда императивное общение проявляется при формальных отношениях на уровне «начальник - подчиненный». Нормативным императивным общением следует считать общение в армии, где жесткая субординация определяет качество военной дисциплины. В то же время следует иметь в виду, что императивное общение на уровне неформальных отношений является неблагоприятным показателем. При императивном общении человек не скрывает, что принуждение и подчинение партнера - его основная задача. Если же субъект желает скрыть стремление подчинить своей воле другого человека во время взаимодействия, то такое общение уже приобретает манипулятивный характер.

Манипулятивное общение также характеризуется субъект-объектным отношением, однако манипулятор стремится использовать партнера в качестве объекта таким образом, чтобы тот этого не заметил, прибегая к игре, притворству, лицемерию и т.д. Самому манипулятору весьма важно, чтобы ему доверяли, ведь только в этих условиях он способен достичь своей цели. Е.Л.Доценко, исследуя психологию манипуляции, выделил ее основные признаки: стремление и умение психологически воздействовать на других людей; отношение манипулятора к другому человеку как к средству достижения собственных целей;

стремление получить односторонний выигрыш; скрытый характер воздействия; использование психологической силы, игра на слабостях;

мастерство и сноровка в осуществлении манипулятивных действий (см.: Доценко Е.Л. Психология манипуляции. - М., 1996). Он предлагает также рассматривать манипуляцию как вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями (см. там же. - С.59). При этом человек, на которого направлена манипуляция, не понимает скрытой игры. Обращаясь к метафоре, Доценко предлагает трактовать манипуляцию на практическом уровне применения как действия, направленные на «прибирание к рукам» другого человека, помыкание им, производимые настолько искусно, что у того создается впечатление, будто он самостоятельно управляет своим поведением.

Э. Шостром, описывая манипуляторов, отмечал их стремление к постоянному контролю своего поведения и поведения других людей, отсутствие искренности, желание произвести впечатление, цинизм, деформацию эмоциональной сферы (см.: Шостром Э. Анти-Карнеги, или человек-манипулятор. - Минск, 1992). Цинизм манипуляторов проявляется прежде всего в том, что они делят всех людей на две категории: тех, кто контролирует, и тех, кого контролируют. Этот критерий контроля является абсолютным в их понимании человека. Этот же критерий лежит в основе оценочных суждений.

В русском языке для обозначения таких людей используется слово хитрый. Хитрый - изворотливый, скрывающий свои истинные намерения, идущий непрямыми, обманными путями к достижению чего-либо; лукавый, обнаруживающий какой-то скрытый умысел, намерение (С.И. Ожегов). Однако в русском языке есть еще одно слово, которым можно назвать манипуляторов, и это слово имеет уже более позитивное значение - хитроумный. Хитроумный - очень хитрый, изобретательный и тонкий; сложно и искусно сделанный, хитро придуманный. Хитрый и хитроумный - два слова, обозначающие схожие, но не одинаковые явления. Одно слово содержит явно негативную оценку, а другое ближе

к позитивному оцениванию. Социально-психологический анализ манипуляции также содержит в себе двойную оценку: отрицательную и положительную.

Манипулятивное общение привлекает к себе последнее время особое внимание не только исследователей, но и практиков, направление деятельности которых определяется сферой «человек - человек». Кроме того, манипулятивное общение интересует многих людей с точки зрения возможности его использования для решения своих проблем. Если проанализировать литературу, посвященную исследованию манипуляции, то можно заметить явно неоднозначные оценки данного типа общения. Сторонники манипуляции отмечают ее значимость в предпринимательстве и неизбежность в определенных социальных ситуациях (например, когда от человека по каким-то причинам необходимо скрыть правду и т.д.); подчеркивают инструментальный характер манипуляции и ее пользу для достижения индивидуальных целей. Большинство социальных психологов приходят к согласию по поводу того, что манипуляция допустима в бизнесе, но ни в коем случае не в межличностных отношениях. Тот, кто выступает против манипулятивного общения, обращают внимание на отсутствие подлинного доверия субъектов друг к другу и антигуманный характер таких отношений, поскольку манипулятор воспринимает окружающих людей как носителей определенных, нужных ему свойств и функций.

Что касается педагогики, то возможность использования манипулятивного общения со стороны учителя вполне допускается при определенных условиях. Тем более что дети сами весьма часто выступают как манипуляторы, поскольку они всегда стремятся проверить пределы допустимой всеми возможными способами. Вот пример манипулятивного поведения подростка, описанный А.С. Макаренко.

«Пришел ко мне пацан. Лет ему, вероятно, двенадцать, а может и меньше. Уселся против меня в кресле, потирает ручонкой бортик стола, собирается говорить и волнуется. Голова у него круглая, стриженная, щечки пухленькие, а большие глаза укрыты такой обыкновенной, стандартной слезой. Я вижу белоснежно-чистый воротничок нижней сорочки.

Пацан этот - актер, я таких много видел. На его физиономии хорошо сделано юре, сделано из взятых напрокат, вероятно в кино, стариковских мимических материалов: брови сдвинуты, нежные мускулы лба сложены в слабую складку. Я посмотрел на него внимательно и предложил:

- Ну, что же? Говори, что тебе нужно. Как зовут? Пацан шикарно вздохнул, еще раз потянул ладошкой по столу, нарочно отвернул в сторону лицо и нарочно замогильным голосом сказал:

- Коля. А что говорить? Жить нечем. И кушать нечего.

- Отца нет?

Коля прибавил слезы в глазах и молча повертел головой.

- А мать?

Он заложил сложенные руки между колен, наклонился немного вперед, поднял глаза к окну и великолепно сыграл:

- Ах, мать! Нечего и говорить! Чего вы хотите, если она служит... на вешалке... в клубе!

Пацан так расстроился, что уже не меняет позы, все смотрит в окно. В глазах перекачивается все та же слеза.

- Та-ак, - сказал я. - Так что тебе нужно? Он взглядывает на меня и пожимает плечами.

- Что-нибудь нужно сделать. В колонию отправьте.

- В колонию? Нет, ты неходишь. В колонии тебе будет трудно. Он подпирает голову горестной рукой и задумчиво говорит:

- Как же я буду жить? Что я буду кушать?

- Как это? Ты же у матери?

- Разве можно жить на пять рублей? И одеться же нужно? Я решил, что пора перейти в наступление:

- Ты другое скажи: почему ты школу бросил? Я ожидал, что Коля не выдержит моей стремительной атаки, заплачет и растеряется. Ничего подобного. Коля повернул ко мне лицо и деловито удивился:

- Какая может быть школа, если мне кушать нечего?

- Разве ты сегодня не завтракал?

Коля встал с кресла и обнажил шпагу. Он, наконец, понял, что и горестная поза, и неистощимая слеза в глазах не производят на меня должного впечатления...» (Макаренко А.С. Книга для родителей. - Новосибирск, 1983. -С. 29-30).

Манипулятивное общение может быть обнаружено одним человеком и не замечено другим. В приведенном отрывке педагог, в силу своей опытности, без труда разглядел игру мальчика. Но многие дети манипулируют своими родителями или учителями более успешно и на протяжении длительного времени. Родители также могут использовать ребенка в качестве объекта манипуляции, например, когда они стремятся к тому, чтобы он выполнил их нереализованные когда-то планы. Следует заметить, что манипулятивное общение является только частью общего манипулятивного поведения, которое может быть реализовано не только на осознаваемом, но и на неосознаваемом уровне. Причины такого поведения связаны с особенностями современной социализации, и прежде всего ее виктимологического аспекта (см. главу «Социальная виктимология»).

Общение всегда рассматривалось как полифункциональный процесс. Вот далеко не полный перечень функций общения, которые определены по различным критериям: эмоциональная, информационная, социализирующая, связующая, самопознания (А.В.Мудрик); установления общности, инструментальная, осознания, самоопределения (А.Б.Добрович); сплочения, инструментальная, трансляционная, самовыражения (А.А.Брудный); контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, установления отношений, оказания влияния (Л.А.Карпенко) и др. Если же рассматривать общение в определенной системе отношений, то можно выделить совокупность трех групп функций.

1. Психологические функции обуславливают развитие человека как индивида и личности. В условиях общения многие психические процессы протекают иначе, чем в условиях изолированной индивидуальной деятельности. Общение

стимулирует развитие мыслительных процессов (когнитивная деятельность), волевых процессов (активность), эмоциональных процессов (аффективность).

2. Социальные функции детерминируют развитие общества как социальной системы и развитие групп как составных единиц этой системы. Интеграция общества возможна только при условии наличия общения во всех его видах, типах и формах.

3. Инструментальные функции определяют многочисленные связи между человеком и миром в самом широком смысле слова; между различными социальными группами. Кроме того, они отвечают деятельностной природе человека, социальных групп и обществ.

Концептуальная идея такого деления функций лежит в представлении о взаимосвязи человека с обществом и миром в соответствии с простой моделью отношений: человек - деятельность - общество. Естественно, классификаций и типологий функций общения может быть сколько угодно, в зависимости от выбранного критерия. В данном случае взгляд на функции общения определен предметом социальной психологии.

Инструментальная функция общения представляет особый интерес, поскольку она связана с общением человека не только с другими людьми, но и с уникальными явлениями окружающего мира, такими как, например, природа. Несмотря на то что общение мы рассматриваем как специфический социальный феномен, применение данного понятия для обозначения контакта с природой вполне уместно. Здесь происходит своеобразный обмен информацией на уровнях, которые являются малоизученными в современной науке и исследование которых не входит в предмет социальной психологии. Однако отношения человека с миром определяют развитие его наблюдательности, любознательности и любопытства - качества, которые А.Ф.Лазурский выделял как основные при характерологическом анализе некоторых сложных проявлений личности, взаимодействующей с другими людьми. В целом, подход к выделению тех или иных функций общения и, соответственно, выделение соответствующих критериев

определяется ключевыми социально-психологическими проблемами, которые выделяет исследователь.

Важной социально-психологической проблемой является проблема удовлетворенности общением. Почему индивид с удовольствием общается с одним человеком и стремится избежать контактов с другим, даже в том случае, когда ему это необходимо? Чем вызвана такая всеобщая избирательность при взаимодействии? Каковы наиболее общие критерии удовлетворенности общением? Общим интегральным критерием выступает количество потребностей, которые человек удовлетворяет в процессе взаимодействия с другим. Чем большее количество потребностей удовлетворяется, тем более вероятно, что взаимодействие будет поддерживаться и продолжаться. Среди всего многообразия социальных потребностей, удовлетворение которых предполагается самим процессом общения, выделяют потребности в стимуляции, событиях, узнавании, достижениях и признании, структурировании времени (М.Е.Литвак).

Если общение инициирует активность субъектов, их стремление к действиям, поднимает общий тонус деятельности, подталкивает человека к тем или иным действиям, то можно с уверенностью сказать, что в данном случае удовлетворяется потребность в стимуляции. Человек получает многообразные стимулы из окружающего его мира. Самыми значимыми являются стимулы, получаемые от других людей. Наиболее важна социальная стимуляция в подростковый период развития человека, когда он ориентируется на референтных для него сверстников и взрослых. Не стоит удивляться, если совершенно разные субъекты, не имеющие на первый взгляд ничего общего, успешно общаются друг с другом длительное время: они удовлетворяют потребность в стимуляции. Именно это обстоятельство объясняет длительное взаимодействие людей, обладающих разным уровнем культуры. Школьным учителям приходится довольно часто наблюдать детскую дружбу, основу которой представляет именно данная причина.

Наряду с потребностью в стимуляции при общении должна удовлетворяться потребность в событиях. Людям недостаточно иметь только хорошие и

устойчивые отношения друг с другом. Необходим социальный интерес, определенная динамика жизни, которая приносит новые впечатления. Восприятие человека все время нацелено на некоторые изменения, новые ситуации. Поэтому слишком статичные, неизменные отношения между людьми, лишенные динамики и не сопровождающиеся теми или иными событиями, со временем иссякают. Людям становится скучно, неинтересно друг с другом, и они стремятся прервать общение. В то же время общение может включать в себя весьма сомнительную замену реальных событий - обсуждение других людей на основе слухов и сплетен. Большинство людей, принимающих активное участие в распространении подобной информации, как правило, имеют мало интересных событий в собственной жизни, что компенсируется неподдельным интересом к жизни других людей. Однако общение, включающее в себя подобное содержание, на самом деле не удовлетворяет потребность человека в событиях, а лишь заменяется на квазиуровне.

Потребность в узнавании удовлетворяется всякий раз, когда человек встречает знакомых людей. Люди обычно не осознают эту потребность, так как каждый день общаются с близкими или хорошо знакомыми людьми. При смене места жительства или в случае временного пребывания в чужом городе данная потребность актуализируется и индивид начинает ее осознавать. В такой ситуации у субъекта может развиваться специфическое состояние социальной депривации - лишение чувства социальной поддержки, неуверенность в себе, растерянность и т.д. При узнавании происходит социальное подтверждение личности со стороны других людей, которое, в свою очередь, поддерживает его самоидентификацию. Процесс самоидентификации требует опоры на других не в меньшей степени, чем опоры человека на самого себя.

Важнейшими потребностями, которые должны быть реализованы в процессе общения, являются потребности в достижениях и признании. Обе эти потребности связаны с чувством собственного достоинства человека, уважением и самоуважением и относятся к так называемым высшим потребностям. А. Маслоу, выделяя высшие и низшие потребности человека, отмечал, что высшие

потребности, не являясь насущными, часто игнорируются людьми, поскольку «по сравнению с пищей и безопасностью уважение кажется просто роскошью» (Маслоу А. Мотивация и личность. -СПб., 1999. - С. 156). Некоторые субъекты весьма ревностно относятся к достижениям других людей и, общаясь с ними, как бы не замечают их успехов, стараются выглядеть безразличными. Такое поведение может быть характерным даже для близких людей -родителей и детей, супругов, друзей. Модифицируя известную поговорку, можно сказать, что друг познается не только в несчастье, но и в момент удачи, успеха и достижения.

Удовлетворение потребности в структурировании времени является обычно побочным эффектом жизнедеятельности и общения человека. Э. Берн выделял различные виды структурирования времени, которые он определял как способы времяпрепровождения: ритуалы, процедуры, развлечения, близость, игры (см.: Берн Э. Игры, в которые играют люди... - Л., 1992). Нормальному человеку необходимы различные способы времяпрепровождения и их относительная динамика. К ритуалам относятся все виды конвенционального общения, связанные с общепринятыми нормами. Процедуры представляют собой различные формы общения в процессе совместной деятельности, сопровождающие порядок действий. Общение, сопровождающее развлечения человека, связано с занятиями, доставляющими удовольствие. Близость (любовь, дружба) сопровождается открытым личностным общением в отличие от игр (имеются в виду социальные игры - действия со скрытыми мотивами), включающих в себя манипулятивное общение.

Полноценность общения определяется количеством потребностей, удовлетворяемых в его процессе. Если все перечисленные выше потребности будут удовлетворяться во время общения, то, скорее всего, оно будет долгим и продуктивным, если же нет, то, вероятнее всего, оно прервется или будет осуществляться время от времени с большими интервалами. Полноценность общения зависит также от отношения участников взаимодействия друг к другу. При этом позитивными факторами можно считать принадлежность к одному социальному слою, возрастной категории и наличие общих интересов. Чтобы состо-

ялось продуктивное общение субъектов разных возрастных категорий и разного социального статуса, необходимо предпринимать специальные попытки, как и в педагогическом общении.

Педагогическое общение выделяется психологией и педагогикой как специфическая форма общения между учителем и учеником в условиях совместной деятельности в системе современного образования. В широком смысле к педагогическому общению относится любое общение между обучающими (воспитывающими) и обучаемыми (воспитываемыми), будь это родители и дети, воспитатели детского сада и их воспитанники, школьные учителя и ученики, преподаватели вуза и студенты... Список может быть про-' должен, поскольку любая образовательная и воспитательная система содержит в себе такое общение. В данной главе анализ педагогического общения будет ограничен рамками педагогической деятельности учителя. Мы посмотрим на педагогическое общение с точки зрения учителя, работающего в обычной средней школе.

В современной педагогике педагогическое общение рассматривается как многоплановый процесс организации, установления и развития коммуникации, взаимопонимания и взаимодействия между педагогами и учащимися, порождаемый целями и содержанием их совместной деятельности (см.: Сластенин В.А., Исаев И.Ф., Мищенко А.И., Шиянов Е.Н. Педагогика. - М., 1997). Действительно, почти вся специфика данного общения обусловлена содержанием и целью совместной деятельности обучающего и обучаемых. Само содержание и формы педагогического общения относительно строго регламентированы, а ролевые позиции его участников четко обозначены.

Актуализация личностного подхода в современном образовании повлияла и на изменение специфики педагогического общения, поскольку данный подход предусматривает отношение педагога к воспитанникам как к самосознательным ответственным субъектам собственного развития и как к субъектам воспитательного взаимодействия (А.В.Мудрик). Таким образом, с одной стороны, педагог управляет педагогическим общением и отвечает за его качество как профессионал, и в этом смысле его партнеры по взаимодействию - ученики

все же выступают в качестве объекта его влияний. С другой стороны, педагог заинтересован в том, чтобы общение с учениками было диалогическим, т.е. соблюдался принцип равноправия партнеров. Реализация личностного подхода предполагает общение между учителем и учеником на уровне субъект-субъектных отношений. Ученик, таким образом, является и объектом, и субъектом взаимодействия.

Объективно позиции учителя и ученика не являются равноправными из-за когортных, возрастных и социальных различий. Но субъективно обе стороны заинтересованы в выравнивании позиции. Эти особые отношения между обучаемым и обучающим несут в себе ключевое противоречие педагогического общения, которое одновременно является источником его развития.

Модель субъект-субъектных отношений между учителем и учеником представлена в рамках гуманистической психологии и описана А. Маслоу на примере отношения старшего брата: «Старший брат - это любящий человек, который берет на себя ответственность за младших. Он, конечно, знает больше, он жил дольше, но он не есть, нечто качественно античное, относящееся к другому миру. Мудрый и любящий старший брат пытается совершенствовать младшего, пытается сделать его лучше, чем он есть, но и в рамках собственного стили младшего. Смотрите, насколько это отличается от модели "учить кого-то, кто ничего не знает!» (Маслоу А. Самоактуализация // Психология личности: Тексты. - М., 1982. - С. 116). Именно учитель выводит ученика на уровень субъект-субъектных отношений и отвечает за этот процесс, что и является наиболее трудным в педагогической деятельности. Субъектная позиция ученика определяет его ответственность и активность. Единство уважения и требовательности по отношению к ученику выступают значимыми факторами достижения такой позиции (А.С.Макаренко).

Педагогическое общение является особым видом педагогической деятельности учителя, в которой преобладающим является речевое общение, причем речь, связанная с формированием понятий. К.К.Платонов и Г. Г. Голубев выделяли пять видов речевого общения, которые должны быть использова-

ны в педагогической деятельности: интеллектуальное, эмоциональное, образное, ассоциативное и волюнтаристское.

Интеллектуальное словесное общение реализуется посредством обмена понятиями, которые более-менее точно отражают явления окружающего мира. Это очень сложный вид речевого педагогического общения, поскольку сами понятия все время развиваются и уточняются в процессе развития науки (уровень постижения сущности явления практически не ограничен, и за понятием одного уровня всегда следует разработка понятий другого уровня). Кроме того, учителю необходимо не только раскрыть основные понятия в ходе изложения материала, но и способствовать процессу их усвоения в интеллектуальной деятельности учащихся. Поэтому интеллектуальное словесное общение обычно сопровождается другими видами, такими как эмоциональное, образное, ассоциативное.

Эмоциональное, образное и ассоциативное общение позволяет облегчить восприятие и усвоение информации благодаря возбуждению интереса к наукам и занимательности самого процесса обучения. При эмоциональном общении учитель выражает свое отношение к обсуждаемым вопросам и оценочные суждения. Если учитель равнодушен к предмету, который он преподает, вряд ли он сможет заинтересовать учеников. Образное общение используется обычно для объяснения материала и в обыденной речи. Благодаря ассоциативному словесному общению учащиеся осознают существование причинно-следственных связей между различными явлениями. Данные виды словесного общения используются в педагогике весьма часто, однако они являются вспомогательными, «обслуживающими» основной вид- интеллектуальное общение.

В то же время есть немало интересных психолого-педагогических концепций обучения детей, в которых данные виды общения используются «на равных». Например, немецкий философ, психолог и педагог И.Герbart предложил идею воспитывающего обучения, в процессе которого развивается много-сторонний интерес к явлениям окружающего мира и интеллектуальной деятельности, нацеленной на постижение сущности этих явлений. Единство интел-

лектуального, эмоционального, образного и ассоциативного словесного общения педагога является здесь одним из основных психологических принципов эффективности обучения. Сначала учащиеся знакомятся с новым материалом на основе простой наглядности и ясности изложения, устанавливая связи между новым материалом и уже изученным (ассоциация). Затем они выделяют главное и обосновывают закономерности (систему), чтобы научиться использовать новые знания - применять их на

практике (метод). Несмотря на более чем столетнюю давность разработки этой концепции, многие ее положения могут быть использованы для обучения в условиях классно-урочной системы, которая остается преобладающей в большинстве школ мира.

Особенность волюнтаристического словесного общения заключается в том, что оно предполагает обязательное усвоение учениками информации, которую учитель передает в монологическом общении, используя преимущественно глаголы повелительного наклонения. Такое общение обычно связано с выдвижением требований со стороны учителя и чаще всего свойственно первому этапу взаимодействия учителя с учениками. Кроме того, волюнтаристическое общение используется в экстремальных ситуациях, когда необходимо быстро принимать решения и реализовывать их в короткие сроки. Частично такое общение необходимо во время объяснения нового материала, когда учитель стремится мобилизовать произвольные психические процессы учащихся на восприятие и усвоение того или иного вопроса.

На стиль отношений в процессе педагогического общения настолько существенно влияет стиль организаторской (управленческой) деятельности учителя, что в зависимости от этого часто выделяют и три стиля педагогического общения: авторитарный, демократический и попустительский. Основные социально-психологические характеристики этих стилей изложены в главе «Лидерство и руководство». Используя информацию, представленную в главе, можно описать или проанализировать стили педагогического общения.

Педагогическое общение - это процесс, поэтому при его изучении выделяют стадии развития. В.А. Кан-Калик, определяя структуру процесса профессионально-педагогического общения, выделил одновременно и его этапы. Первый этап он обозначил как этап моделирования, когда учитель предвосхищает будущую деятельность и общение с учетом содержания работы, ее целей и особенностей класса. Речь идет о своеобразной модификации содержания деятельности и общения (точнее - формы их организации) применительно к конкретным социальным условиям. Основными социально-психологическими характеристиками этой стадии можно считать апперцепцию, установки и мобилизацию. Апперцепция учителя в данном случае представляет собой зависимость восприятия будущей ситуации от общего педагогического опыта и профессиональной направленности учителя. Установка нацелена на формировании соответствующей готовности к тем или иным поступкам, а также стилю общения. Мобилизация определяет специфику опоры на свои индивидуальные и личностные качества.

Таким образом, на первом этапе реального педагогического общения не происходит, но осуществляется своеобразная сознательная и подсознательная подготовка к нему в различных условиях. Учитель не может точно предвосхитить те условия, которые будут сопровождать реальный процесс общения. Но он знает содержание деятельности и имеет представление о тех учащих, с которыми будет работать. Этого уже достаточно для моделирования. Таким образом, если, например, учитель собирается провести урок по одной и той же теме в трех различных классах, то и моделирование будет осуществляться по трем направлениям, поскольку условия в каждом случае будут различны. Длительность самого процесса моделирования зависит от опыта учителя и его профессиональной подготовки. Для некоторых учителей этот процесс является сложным и продолжительным, для других осуществляется в течение нескольких секунд и с максимальной эффективностью.

Второй этап педагогического общения - организационный. Это, по сути, первый этап реального взаимодействия с классом, поэтому здесь важна инициа-

тива учителя и его умение быстро включить класс в работу. Эффективность организационного этапа определяется количеством времени, которое педагогу необходимо для того, чтобы все учащиеся включились в учебную деятельность. Чем быстрее начнет работать класс, тем лучше. Оперативность организации совместной деятельности имеет столь большое значение на этой стадии, что ее еще определяют и как «коммуникативную атаку». Однако этот этап не терпит суеты и спешки. Сочетание оперативности и плавности, мягкости включения - оптимальный вариант начала учебной деятельности. Основное социально-психологическое содержание этого этапа педагогического общения - ориентировочная деятельность. Опираясь на реальные внешние стимулы среды, учитель уточняет ситуацию конкретной деятельности и общения. На основе уточненной ситуации и с учетом предстоящей деятельности учитель подбирает оптимальные способы привлечения внимания учащихся и их мобилизации к предстоящей работе.

На третьем этапе происходит управление общением. Особенность этого этапа в том, что общение становится инструментом совместной деятельности. Если первый и второй этапы были нацелены, в первую очередь, на определение специфики общения, то на третьем она уже определена и как бы отодвигается на второй план. Основным становится содержание деятельности. Если первый и второй этапы не реализованы, то учителю придется заниматься в большей степени проблемами общения с классом, чем учебной деятельностью. На данной стадии педагог уже не задумывается над спецификой продуктивного общения, которое должно быть уже установлено, чтобы служить благоприятным социально-психологическим фоном для работы учителя с классом.

Четвертый этап педагогического общения - аналитический. Учителю необходимо провести общий анализ хода и результатов общения и совместной деятельности. Основная функция данного этапа - коррекция учителем своего поведения на основании соотнесения целей, средств и результата общения. Кан-Калик выделил всего четыре этапа педагогического общения, из которых только второй и третий связаны с реальным процессом взаимодействия. Между

управленческим и аналитическим этапами можно было бы выделить еще один этап - свертывание общения, когда учитель, подводя итоги совместной деятельности непосредственно в классе, обращает внимание учащихся на ключевые проблемы, изученные во время урока, дает домашнее задание, подводит общие итоги. Социально-психологический смысл данного этапа заключается в фиксации внимания учащихся на основных вопросах с целью их закрепления и формирования социальных установок относительно собственной учебной деятельности.

Многие современные учителя испытывают трудности в общении с учащимися, но не меньше сложностей вызывает и взаимодействие с родителями. Иногда эти проблемы объективны и чтобы преодолеть их, необходимо приложить немало усилий, но нередко они возникают из-за незнания элементарных психолого-педагогических условий такого взаимодействия. Начинающим учителям следует иметь в виду, что, прежде чем начинать разговор с родителями, необходимо, в первую очередь, продемонстрировать им собственную положительную оценку образа ребенка. В этом - залог доброжелательных отношений с родителями, направленных на сотрудничество и взаимопомощь. Учитель может рассказать родителям о ребенке то, о чем они никогда не узнают в семье, но что очень важно для формирования его как личности; например, об его отношениях в среде сверстников, социометрическом статусе и т.д. Наиболее сложно учителям общаться с виктимогенными семьями. Но и здесь необходимо выстраивать свое взаимодействие таким образом, чтобы постепенно вовлекать родителей в процесс воспитания и помощи своим детям. Для решения этих проблем необходимы время и знание некоторых социально-психологических феноменов общения как процесса познания людьми друг друга (социальная перцепция), взаимодействия (интеракция) и обмена информацией (коммуникации). Понимание сущности данных феноменов поможет учителю устанавливать контакты со своими коллегами, учениками и их родителями и преодолевать многочисленные субъективные и объективные трудности.

## ЛЕКЦИЯ 2

### СУЩНОСТЬ СОЦИАЛЬНОЙ ПЕРЦЕПЦИИ

**Сущность социальной перцепции • Механизмы социальной перцепции • Имидж личности как воспринимаемый и передаваемый образ. Эффекты восприятия • Особенности формирования социальных установок**

Понятие социальной перцепции во многом определяется понятием образа, поскольку сущность социальной перцепции заключается в образном восприятии человеком себя, других людей и социальных явлений окружающего мира. Образ как результат и форма отражения предметов и явлений материального мира в сознании человека выступает важнейшим ключевым условием восприятия. По содержанию образ объективен в той мере, в какой он адекватно отражает действительность. Образ существует на уровне чувств (ощущение, восприятие, представление) и на уровне мышления (понятие, суждение, умозаключение).

В большинстве источников перцепция трактуется как процесс и результат восприятия человеком явлений окружающего мира и самого себя. Перцепция связана с сознательным выделением того или иного феномена и интерпретацией его смысла через различные преобразования сенсорной информации. Социальная перцепция-восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов: других людей, самих себя, групп, социальных общностей и т.д. (Психология: Словарь / Под общ. ред. А.В.Петровского, М.Г.Ярошевского. - М., 1990). Социальное восприятие включает в себя восприятие межличностное, самовосприятие и восприятие межгрупповое. В более узком смысле социальную перцепцию рассматривают как межличностное восприятие: процесс восприятия внешних признаков человека, соотнесение их с его личностными характеристиками, интерпретация и прогнозирование на этой основе его поступков. Социальный перцептивный процесс имеет две стороны: субъективную (субъект вос-

приятия - человек, который воспринимает) и объективную (объект восприятия - человек, которого воспринимают). При взаимодействии и общении социальная перцепция является взаимной. Люди воспринимают, интерпретируют и оценивают друг друга, и верность этой оценки не всегда очевидна.

Процессы социального восприятия существенно отличаются от восприятия не социальных объектов. Это отличие заключается в том, что социальные объекты не являются пассивными и безразличными по отношению к субъекту восприятия. Кроме того, социальные образы всегда имеют смысловые и оценочные интерпретации. В определенном смысле восприятие - это интерпретация. Но интерпретация другого человека или группы всегда зависит от предшествующего социального опыта воспринимающего, от поведения объекта восприятия в данный момент, от системы ценностных ориентации воспринимающего и от многих факторов как субъективного, так и объективного порядка.

Выделяют механизмы социальной перцепции - способы, посредством которых люди интерпретируют, понимают и оценивают другого человека. Наиболее распространенными механизмами являются следующие: эмпатия, аттракция, каузальная атрибуция, идентификация, социальная рефлексия.

Эмпатия - постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств и переживаний. Во многих психологических источниках эмпатию отождествляют с сочувствием, сопереживанием, симпатией. Это не совсем так, поскольку можно понимать эмоциональное состояние другого человека, но не относиться к нему с симпатией и сочувствием. Хорошо понимая взгляды и связанные с ними чувства других людей, которые ему не нравятся, человек нередко поступает вопреки им. Ученик на уроке, досаждавая нелюбимому учителю, может прекрасно разбираться в эмоциональном состоянии последнего и использовать возможности своей эмпатии против учителя. Люди, которых мы называем манипуляторами, очень часто обладают хорошо развитой эмпатией и используют ее в своих, часто корыстных целях.

Субъект способен понимать смысл переживаний другого потому, что он сам когда-то переживал те же эмоциональные состояния. Однако если человек

никогда не испытывал подобных чувств, то ему значительно труднее постигать их смысл. Если индивид никогда не переживал аффекта, депрессии или апатии, то он, скорее всего, не поймет, что переживает другой человек в этом состоянии, хотя и может иметь определенные когнитивные представления о подобных явлениях. Для постижения подлинного смысла чувств другого недостаточно иметь когнитивные представления. Необходим и личный опыт. Поэтому эмпатия как способность понимать эмоциональное состояние другого человека развивается в процессе жизни и у пожилых людей может быть более выражена. Вполне естественно, что у близких людей эмпатия по отношению друг к другу развита сильнее, чем у людей, которые знакомы относительно недавно. Люди, принадлежащие к разным культурам, могут обладать слабой эмпатией по отношению друг к другу. В то же время существуют люди, обладающие особой проникновенностью и способные понимать переживания другого человека даже в том случае, если он стремится их тщательно скрыть. Есть некоторые виды профессиональной деятельности, требующие развитой эмпатии, например, врачебная деятельность, педагогическая, театральная. Почти любая профессиональная деятельность в сфере «человек - человек» требует развития данного механизма перцепции.

Аттракция - особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства. Благодаря положительным чувствам симпатии, привязанности, дружбы, любви и т.д. между людьми возникают определенные отношения, позволяющие более глубоко познать друг друга. По образному выражению представителя гуманистической психологии А.Маслоу, такие чувства позволяют увидеть человека «под знаком вечности», т.е. увидеть и понять самое лучшее и достойное, что в нем есть. Аттракция как механизм социальной перцепции рассматривается обычно в трех аспектах: процесс формирования привлекательности другого человека; результат данного процесса; качество отношений. Результатом действия этого механизма является особый вид социальной установки на другого человека, в которой преобладает эмоциональный компонент.

Аттракция может существовать только на уровне индивидуально-избирательных межличностных отношений, характеризующихся взаимной привязанностью их субъектов. Вероятно, существуют различные причины того, что к одним людям мы относимся с большей симпатией, чем к другим. Эмоциональная привязанность может возникнуть на основании общих взглядов, интересов, ценностных ориентации или как избирательное отношение к особой внешности человека, его поведению, чертам характера и т.д. Любопытным является то, что такие отношения позволяют лучше понимать другого человека. С известной долей условности можно сказать, что чем больше нам человек нравится, тем больше мы его знаем и лучше понимаем его поступки (если, конечно, речь не идет о патологических формах привязанности).

Аттракция значима также и в деловых отношениях. Поэтому большинство психологов, работающих в сфере бизнеса, рекомендуют профессионалам, связанным с межличностными коммуникациями, выражать к клиентам самое позитивное отношение даже в том случае, если на самом деле они не испытывают к ним симпатии. Внешне выраженная доброжелательность имеет обратное действие - отношение действительно может измениться на позитивное. Таким образом, специалист формирует у себя дополнительный механизм социальной перцепции, позволяющий получить большую информацию о человеке. Однако следует помнить, что чрезмерное и искусственное выражение радости не столько формирует аттракцию, сколько разрушает доверие людей. Доброжелательное отношение далеко не всегда можно выразить посредством улыбки, особенно если она выглядит фальшивой и слишком устойчивой. Так, телевизионный ведущий, улыбающийся в течение полутора часов, вряд ли привлечет к себе симпатии телезрителей.

Механизм каузальной атрибуции связан с приписыванием человеку причин поведения. У каждого человека возникают свои предположения о том, почему воспринимаемый индивид ведет себя определенным образом. Приписывая другому те или иные причины поведения, наблюдатель делает это либо на основе сходства его поведения с каким-либо знакомым ему лицом или извест-

ным образом человека, либо на основе анализа собственных мотивов, предполагаемых в подобной ситуации. Здесь действует принцип аналогии, подобия с уже знакомым или таким же. Любопытно, что каузальная атрибуция может «сработать» даже тогда, когда аналогия проводится с лицом несуществующим и никогда не существовавшим реально, но имеющимся в представлениях наблюдателя, например с художественным образом (образом героя из книги или фильма). Каждый человек имеет громадное количество представлений о других людях и образах, которые сформировались не только в результате встреч с конкретными людьми, но также и под влиянием разнообразных художественных источников. На подсознательном уровне данные образы занимают «равные позиции» с образами людей, реально существующих или реально существовавших.

Механизм каузальной атрибуции связан с некоторыми аспектами самооценки индивида, который воспринимает и оценивает другого. Так, если субъект приписал другому негативные черты и причины их проявления, то он скорее всего будет оценивать себя по контрасту как носителя положительных черт. Иногда люди с заниженной самооценкой проявляют чрезмерную критичность по отношению к окружающим, создавая тем самым некий отрицательный субъективно воспринимаемый социальный фон, на котором, как им кажется, они выглядят вполне пристойно. На самом деле - это лишь субъективные ощущения, возникающие как механизм психологической защиты. На уровне социальной стратификации такие межгрупповые отношения, как выбор аутгруппы и стратегия социального творчества, безусловно, сопровождаются действием каузальной атрибуции. Т.Шибутани говорил о мере критичности и доброжелательности, которую целесообразно соблюдать по отношению к окружающим. Ведь каждый человек имеет положительные и отрицательные черты, а также особенности поведения, обусловленные его амбивалентностью как индивида, личности и субъекта деятельности. Кроме того, одни и те же качества по-разному оцениваются в различных ситуациях.

Приписывание причин поведения может происходить с учетом экстер-нальности и интернальности как того, кто приписывает, так и того, кому припи-сывают. Если наблюдающий является преимущественно экстерналом, то при-чины поведения индивида, которого он воспринимает, будут видеться ему во-внешних обстоятельствах. Если же он интернален, то и интерпретация поведе-ния других будет связана с внутренними, индивидуальными и личностными причинами. Зная, в каких отношениях индивид является экстерналом, а в каких интерналом, можно определить и некоторые особенности его интерпретации причин поведения других людей.

Восприятие человека зависит также от его способности поставить себя на место другого, отождествить себя с ним. В этом случае процесс познания дру-гого пойдет более успешно (в том случае, если есть существенные основания для соответствующего отождествления). Процесс и результат такого отожде-ствления называется идентификацией. Идентификация как социально-психо-логическое явление рассматривается современной наукой весьма часто и в та-ких различных контекстах, что следует специально оговорить особенности дан-ного феномена как механизма социальной перцепции. В этом аспекте иденти-фикация подобна эмпатии, однако эмпатию можно рассматривать как эмоцио-нальное отождествление субъекта наблюдения, которое возможно на основе прошлого или настоящего опыта подобных переживаний. Что же касается идентификации, то здесь в большей степени происходит интеллектуальное отождествление, результат которого тем успешнее, чем более точно наблюда-тель определил интеллектуальный уровень того, кого он воспринимает. В од-ном из рассказов Э.По главный герой, некто Дюпен, в беседе со своим другом анализирует ход рассуждений маленького мальчика, за которым он наблюдал некоторое время. Разговор идет как раз по поводу понимания одним человеком другого на основе механизма интеллектуального отождествления.

«...Мне знаком восьмилетний мальчуган, чья способность верно угады-вать в игре "чет и нечет" снискала ему всеобщее восхищение. Это очень про-стая игра: один из играющих зажимает в кулаке несколько камешков и спраши-

вает у другого, четное ли их количество он держит или нечетное. Если второй играющий угадает правильно, то он выигрывает камешек, если же неправильно, то проигрывает камешек. Мальчик, о котором я упомянул, обыграл всех своих школьных товарищей. Разумеется, он строил свои догадки на каких-то принципах, и эти последние заключались в том, что он внимательно следил за своим противником и правильно оценивал степень его хитрости. Например, его заведомо глупый противник поднимает кулак и спрашивает: "Чет или печет?" Наш школьник отвечает "печет" и проигрывает. Однако в следующей попытке он выигрывает, потому что говорит себе: "Этот дурак взял в прошлый раз четное количество камешков и, конечно, думает, что отлично схитрит, если теперь возьмет нечетное количество. Поэтому я опять скажу "нечет!" Он говорит "нечет!" и выигрывает. С противником чуть поумнее он рассуждал бы так: "Этот мальчик заметил, что я сейчас сказал "печет", и теперь он сначала захочет изменить четное количество камешков на нечетное, но тут же спохватится, что это слишком просто, и оставит их количество прежним. Поэтому я скажу "чет!" Он говорит "чет!" и выигрывает. Вот ход логических рассуждений маленького мальчика, которого его товарищи окрестили "счастливым". Но, в сущности говоря, что это такое? Всего только, - ответил я, - умение полностью отождествить свой интеллект с интеллектом противника.

Вот именно, - сказал Дюпен. - А когда я спросил у мальчика, каким способом он достигает столь полного отождествления, обеспечивающего ему постоянный успех, он ответил следующее:

"Когда я хочу узнать, насколько умен, или глуп, или зол вот этот мальчик или о чем он сейчас думает, я стараюсь придать своему лицу точно такое же выражение, которое вижу в его лице, а потом жду, чтобы узнать, какие мысли или чувства возникнут у меня в соответствии с этим выражением..." (По Э. Рассказы. - М., 1980. - С. 334). Как видим, данный отрывок иллюстрирует действие механизмов идентификации и эмпатии в познании мальчиком своего сверстника с целью победы в игре. Механизм идентификации в данном случае явно преобладает над эмпатией, которая здесь также имеет место.

Профессиональная деятельность некоторых специалистов связана с необходимостью идентификации, как, например, работа следователя или преподавателя, о чем многократно описано в юридической и педагогической психологии. Ошибка идентификации при неверной оценке интеллектуального уровня другого человека может привести к негативным профессиональным результатам. Так, учитель, который переоценивает либо недооценивает интеллектуальный уровень своих учеников, не сможет в процессе обучения верно оценить связь реальных и потенциальных возможностей обучающихся.

Следует заметить, что слово «идентификация» в психологии означает целый ряд явлений, которые не тождественны друг другу: процесс сличения объектов на основании существенных признаков (в когнитивной психологии), неосознаваемый процесс отождествления близких людей и механизм психологической защиты (в психоаналитических концепциях), один из механизмов социализации и т.д. В широком смысле идентификация как механизм социальной перцепции, сочетаясь с эмпатией, представляет собой процесс понимания, видения другого, постижения личностных смыслов деятельности другого, осуществляемый путем прямого отождествления или попытки поставить себя на место другого.

Воспринимая и интерпретируя окружающий мир и других людей, человек также воспринимает и интерпретирует себя, свои собственные действия и побуждения. Процесс и результат самовосприятия человека в социальном контексте называется социальной рефлексией. Как механизм социальной перцепции социальная рефлексия означает понимание субъектом своих собственных индивидуальных особенностей и того, как они проявляются во внешнем поведении; осознание того, как он воспринимается другими людьми. Не следует думать, что люди способны воспринимать самих себя более адекватно, чем окружающих. Так, в ситуации, когда есть возможность посмотреть на себя со стороны - на фотографии или киноплёнке, многие остаются весьма недовольны впечатлением, произведенным собственным образом. Это происходит потому, что люди имеют несколько искаженный образ самого себя. Искаженные представ-

ления касаются даже внешности воспринимающего человека, не говоря уже о социальных проявлениях внутреннего состояния.

Взаимодействуя с окружающими, каждый человек видит большое количество реакций людей на него самого. Эти реакции неоднозначны. И все же особенности конкретного человека определяют некоторые особенности реагирования на него окружающих. В целом, каждый имеет представление о том, как в основном относятся к нему окружающие люди, на основании чего и складывается часть образа «социального Я». Субъект может вполне отчетливо осознавать, какие именно его особенности и личностные проявления являются наиболее привлекательными или отталкивающими для людей. Он также может использовать это знание в определенных целях, корректируя или меняя свой образ в глазах других людей. Воспринимаемый и передаваемый образ человека принято называть имиджем.

И так, имидж личности - это ее воспринимаемый и передаваемый образ. Имидж возникает тогда, когда наблюдатель получает относительно устойчивое впечатление о другом человеке, его наблюдаемом поведении, внешнем виде, высказываниях и т.д. Имидж имеет две стороны: субъективную, т.е. передаваемый образ того человека, которого воспринимают, чей образ создается, и объективную, т.е. воспринимаемую тем, кто наблюдает. Передаваемый и воспринимаемый образы могут не совпадать. Кроме того, передаваемый образ не всегда отражает сущность личности. Существует так называемый разрыв достоверности образа, когда есть вышеназванное несоответствие. Имидж может быть принимаемым или не принимаемым, вызывая к себе соответствующее положительное или отрицательное отношение. Выделяют основные условия принимаемого имиджа: ориентация на социально одобряемые формы поведения, которые соответствуют социальному контролю, и ориентация на средний класс (как наиболее многочисленный) по социальной стратификации. Иными словами, человек в своем самопроявлении должен быть одобряем большинством, не являясь при этом лишь типичным представителем этого большинства, но стараясь превосходить его по какому-то критерию. Если же человек делает то, что осужда-

ется требованиями большинства, то даже при положительном отношении окружающих, его имидж не будет принимаемым. Если образ человека не воспринимается окружающими или носит отрицательные характеристики с их точки зрения, то можно сделать следующие выводы относительно его социального самопроявления: либо он пренебрегает общепринятыми обычаями, либо утверждает собственное, пренебрегая социальными нормами. Не случайно деятели, для которых общественная популярность важна, имеют так называемых имиджмейкеров - специалистов, занимающихся проблемами становления и развития популярного имиджа.

Выделяют три уровня воспринимаемого образа: биологический, психологический, социальный. Биологический уровень предполагает восприятие пола, возраста, состояния здоровья, физических данных, конституции, темперамента. Психологический уровень предполагает анализ таких факторов как характер, воля, интеллект, эмоциональное состояние и т.д. Социальный - включает в себя слухи, сплетни, какую-то информацию, которая стала известна о данном человеке по различным социальным источникам.

Разумеется, в процессе восприятия возможны искажения воспринимаемого образа, которые обусловлены не только субъективизмом интерпретации, но также и некоторыми социально-психологическими эффектами восприятия. С этой точки зрения "искажения" носят объективный характер и требуют определенных усилий личности воспринимающего для их преодоления. Наиболее значимой информацией о человеке является первая и последняя (эффект первичности и эффект недавности). При этом, если мы знаем человека достаточно долго, то наиболее значимой будет последняя информация о нем. Если же человек нам незнаком или мы знаем его очень плохо, то наиболее значимой оказывается первая поступившая информация. Кроме того, большое значение производит эффект положительного или отрицательного ореола. Обычно этот эффект возникает по отношению к человеку, о котором складывается общее оценочное представление из-за недостатка информации. Допустим, учительница, которая первый раз пришла в данный класс, но слышала весьма по-

хвальные отзывы других учителей об учебных успехах Н. и знает, что Н. круглая отличница, будет предрасположена относиться к данной ученице соответствующим образом. Особенно, если Н. будет активна на первом уроке. В дальнейшем, даже когда Н. будет не совсем готова к уроку, учительница может весьма лояльно относиться к ее учебной деятельности. То же самое может происходить и с учениками, которые имеют отрицательный имидж у педагогов.

А.С.Макаренко, будучи руководителем колонии для несовершеннолетних преступников в 20-е годы, намеренно не читал личных дел поступающих к нему детей и не знакомил с этими делами педагогов колонии. Его расчет понятен: он не хотел формировать негативных установок у воспитателей, поскольку они, создавая ожидания, входят в социальный контроль и способствуют провокации вполне определенного поведения у воспитанников. Следует заметить, что А.С.Макаренко был одним из наиболее успешных социальных педагогов мира, который в жестких условиях экономического кризиса и тоталитарного политического режима создал уникальную воспитательную систему, способную обеспечить условия для развития и саморазвития колонистов.

Говоря о многообразных искажениях восприятия, невозможно игнорировать одно из самых распространенных - стереотипы. В широком смысле, стереотип - это чрезмерное обобщение какого-либо явления, переходящее в устойчивое убеждение и влияющее на систему отношений человека, способы поведения, мыслительные процессы, суждения и т.д. Процесс формирования стереотипов называется стереотипизацией. Стереотипизация несет в себе не только негативные явления. Она необходима любому человеку, поскольку включает в себя известное упрощение образа в шаблонных социальных ситуациях и при взаимодействии со знакомыми людьми. Стереотипы определяют привычки и, таким образом, входят в социальный контроль, заранее предопределяя поведение человека в тех или иных случаях. Стереотипы помогают нам принимать решения в типичной, повторяющейся ситуации и сохраняют, таким образом, психическую энергию, сокращая время реагирования и ускоряя процесс познания. В то же время стереотипное поведение препятствует принятию

новых решений. Умение преодолевать мешающие стереотипы является важным условием социальной адаптации.

В результате стереотипизации формируется социальная установка - предрасположенность, готовность человека воспринимать что-то определенным образом и действовать тем или иным способом. Особенности формирования социальных установок связаны с тем, что они обладают некоторой устойчивостью и несут в себе функции облегчения, алгоритмизации, познания, а также инструментальную функцию (приобщение индивида к системе норм и ценностей данной социальной среды). Установка может помогать воспринимать образ другого человека более правильно, действуя по принципу «увеличительного стекла» при аттракции, а может и блокировать нормальное восприятие, подчиняясь принципу «искажающего зеркала». В любом случае установка является своеобразным фильтром доверия или недоверия по отношению к поступающей информации. Один из ведущих отечественных исследователей социальной установки - Д.Н.Узнадзе полагал, что установка лежит в основе избирательной активности человека, а значит, является показателем возможных направлений деятельности. Зная социальные установки человека, можно прогнозировать его действия. Изменения установок зависят от новизны информации, индивидуальных особенностей субъекта, порядка поступления информации и системы установок, которые уже имеются у субъекта.

Поскольку установка определяет избирательные направления поведения индивида, она регулирует деятельность на трех иерархических уровнях: смысловом, целевом и операциональном.

На смысловом уровне установки носят наиболее обобщенный характер и определяют отношения личности к объектам, имеющим личностное значение для индивида. Целевые установки связаны обычно с конкретными действиями и стремлением человека довести начатое дело до конца. Они определяют относительно устойчивый характер протекания деятельности. Если действие прервано, то мотивационное напряжение все равно сохраняется, обеспечивая человеку соответствующую готовность к его продолжению. Эффект незавершенности

го действия был открыт К.Левиним и более основательно изучен в исследованиях его ученицы - Б.В.Зейгарник (эффект Зейгарник). На операциональном уровне установка обуславливает принятие решения в конкретной ситуации. Она способствует восприятию и интерпретации обстоятельств прежде всего на основе прошлого опыта поведения субъекта в подобной ситуации и соответствующего прогнозирования возможностей адекватного и эффективного поведения.

Ж. Годфруа выделил три основных этапа в формировании социальных установок у человека в процессе социализации. Первый этап охватывает период детства до 12 лет. Установки, развивающиеся в этот период, соответствуют родительским моделям. С 12 до 20 лет установки приобретают более конкретную форму. На этом этапе формирование установок связано с усвоением социальных ролей. Третий этап охватывает период от 20 до 30 лет и характеризуется кристаллизацией социальных установок, формированием на их основе системы убеждений, которая является весьма устойчивым психическим новообразованием. К 30 годам установки отличаются значительной стабильностью, фиксированностью. Изменить их крайне трудно.

В процессе восприятия и интерпретации другого человека не всегда возникают стереотипы и установки, но в стандартных и повторяющихся ситуациях они являются неизменными спутниками социальной перцепции.

### Лекция 3

## ИНТЕРАКТИВНЫЙ АСПЕКТ ОБЩЕНИЯ

**Сущность интеракции • Психологическая совместимость • Акт и трансакция как функциональные единицы взаимодействия • Стратегии взаимодействия • Ассертивное поведение • Конфликт • Педагогический конфликт**

Сущность интеракции заключается в том, что в процессе совместной деятельности и общения между людьми возникает контакт, обусловленный индивидуальными особенностями субъектов, социальной ситуацией, доминирующими стратегиями поведения, целями участников взаимодействия и возможными противоречиями. Понятие интеракции дало название целому направлению социальной психологии - интеракционизму, для которого характерно изучение жизнедеятельности личности в контексте социального взаимодействия (взаимного действия). Интерактивный аспект общения включает в себя многообразные проблемы взаимодействия людей. Согласно теории интеракционизма развитие личности осуществляется в процессе общения индивида с членами определенной социальной группы в ходе совместной деятельности. При этом действия каждого индивида всегда ориентированы на другого человека и зависят от него. Несмотря на то что общение рассматривается в психологии как вид деятельности, вполне допустимо выделить его особо. Общение всегда сопровождает любую деятельность взаимодействующих индивидов и является, таким образом, «деятельностью в деятельности». Продуктивное общение благоприятно сказывается на совместной деятельности. Непродуктивное общение может даже прервать сам процесс деятельности.

Продуктивность общения во многом зависит от совместимости субъектов взаимодействия. Сам процесс совместимости людей может быть рассмотрен на разных уровнях, часть которых регулируется сознанием. Н.Н. Обозов считал, что разные уровни совместимости включаются в общение в зависимости от конкретных типов взаимодействия, и чем более тесным является такое взаимодействие, тем большее число уровней в него включается. Так, например, супружеские отношения предполагают опосредованное включение разных уровней совместимости: физиологического (возрастно-половые особенности индивидов, особенности метаболических процессов, особенности темпоритмической организации, свойства нервной системы); психофизиологического уровня (взаимо-

действие особенностей темперамента, потребностей индивидов); психологического уровня (взаимодействие характеров, мотивов, поведения);

социально-психологического уровня (согласование социальных ролей, интересов, ценностных ориентации).

Психологическая совместимость - важный фактор успешного общения субъектов взаимодействия. В условиях совместной деятельности разные люди ведут себя по-разному. Одни успешно работают в относительном одиночестве - им мешает присутствие коллег; другие могут хорошо выполнять свои функции только в сотрудничестве; некоторые осуществляют эффективную деятельность, лишь подчинив себе окружающих; кто-то работает ради эффективности группы в целом. Под психологической совместимостью в социальной группе понимают эффект взаимодействия, заключающийся в таком сочетании людей, которое позволяет осуществить их максимально возможную взаимозаменяемость и взаимодополняемость. Причем, как показали исследования, в этом случае легко решаются гомеостатические задачи взаимодействия, т.е. психологическое напряжение отсутствует или оно легко снимается при общении индивидов.

При изучении психологической совместимости людей особое внимание уделялось индивидуальным особенностям участников взаимодействия. Было выявлено, что наиболее совместимыми оказались: во-первых, люди, которые имеют высокую потребность в общении (особенно важным это является на первом этапе взаимодействия); во-вторых, эмоциональные, неуравновешенные (аффективные) люди, предпочитающие иметь дело с себе подобными; в-третьих, лица, которые имеют сильную нервную систему, склонные к взаимодействию с теми, у кого более слабая нервная система; в-четвертых, субъекты с разным практическим интеллектом (П. П. Обозов, Т.Шибутани). Психологическая совместимость может возникать как при тождественности тех или иных качеств личности (общительность - общительность, эмоциональность - эмоциональность), так и при их противоположности (сильный-слабый).

А.Б.Добрович выделял социальные качества человека, которые наиболее ярко проявляются при взаимодействии с другими людьми и влияют на психологические характеристики общения:

интроверсия - экстраверсия, мобильность - ригидность, доминантность - недоминантность. К. Юнг первый описал экстраверсию и интроверсию как основные направленности или жизненные установки человека. Они амбивалентны, т.е. присутствуют обе и находятся в оппозиции друг к другу. При этом, если одна проявляется как ведущая, то другая выступает в качестве вспомогательной. Экстравертированному типу личности свойственна направленность на окружающих, гибкость поведения, общительность. Интровертированному типу личности присуще стремление к уединению, сосредоточенности, интерес к собственному внутреннему миру. Люди с ярко выраженной ведущей тенденцией могут быть психологически несовместимыми, если эти тенденции противоположны. Экстраверт исходит из того, что субъектам не трудно найти общий язык, поскольку они похожи. Интроверт же полагает, что люди слишком сильно различаются между собой, и им весьма трудно понять друг друга. Таким образом, если один исходит из идеи подобия, а другой из идеи различия, то проблемы взаимодействия у них неизбежны.

Мобильность и ригидность - качества, определяющиеся типологическими свойствами высшей нервной деятельности и темпераментом. Мобильные люди динамичны и выразительны. Они относятся к изменениям как к положительной особенности жизнедеятельности. Ригидные люди предпочитают устойчивость и стабильность во всем. Они достаточно основательны и воспринимают изменения с негативной оценкой. Вполне понятно, что при общении ригидного человека с мобильным возникает немалое количество недоразумений, и их взаимодействие может быть эффективным лишь в исключительных условиях.

При взаимодействии доминантного и недоминантного собеседников возникает проблема психологического подавления одного человека другим. Доминантность часто обозначают как гиперактивность, напористость или агрессивность. Подобное качество может развиваться у человека, обладающего завышен-

ной самооценкой при отсутствии тревожности. Недоминантный человек, напротив, проявляет покорность, безволие, уступчивость и отсутствие инициативы при взаимодействии. Такие собеседники обычно приспособляются к партнеру в условиях совместной деятельности. Общение доминантного с недоминантным можно обозначить как манипулятивное.

Процесс взаимодействия людей состоит из функциональных единиц взаимодействия - актов, или действий. Акт как единицу поведения человека впервые изучил Д.Мид. Впоследствии предложенная им структура акта была использована в многочисленных психологических исследованиях при изучении фаз контакта (А.Б.Добрович), анализе организации сознательного поведения индивида в группе (Т.Шибутани) и др. Каждое действие можно рассматривать как единицу общения (взаимодействия). Действие состоит из четырех фаз: фаза побуждения, фаза уточнения ситуации, фаза непосредственного действия и фаза завершения. Фаза побуждения или импульс включает в себя первые стимулы к общению. Это может быть приближение знакомого человека, звонок по телефону и т.д. На этой фазе происходит переключение человека от одного действия к другому. Вторая фаза связана с восприятием другого человека, ситуации и информации. На этой фазе осуществляется перцептивный отбор значимостей. Поскольку восприятие всегда избирательно, уточнение ситуации происходит в зависимости от личностных смыслов воспринимающего. Уточнив ситуацию и оценив ее, индивид совершает необходимое действие. На последней стадии происходит сворачивание действия и восстановление равновесия индивида с окружающей средой. Особое внимание следует обратить на вторую фазу акта, поскольку именно она определяет основной смысл действия через субъективную установку индивида.

Э.Берн для обозначения функциональной единицы общения ввел понятие транзакции. Транзакция представляет собой взаимодействие двух эго-состояний индивидов, где под эго-состоянием понимается актуальный способ существования субъекта. Выделено три основных эго-состояния, в которых может находиться человек. Эго-состояние «родитель» проявляется в стремлении че-

ловека соответствовать нормам социального контроля, реализовывать идеальные требования, запреты, догмы и т.д. Основная тенденция поведения человека в данном состоянии -долженствование. Эго-состояние «взрослый» обнаруживает себя в стремлении человека реально оценить ситуацию, рационально и компетентно решить все вопросы. Эго-состояние «ребенок» связано с эмоциональными переживаниями индивида.

Еще задолго до появления теории Э.Берна отечественный психолог Л.Ф.Лазурский, разрабатывая в начале века проблемы характерологического анализа социальных проявлений личности, выделил три основные психические функции - интеллект, волю и чувство. Он отмечал, что «...индивидуальные различия в реакции индивидуума на окружающую среду лежат в основе того, что мы называем делением личностей по их психическому содержанию» (Лазурский А.Ф. Избранные труды по психологии. - М., 1997. -С. 9). В сущности, выделение трех базовых психических функций (их определяли и как базовые психические состояния, основные психические процессы, основные психические сферы и т.д.) имеет давнюю традицию, вплоть до теорий эзотерического порядка. С появлением психологии как науки данная традиция была поддержана французскими психологами и, прежде всего, Т.Рибо. Э.Берн исследовал особый аспект данной проблемы. Нет сомнения в том, что эго-состояние «взрослый» определяется интеллектуальной деятельностью; эго-состояние «родитель» - ролевой деятельностью; эго-состояние «ребенок» - эмоциональной деятельностью.

Э.Берн заметил, что при взаимодействии эго-состояния субъектов общения могут совпадать или не совпадать. Он исследовал ключевые проблемы, связанные с этим явлением, и разработал уникальную теорию (можно сказать, целое направление в психологии) - трансактный анализ. Опираясь на положения данной теории, можно изучать некоторые закономерности общения людей, тем более, что, несмотря на динамику эго-состояний, присутствующую в поведении каждого человека, большинство людей имеют доминирующее (или ведущее)

эго-состояние, определяющее особенности их взаимодействия в большинстве жизненных ситуаций.

Основные действия человека направлены на то, чтобы приспособиться к внешним условиям. Однако не всегда такое приспособление является достаточно успешным. Человек может обладать негативными социальными привычками (например, чрезмерная фамильярность в общении) или неверно оценить ситуацию. Вследствие этого взаимодействие может быть малоэффективным. Далеко не все люди склонны делать выводы из своих социальных ошибок. Скорее наоборот. Человек повторяет свои ошибки вновь и вновь. Изменить негативные модели взаимодействия крайне трудно, поскольку они осуществляются на уровне привычки, которая входит в социальный контроль и регулирует поведение индивида.

Любое взаимодействие включает в себя большое количество действий как функциональных единиц. При всем разнообразии они складываются в систему поведения, наиболее характерную для данного субъекта. Для описания типов поведения была предпринята попытка определить основные показатели его специфики с учетом характера взаимодействия в процессе общения субъектов. Было выделено два таких показателя: внимание человека к интересам других людей; внимание к своим собственным интересам. Для любого индивида характерно стремление защитить свои интересы. Однако, существуя среди других, человек обязан учитывать, в той или иной степени, интересы окружающих. По соотношению направленности на себя и направленности на партнера можно судить о развитии стратегии взаимодействия человека. Под стратегией взаимодействия мы будем понимать совокупность доминирующих особенностей поведения человека в отношениях с другими людьми, проявляющихся в той или иной социальной ситуации. Выделяют пять основных стратегий взаимодействия: соперничество, компромисс, сотрудничество, приспособление и избегание (Р.Блейк, Д.Моутон, К.Томас). В современной социальной психологии и психодиагностике данные стратегии связывают обычно с поведением человека в конфликтной ситуации. Однако они могут быть рассмотрены и примени-

тельно к обычным социальным ситуациям в связи с особенностью критериев, положенных в основу их определения.

Соперничество заключается в стремлении человека добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому. Конкуренция и соревнование представляют собой виды соперничества. При такой стратегии взаимодействия в выигрыше остается только одна из сторон. Данная стратегия часто ведет к конфликту, поскольку соперничающие субъекты стремятся добиться своего любой ценой настойчиво защищая свою точку зрения. Они не думают об интересах других и испытывают трудности в вопросах, которые касаются соглашения. Для того чтобы прийти к согласию, необходимо встать на позицию другого. Соперничающие субъекты заинтересованы в том, чтобы именно интересы их конкурентов не были удовлетворены. В такой ситуации возникает замкнутый круг. С одной стороны, невозможно решить проблему, не взаимодействуя с партнером. С другой - именно проигрыш конкурента является залогом успеха. Таким образом, при данной стратегии выиграть может только наиболее сильный соперник. Другой, соответственно, терпит поражение.

В большинстве социальных ситуаций взаимодействия используется стратегия компромисса, для которого характерно стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны. Так как субъекты уступают друг другу, они не могут реализовать свои интересы полностью, поэтому компромисс предполагает выделение основных и второстепенных потребностей. Основные потребности обязательно реализуются в процессе взаимодействия. Таким образом, проблема решается с учетом интересов обеих сторон, которые жертвуют лишь второстепенными потребностями. Широкая распространенность компромисса обусловлена спецификой социальных ситуаций, которые редко бывают благоприятными для субъектов взаимодействия настолько, чтобы интересы обеих сторон были удовлетворены полностью. Однако иногда такие ситуации все же возникают. В этом случае реализуется стратегия сотрудничества.

Сотрудничество - такая стратегия взаимодействия, которая позволяет партнерам прийти к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. Эта стратегия " довольно редкая, ибо необходимо много условий для ее реализации: во-первых, относительно благоприятная социальная ситуация; во-вторых, психологическая совместимость участников взаимодействия; в-третьих, их желание идти навстречу друг другу и т.д. По своей психологической сущности сотрудничество и компромисс похожи, поскольку обе стратегии связаны с соглашением, к которому приходят обе стороны.

Стратегии соперничества, компромисса и сотрудничества относятся к активным стратегиям, свойственным инициативным и предприимчивым людям, уверенным в своих силах. Индивиды с менее активной социальной позицией и сниженной самооценкой скорее всего выбирают стратегии приспособления и избегания. Приспособление означает жертвование собственными интересами ради интересов другого человека. Для избегания характерно как отсутствие стремления к удовлетворению интересов другого человека, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

В жизни каждого человека бывают ситуации, когда он вынужден прибегать к тем или иным стратегиям взаимодействия. В одних условиях наиболее целесообразной является одна стратегия, в других - другая. Однако большинство индивидов имеют доминирующую стратегию взаимодействия, прибегая к ней наиболее часто. Нет сомнения в том, что стратегии взаимодействия связаны с ценностями человека. Системы ценностных ориентации формируются на личностном уровне. Центральным мотивом их выступают либо интересы социальной общности, идеи бескорыстия, не предполагающие реального вознаграждения (альтруизм); либо индивидуальные интересы безотносительно к интересам других людей, которые становятся средством достижения своекорыстных целей (эгоизм); либо соблюдается баланс интересов индивидуальных и общественных.

Альтруизм и эгоизм можно рассматривать как противоположные системы ценностных ориентации личности, что и было сделано в свое время француз-

ским философом О. Коптом, который ввел понятие альтруизма как противоположное эгоизму. При этом альтруизм рассматривался как положительная ориентация, а эгоизм как отрицательная. Однако в реальных жизненных обстоятельствах альтруизм одних людей часто выступает необходимым условием развития эгоизма других. Например, альтруизм матери может привести к формированию эгоизма у ребенка. Ситуативный альтруизм актуализируется в опасных ситуациях и является вполне правомерным. Так, взрослый человек может пожертвовать жизнью ради спасения ребенка. Но альтруизм, определяющий поведение человека в целом, может стать опасным для него самого. Такой альтруизм может привести к конфликту человека с самим собой и миром.

В широко известной пьесе А.П.Чехова «Дядя Ваня» показан внутренний конфликт и трагедия альтруистической личности. , Главный герой пьесы, Войничский Иван Петрович (он же дядя Ваня), всю жизнь посвятил своим близким и, в частности, мужу сестры - профессору Серебрякову, которого он считал выдающейся личностью. Прозрение дяди Вани приходит к сорока семи годам, когда он понимает бесполезность своих усилий и свою личностную нереализованность. Вот прерывающийся монолог чеховского персонажа, к которому он возвращается на протяжении почти всей пьесы:

«О, как я обманут! Я обожал этого профессора, этого жалкого подагрика, я работал па пего как вол! Я и Сопя выжимали из этого имения последние соки; мы, точно кулаки, торговали постным маслом, горохом, творогом, сами не доедали куска, чтобы из грошей и копеек собирать тысячи и посылать ему... Двадцать пять лет я вот с этой матерью, как крот сидел в четырех стенах... Все наши мысли и чувства принадлежали тебе одному. Днем мы говорили о тебе, о твоих работах, гордились тобою, с благоговением произносили твое имя; ночи мы губили на то, что читали журналы и книги, которые я теперь глубоко презираю!.. Пропала жизнь! Я талантлив, умен, смел... Если бы я жил нормально, то из меня мог бы выйти Шопенгауэр, Достоевский... Я зарпортовался! Я с ума схожу... Матушка, я в отчаянии! Матушка!» (Чехов А.П. Собр. соч.: В 12т. М., 1956. Т. 9. С. 300, 320, 321).

Прозрение дяди Вани, сопровождающееся почти катарсическим эмоциональным всплеском, произошло под влиянием личных переживаний и очередного эгоистического поступка проф. Серебрякова, желающего воспользоваться деньгами от продажи имения, в котором жил Войницкий. Любопытно, что прозрение главного героя не внесло изменений в его жизнь, равно как и изменений в жизнь его племянницы Сони, живущей по тем же принципам альтруизма. После отъезда четы Серебряковых жизнь дяди Вани и Сони совсем не изменилась. Они также продолжали трудиться для блага чуждого им человека. Интересным также является и тот факт, что данная пьеса Чехова является одной из его наиболее популярных произведений, и не только в России. Попутно заметим, что многие пьесы великого русского драматурга содержат данную тему, которая является столь универсальной, что понятна многим людям вне зависимости от их этнической принадлежности и места проживания.

Альтруизм весьма часто сопровождается страданиями человека, исповедующего идеи абсолютного добра. В культурной традиции христианства само страдание рассматривается как ценность. Религия высоко оценивает очистительную роль страдания как самого сильного орудия в войне с мировым злом. Вполне понятно, что народы, исповедующие христианскую религию, могут быть склонны преувеличивать роль альтруизма в жизнедеятельности человека. Следует заметить, что другие мировые религии также несут в себе идею положительного отношения к альтруизму и сопровождающему его человеческому страданию. Вероятно, не стоит обсуждать данную проблему в силу ее деликатности, однако нельзя не учитывать культурных традиций, лежащих в основе ориентации человека и оказывающих безусловное влияние на его поведение. Менталитет народа, обусловленный, в частности, и культурными традициями религии, определяет ценностные ориентации, лежащие в основе поступков конкретного человека. Но на эти же поступки можно посмотреть и в другом аспекте, изучая их более простые, психологические причины.

З.Фрейд рассматривал проявление альтруизма как невротическую потребность субъекта в ослаблении чувства вины или как компенсацию первобытного

эгоизма, подвергнутого вытеснению. Сам эгоизм в некоторых психологических концепциях изучался как врожденное свойство человека, благодаря которому обеспечивается защита его жизнедеятельности. В философской и художественной литературе противостояние альтруизма и эгоизма представлено как борьба между добром и злом.

В реальной жизни проблема остается открытой.

В рамках современной психологии активно разрабатывается вопрос об ассертивном поведении и ассертивности личности - особой интегральной характеристике человека, проявляющейся в его отношениях с другими людьми. Довольно трудно найти в русском языке слово, обозначающее поведение, которое можно было бы охарактеризовать как нечто среднее между эгоистическим и альтруистическим. Поэтому имеет смысл воспользоваться понятием ассертивности, разрабатываемым современными зарубежными психологами и постепенно распространяющимся в отечественной психологии. Ассертивный - от англ. (assert), т.е. утверждать, защищать, доказывать, отстаивать. Психологический смысл ассертивности заключается в способности человека отстаивать и защищать свои интересы, добиваясь своих целей и не причиняя вреда окружающим. Более того, ассертивность предполагает, что реализация интересов индивида будет являться условием реализации интересов других людей, как это происходит в стратегии сотрудничества и компромисса. Ассертивность - качество альтернативного поведения, ориентированного на компромисс и сотрудничество как ведущие стратегии взаимодействия.

Ассертивное поведение рассматривается в русле гуманистической психологии, изучающей проблемы полноценно развивающейся личности, стремящейся к самореализации и способной актуализировать свои потенциальные особенности. Данная форма поведения является одной из наиболее сложных форм, но не такой редкой, как может показаться на первый взгляд. В действительности, именно такое поведение обеспечивает нормальное полноценное взаимодействие с окружающими. Более того, в определенном смысле оно способствует развитию тех, с кем взаимодействует ассертивный человек. Наиболее эффек-

тивно ассертивный человек общается с другим ассертивным человеком. Это тот самый случай, когда категорический императив Иммануила Канта может быть реализован при взаимодействии; человек поступает по отношению к другим так, как он хотел бы, чтобы поступали по отношению к нему. Само взаимодействие подчеркивает чувство собственного достоинства субъектов общения.

Ассертивность предполагает очень внимательное отношение субъекта взаимодействия к себе и партнеру. Человек должен нести ответственность за себя, свои поступки и те ситуации, в которые он попадает. Однако данная ответственность связана не столько с социальным контролем, сколько с самоконтролем самого индивида. В то же время он не обязан давать какие-то объяснения и обоснования, оправдывающие его поведение. Он имеет право сам решать, в какой мере отвечает, и отвечает ли за поступки других людей. Имеет право менять свои взгляды и не бояться быть смешным при этом. Имеет право совершать ошибки и отвечать за них. Такой человек не боится признаться в том, что он чего-то не знает или не понимает другого человека. Его поступки характеризуются независимостью, но не эгоизмом, потому что он не ущемляет прав других людей. Весьма важным является тот факт, что ассертивный человек не ставит окружающих при своем взаимодействии с ними в положение жертвы или избавителя. Развитие эгоизма или альтруизма окружающих блокируется самим поведением индивида.

Особенно активно понятие ассертивности используется в психотерапевтических системах коррекции поведения человека. Именно в психотерапии впервые было замечено, что неумение индивида защитить свои интересы постепенно приводит к нервным срывам и болезням. Это неумение проявляется, прежде всего, либо в агрессивном, либо в пассивном поведении. Следует вспомнить, что нападение, бегство и оцепенение являются филогенетическими формами реагирования почти всех живых существ на земле. И в определенном смысле эти формы предопределили развитие соперничества, избегания и приспособления на социальном уровне функционирования человека. Что касается ассертивности, то она не имеет филогенетического прообраза и требу-

ет особого внимания при формировании. В животном мире удовлетворение потребностей одной особи сопровождается ущемлением интересов другой особи. В человеческом обществе этого можно избежать. Однако такое поведение требует особой подготовки, которая должна осуществляться в процессе обучения и воспитания. Взрослый человек также может научиться этому в тренинговых группах (Э.Берн, М.Е.Литвак).

Формирование асертивности как защищающей и развивающей формы поведения дает возможность человеку избежать многих конфликтных ситуаций, хотя сам конфликт далеко не всегда является признаком непродуктивного взаимодействия. Тема конфликта является одной из наиболее традиционных в исследовании интерактивного аспекта общения. Ее популярность обусловлена значительным увеличением конфликтных ситуаций в современной социальной жизни. Традиционный конфликт представляет собой открытое столкновение противоположных позиции, интересов, взглядов, мнений субъектов взаимодействия. На вербальном уровне конфликт проявляется чаще всего в споре, где каждый стремится отстоять свое мнение и доказать другому его неправоту. Несмотря на то что большинство людей относятся к конфликту как к чему-то негативному, он имеет конструктивные функции.

Конструктивные функции конфликта проявляются в следующем: во-первых, он выступает источником развития, совершенствования процесса взаимодействия (развивающая функция); во-вторых, обнаруживает возникшее противоречие (познавательная функция); в-третьих, призван разрешить противоречие (инструментальная функция); в-четвертых, имеет объективные последствия, связанные с изменением обстоятельств (перестроенная функция). Конечно, для одного и того же участника взаимодействия один и тот же конфликт может иметь положительные и отрицательные последствия. Одни и те же конфликты могут быть конструктивными в одном отношении и деструктивными в другом.

Деструктивные функции конфликта очевидны. Во-первых, в конфликтной ситуации почти все люди испытывают психологический дискомфорт, напряжение, подавленность или чрезмерное возбуждение. Во-вторых, наруша-

ется система взаимосвязей. В-третьих, понижается эффективность совместной деятельности. В связи с этим почти все люди относятся к конфликтам негативно и стремятся их избежать, хотя можно отметить существование субъектов, имеющих серьезные психологические проблемы, которые, не всегда осознавая, сами инициируют возникновение конфликтных ситуаций.

Существует несколько типологии конфликтных ситуаций. Критериями типологизации служат функции, субъекты взаимодействия, типы поведения участников и др. С точки зрения субъектов взаимодействия, выделяют конфликты межличностные, межгрупповые и внутриличностные. Межличностные конфликты представляют собой столкновения взаимодействующих людей, чьи цели либо взаимно исключают друг друга и несовместимы в данной ситуации, либо противодействуют или мешают друг другу. Такой конфликт сопровождается острыми эмоциональными переживаниями участников взаимодействия. Следует заметить, что эмоциональные переживания субъектов выступают важным условием конфликта. Именно они обостряют противоречия и провоцируют экстремальные поступки. Спокойное, толерантное отношение субъектов к конфликтной ситуации и ее причинам определяет наиболее благоприятные возможности перехода от стратегии соперничества к стратегии компромисса и, возможно, даже сотрудничества. Межгрупповые конфликты возникают из-за противоборства групп в коллективе или социуме (их особенности рассмотрены в главе «Межгрупповые отношения»).

Внутриличностные конфликты определяются интериоризацией личностью разнонаправленных ценностных ориентации в процессе воспитания и социализации. Такой конфликт - столкновение относительно равных по силе и значимости, но противоположно направленных мотивов, потребностей, интересов, влечений у одного человека. Внутриличностные конфликты изучаются обычно в рамках психологии личности как особого направления психологии, имеющего собственный предмет исследования. Однако в социальной психологии внутриличностные конфликты рассматриваются в связи с социальными особенностями их формирования при нарушении отношений с близкими людьми.

ми в детстве и в связи с противоречивыми отношениями такой личности с социальной средой во взрослом возрасте. Нет сомнений в том, что внутриличностный конфликт несет в себе проблемы социальной адаптации человека, блокирует принятие решений, заставляет индивида прибегать к наиболее неэффективным стратегиям взаимодействия.

В конфликтной ситуации очень важным является то, как субъекты взаимодействия ее себе представляют. Могут быть конфликты, которые не имеют существенного основания, т.е. реальных противоречий между субъектами нет, но сами субъекты полагают, что они есть. Такой конфликт рассматривается как ложный, в отличие от подлинного, при котором реальные противоречия существуют и осознаются обеими сторонами. Кроме того, конфликт может быть смещенным или двойным, когда реальные, наиболее значительные противоречия между субъектами скрываются за внешними, незначительными противоречиями. Иными словами, смещенный конфликт - это явный конфликт, за которым можно обнаружить скрытый, лежащий в основе явного. Это происходит, когда по каким-то причинам (чаще всего из-за социального контроля) индивиды не могут даже себе признаться в причинах и источниках подлинного противоречия.

Среди различных типов конфликтов наиболее сложным можно считать так называемый латентный, т.е. скрытый конфликт. Данный конфликт должен был бы произойти, но не происходит, так как по тем или иным причинам он либо не осознается субъектами взаимодействия, либо скрывается ими за социально приемлемыми формами поведения. Специфика такого типа конфликта заключается в том, что он практически не имеет конструктивных функций и способствует развитию цинизма и лицемерия у его участников. Особенно опасным такой конфликт может быть для детей, которые наблюдают подобные отношения своих родителей и с детства привыкают к так называемому двойному нравственному стандарту.

Конфликты с близкими людьми переживаются наиболее тяжело. Поэтому самыми сложными конфликтами являются личные и производственные. Семья

и работа, личная жизнь и профессиональная деятельность - основные сферы жизнедеятельности человека, которые связаны с самоутверждением личности и тем самым определяют ее особую уязвимость. Именно в этих сферах он взаимодействует с окружающими максимальное количество времени. Достаточно заметить, что, например, среди причин суицидов на одном из первых мест стоят семейные конфликты. Что касается производственных противоречий, то они могут быть обусловлены не только индивидуальными особенностями субъектов взаимодействия, но также и спецификой профессионального труда.

Большое количество конфликтов наблюдается в сфере профессиональной деятельности «человек - человек». Среди них одной из наиболее конфликтных является педагогическая деятельность. Проблема педагогического конфликта относится к категории так называемых универсальных психологических проблем. Практически все конфликты, так или иначе связанные с процессами обучения и воспитания, попадают в разряд педагогических. В педагогической среде принято весьма негативно относиться к конфликтам, в то время как некоторые ученики склонны видеть в конфликте источник интереса и новых ощущений. Ученики иногда могут даже специально провоцировать возникновение конфликтной ситуации, особенно в тех случаях, когда отношения на уровне «учитель - ученик» являются неинтересными, однообразными, лишенными динамики.

Педагогические конфликты вызваны целым рядом обстоятельств. Во-первых, сама деятельность учителя является одной из наиболее стрессогенных. Когда в середине 50-х годов в нашей стране проводились исследования по психологии труда в национальном масштабе, то работа учителя по своей психофизиологической напряженности приравнивалась к деятельности летчиков-испытателей и альпинистов. Современные условия не сделали работу учителя менее напряженной. Напротив, они все более способствуют дистрессовым условиям, нервным перегрузкам и, соответственно, конфликтам. Во-вторых, в процессе обучения учитель всегда должен контролировать работу учащихся, что, в свою очередь, развивает оценочный подход к другим людям. Это преобладание оце-

ночного подхода во взаимодействии достаточно часто служит источником противоречий. Многие учителя в процессе общения не столько участвуют во взаимодействии, сколько контролируют его. Безусловно, контрольно-оценочная деятельность является обязательной педагогической функцией, но она не должна быть генерализована, т.е. распространена на межличностное взаимодействие.

Существует также значительное количество объективных противоречий, связанных с системой воспитания и образования в обществе, которые не могут не сказываться и на конкретных педагогических конфликтах. Это противоречия между ценностями, культивируемыми школой (семьей), и ценностями, складывающимися в окружающей среде; между педагогическим коллективом и семьей; между традициями и новациями в системе обучения и воспитания. Еще В.В.Розанов в «Сумерках просвещения» описывал объективное противоречие между семьей и школой, которое существовало и будет существовать всегда, поскольку в организованной системе обучения преобладают формальные отношения, а в семье - межличностные: «...Семья не может, не в состоянии признать тех неизменных норм, которые прилагаются к столь изменчивому, так безгранично разнообразяющемуся объекту, как ее растущие порождения; она видит в них некоторую слепоту, сухость и узость воззрения на него; она постоянно критикует, и ее критика исходит из сердца, бывает страстна, неправильна в частностях, но права в самом общем основании...» (М., 1990. - С. 20). Таким образом, в определенном смысле педагогический конфликт можно рассматривать как нормативный процесс в силу его объективности, повторяемости и даже некоторой целесообразности.

Выделяют множество проблем, связанных с педагогическими конфликтами. Одна из наиболее распространенных и пока еще не разрешимых проблем заключается в том, что некоторые учителя и родители верят в существование некоего педагогического средства (по образному выражению А.С.Макаренко, - «педагогического фокуса»), с помощью которого можно разрешить любой конфликт. При столкновении с конфликтными ситуациями учителя и родители иногда считают, что «...нужно найти какой-то хитрейший рецепт воспитания

детей, и дело будет сделано. По их мнению, если этот рецепт дать в руки самому заурядному лежебоке, он при помощи рецепта воспитает трудолюбивого человека; если его дать мошеннику, рецепт поможет воспитать честного гражданина; в руках вора он тоже сделает чудо, и ребенок вырастет правдивым...» (Макаренко А. С. О воспитании. - М., 1990.-С. 198). Ирония Макаренко по поводу таких воспитателей вполне уместна, поскольку в данном случае они стремятся изменить ситуацию с помощью внешнего средства. Уже в этом заключается основная ошибка в подходе к возможности разрешения конфликта. Любой конфликт требует обязательного осмысления собственного положения участника взаимодействия в данной ситуации.

Среди многообразия проблем педагогической конфликтологии мы выделяем следующие: связь позиции педагога со стилем управления (организаторской деятельностью): динамика стратегий взаимодействия учителей в педагогическом конфликте: социальные роли учителя в педагогическом коллективе, влияющие на обострение межличностных отношений.

Позиции педагога в конфликтной ситуации определяются ведущим эго-состоянием и характеризуются большой выразительностью, так как невольно обнаруживают общее состояние человека, его отношение к людям, представление о себе самом, степень заинтересованности в целях и т.д. Позиция определяет контекст взаимодействия. Контекстная информативность позиции - один из самых сильных способов воздействия человека на окружающих. Именно поэтому ее исследование осуществлялось не только в психологических разработках, но также и в театральной педагогике (К.С.Станиславский, М.О.Кнебель, П.М.Ершов и др.). Так, субъектные позиции учителя, влияющие на организацию педагогического взаимодействия, проанализированы в терминологии театральной педагогики: «пристройка сверху», «пристройка рядом», «пристройка снизу». С достоверной очевидностью можно утверждать что все «пристройки» соответствуют эго-состояниям «родителя», «взрослого» и «ребенка».

Контекстная информативность позиции более значима в профессиональной деятельности учителя, чем вербально выраженное требование.

Именно она будет определять специфику взаимодействия. Если контекстная информативность позиции не совпадает со словами учителя, то ситуация будет определяться не на вербальном уровне, а на уровне взаимодействия позиций. Например, педагог находится в благодушном состоянии «ребенка», но пытается сделать строгий выговор ученику. Последний будет реагировать именно на эго-состояние учителя, а не на его слова.

Позиция определяет стиль организаторской деятельности учителя и его функции как руководителя группы. Каждый стиль коррелирует с определенным эго-состоянием. Эго-состояние «родитель» с авторитарным стилем, эго-состояние «взрослый» с демократическим стилем, эго-состояние «ребенок» с попустительским стилем. Вполне понятно, что различные эго-состояния педагога влияют на степень психологической близости между ним и учеником (социальная дистанция). При авторитарном стиле социальная дистанция велика и отношения приобретают строго формальный характер; при демократическом стиле можно наблюдать средний уровень социальной дистанции; при попустительском - социальная дистанция практически отсутствует, преобладают неформальные отношения.

Конфликтные ситуации могут возникать при любой позиции учителя, который пытается разрешить противоречие посредством тех или иных стратегий взаимодействия. Наиболее опытные и успешные учителя (или родители) стремятся использовать во взаимодействии стратегии компромисса и сотрудничества. Однако данные стратегии являются и наиболее трудными для их практического воплощения. Педагоги могут также решать проблему путем прямого психологического подавления учащегося, реализуя стратегию соперничества. Такой педагог всегда прав, всегда уверен в себе, всегда выигрывает в спорах с учащимися. Ученики могут чувствовать собственную неполноценность при взаимодействии с таким человеком, что, конечно, не способствует развитию их чувства собственного достоинства. Данный стиль разрешения конфликта является продуктивным.

К другим случаям учителя, наоборот, стремятся приспособиться к ученикам, классу, пытаясь избежать конфликтных ситуаций любой ценой. Такая позиция характерна для учителей, которые боятся испортить отношения с классом, не умеют предъявлять требования к ученикам, не уверены в своей правоте и в целом испытывают осознаваемые или неосознаваемые сомнения в уровне своей профессиональной компетенции. Такая стратегия часто встречается и у родителей в семейном воспитании. Таким образом, реализуются некоторые так называемые ложные авторитеты воспитания: авторитет любви, авторитет доброты, авторитет подкуна (Микпргнко А.С. О воспитании. - М.. 1990). При действии «ложных авторитетов» взаимодействие между воспитанниками и воспитуемыми определяется уступчивостью, мягкостью учителей или родителей. Они боятся всяких конфликтов и всем готовы пожертвовать ради благополучия детей (альтруизм). В результате такого воспитания дети постепенно начинают ставить свои условия, командовать, предъявлять требования и т.д. Ребенок всегда будет проверять пределы допустимого, и если взрослые не ограничивают этих пределов, то процессы воспитания будут только способствовать формированию деструктивного поведения (эгоизм).

Избегание конфликтов во многом связано с неумением взрослых правильно предъявлять требования воспитанникам. Обычно нарушается мера требований. Или их слишком много и они достаточно высоки, т.е. невыполнимы, или они слишком просты. В первом случае ребенок не в состоянии справиться с заданием, что ведет к психофизиологическому перенапряжению и нервным срывам. Во втором случае ребенку не требуется никаких усилий для выполнения задания. Возникает ощущение легкости выполнения, ребенок привыкает действовать в простых условиях. Если же условия усложняются, может произойти психологический срыв. Таким образом, нарушение меры требований со стороны взрослых по отношению к ребенку всегда ведет к конфликтным ситуациям. Предотвращение конфликта на уровне «ложных авторитетов» эффективно лишь до определенного времени и в конечном счете также ведет к серьезным противоречиям, когда дети подрастают.

Успешность стратегий педагогов или родителей в конфликтных ситуациях зависит от многих причин. Нельзя утверждать, что избегание и приспособление всегда неэффективны. Существуют такие ситуации, в которых данные стратегии действительно целесообразны. Однако следует иметь в виду, что увлечение такими стратегиями может пагубно сказаться как на существе дела, так и на межличностных отношениях воспитателя и воспитанника.

Н.П.Аникеева выделила особые позиции учителя в педагогическом коллективе, которые мешают установлению нормального психологического климата и способствуют развитию конфликтных ситуаций (Аникеева Н.П. Психологический климат в коллективе. - М., 1989). Такие позиции могут быть рассмотрены как своеобразные социальные роли в педагогическом коллективе:

«прима», «общественный деятель», «генератор саморекламы», «патриарх», «имитатор». «Прима» - это модель поведения учителя, достигшего высокого уровня профессиональной деятельности и являющегося одним из лучших учителей школы. Однако профессиональные и личностные амбиции не позволяют такому учителю признать заслуги других, не менее успешных коллег. И хотя внешнее поведение «примы» вполне доброжелательно, такой человек вызывает напряжение в группе. На уровне контекстной информативности позиции (намекы, бестактные поступки и т.д.) «прима» выдает информацию, порочащую других учителей, и, прежде всего, учителей успешных, ибо только они являются действительными соперниками «примы». В данном случае ведущей стратегией поведения выступает соперничество.

Позиции «общественного деятеля», «генератора саморекламы» и «имитатора» вызывают конфликты, поскольку определяются стремлением учителя создать свой положительный имидж не за счет продуктивной деятельности, а через самопрезентацию. Что касается позиции «патриарха», то ее негативное принятие со стороны молодых учителей обусловлено постоянным недовольством, которое позволяют себе некоторые опытные учителя по отношению к более молодым коллегам. Данная модель поведения проявляется в стремлении поучать, выражать недовольство, декларировать и абсолютизировать свои профессио-

нальные подходы и т.д. Вполне очевидно, что при вышеозначенных позициях учителя стремятся к удовлетворению только своих собственных интересов и не могут взаимодействовать с коллегами на паритетном уровне. Они абсолютизируют свои достоинства и игнорируют недостатки. Очевидно, некоторая мера лояльности по отношению к окружающим необходима для достижения согласованных действий и выработки оптимальных путей выхода из конфликтных ситуаций.

Педагогические конфликты можно рассматривать в различных аспектах. Но следует помнить о нормативности данного явления, которое не только создает проблемы педагогической деятельности, но и является источником развития самого учебно-воспитательного процесса. Более того, правильное разрешение конфликтной ситуации способствует личностному развитию ее участников. Конфликт выполняет важнейшие функции регулирования коммуникативных, организационных, конструктивных и гностических процессов как на уроке, так и вне него. Учителя, которые могут работать с педагогическим конфликтом, являются наиболее успешными в профессиональной деятельности, поскольку сам факт наличия такого рефлексивного подхода делает участника конфликта его экспертом. В этом случае учителя осознают необходимость и возможность самим решать проблемы достаточно эффективно, так как наиболее оптимальные способы разрешения конфликта всегда связаны с индивидуальными особенностями его участников. Кроме того, рефлексирова конфликт, учитель также обучается помогать и ученикам в их не всегда простых взаимоотношениях.

## ЛЕКЦИЯ 4

### КОММУНИКАТИВНЫЙ АСПЕКТ ОБЩЕНИЯ

**Понятие коммуникации • Психологическая обратная связь • Коммуникативные барьеры • Феномены межличностного влияния • Субъективные каналы восприятия и передачи информации • Специфика межличностного информационного обмена**

Понятие коммуникации связано с информационными обменами, которые существуют между людьми в процессе совместной деятельности и общения. Коммуникация - это акт и процесс установления контактов между субъектами взаимодействия посредством выработки общего смысла передаваемой и воспринимаемой информации. Действия, целью которых является смысловое восприятие, называют коммуникативными. Главной задачей межличностной коммуникации выступает достижение социальной общности. При этом индивидуальность и уникальность каждого субъекта взаимодействия сохраняются. Поэтому социальная общность, достигаемая, например, в толпе при панике, коммуникацией не является, поскольку в данном случае происходит деперсонализация личности, и человек на какое-то время утрачивает некоторые свои индивидуальные черты, «растворяясь» в общей людской массе и подчиняясь ее законам.

В более широком философском смысле коммуникация рассматривается как социальный процесс, связанный либо с общением, обменом мыслями, сведениями, идеями и т.д., либо с передачей содержания от одного сочитания к другому посредством знаковых систем (Философский энциклопедический словарь. - М.. 1983). Социологический аспект понимания коммуникации выявляет специфику средств связи любых объектов материального и духовного мира. Поэтому данное понятие часто употребляется применительно к многообразным средствам массовой передачи информации (средства массовой коммуникации). Их широкое распространение и влияние почти на каждого человека, так или иначе связанного с цивилизацией, породили понятие общего информационного поля, в котором живут современные люди. Как массовый процесс коммуникация представляет собой постоянное распространение информации посредством технических средств связи среди огромных рассредоточенных аудиторий, воздействуя на оценки, мнения и поведение людей. Как межиндивидный процесс коммуникация определяет смысловое поле конкретных взаимодействующих субъектов. В данной главе будет рассмотрена коммуникация, определяющая только межличностное общение.

Коммуникация выступает как особая функция общения. Она проявляется в передаче и принятии информации. Эта функция играет важную роль в межличностных отношениях, поскольку информационные процессы в современном мире определяют значительную часть жизнедеятельности человека. Человек, передающий информацию, называется коммуникатором, человек, воспринимающий ее реципиентом. Вполне понятно, что в процессе взаимодействия коммуникатор и реципиент меняются местами, поскольку функции передачи и восприятия информации переходят от одного к другому. Однако существуют, такие ситуации взаимодействия, когда данные функции жестко закреплены за субъектами в течение определенного времени, например у преподавателя (коммуникатор) и слушателей (реципиенты) на лекции.

Для анализа коммуникативного аспекта общения часто используется теория информации, получившая распространение в ряде наук. Изначально теория информации была разработана в связи с потребностями развития техники связи. Позднее схемы анализа информационных процессов были использованы при изучении непосредственного общения людей. Однако если в технических средствах связи информация только передается и принимается, то в реальных процессах человеческого общения она еще и формируется. Общение выступает своеобразным катализатором мышления человека и его активности.

Информационный обмен - глобальное явление нашей жизни, выходящее за пределы простого человеческого общения. Однако специфика именно межличностного информационного обмена столь значительна и так отличается от специфики информационного обмена на субъект-объектном уровне (например, при взаимодействии человека с компьютером), что ее следует выделить особо. Она определяется наличием процесса психологической обратной связи, возникновением коммуникативных барьеров, появлением феноменов межличностного влияния, существованием различных уровней передачи информации, влиянием пространства и времени на передачу содержания информации.

Сущность процесса психологической обратной связи состоит в необходимости субъектов выработать единую знаковую систему и единое понимание об-

суждаемых вопросов во время общения. Когда человек получает информацию, он ее прежде всего воспринимает, т.е. интерпретирует. Интерпретация зависит не только от самой информации, но и от индивидуального опыта воспринимающего, его знаний, общего уровня развития и т.д. В зависимости от множества причин люди весьма по-разному воспринимают одно и то же сообщение. Более того, они могут давать совершенно противоположные оценки одному и тому же явлению, по-разному осмысляя его. Вот почему продуктивное общение сопровождается обычно уточнениями, некоторыми психологическими стимулами отрицательного или положительного характера, например поддакиванием или нахмуриванием бровей. Люди используют различные способы для того, чтобы показать свое отношение к предмету разговора и сообщить тем самым собственное понимание обсуждаемого вопроса. Отсутствие психологических стимулов свидетельствует о том, что контакт нарушен. Так, во время телефонного разговора один из собеседников обязательно поинтересуется, слышат ли его, если с другой стороны не будет никаких ответных реплик или поддакиваний. При внимательном наблюдении мы можем заметить, что с нарушения психологической обратной связи часто начинается конфликт.

Психологическая обратная связь столь важна для человека, вступающего в общение, что ее прерывание воспринимается как наказание на субъективном уровне восприятия. Педагогические концепции, базирующиеся на принципах бихевиоризма, включают в себя представления о прерывании психологической обратной связи как одной из самых действенных мер влияния на ребенка.

Наличие коммуникативных барьеров также характеризует специфику межличностного общения. Коммуникативный барьер - это психологическое препятствие, возникающее на пути передачи адекватной информации. В современной социальной психологии выделяют разные типы коммуникативных барьеров. Рассмотрим наиболее распространенные. Прежде всего, это барьеры непонимания: фонетический, семантический, стилистический, логический и др. Такие барьеры возникают в связи с различными знаковыми средствами передачи сообщения. Самым простым примером фонетического барьера является непо-

нимание двух человек, говорящих на разных языках. Фонетический барьер может возникнуть и между людьми, говорящими на одном языке, но имеющими разный уровень развития и овладения речью, например, между маленьким ребенком, который учится говорить, и взрослым. Однако такого барьера, как правило, не существует между матерью и ребенком. Обычно мать отлично все понимает и может «переводить» с детского языка на взрослый.

Семантический барьер возникает, когда люди по каким-то причинам не понимают смысла сказанного. Допустим, филолог слышит узкопрофессиональный разговор двух математиков. Вряд ли он поймет, о чем идет речь. Такой же барьер возникает между родителями и детьми-подростками, если последние говорят с использованием жаргона. В «Словаре русского языка» С.И.Ожегова сказано, что жаргон - это «речь какой-нибудь социальной или объединенной общими интересами группы, содержащая много отличных от общего языка, в том числе искусственных, иногда условных слов и выражений» (М., 1988). Во многих социальных группах, особенно среди людей, которые давно знают друг друга, может существовать особый язык, несколько отличающийся от общепринятого и понятный только тем, кто знает, какие события скрываются за определенными фразами, словами, намеками. Чем дольше существует группа, тем более обусловленным является язык.

Семантический барьер может возникать между людьми, являющимися носителями различных субкультур внутри господствующей культуры, они определяют стиль жизни и мышления ее носителей. Субкультуры отличаются по своим обычаям, нормам, ценностям и различным формам социального контроля. Чаще всего выделяют субкультуры молодежи, представителей различных профессиональных групп (профессиональные субкультуры), преступников (делинквентные субкультуры), детские субкультуры и т.д. Профессиональные, делинквентные и детские субкультуры наиболее специфичны в любом обществе. Каждая субкультура имеет свой, отличный от других специфический язык, который может иметь огромное значение не только для обмена информа-

цией в своей среде, но и для способа самоопределения и даже выживания, как это происходит, например, в преступной среде.

В исследованиях по юридической психологии и на уровне художественных описаний достаточно свидетельств об уникальном значении речи в делинквентных субкультурах. По образному выражению писателя С.-Довлатова, речь заменяет преступнику все привычные гражданские украшения, а именно: прическу, заграничный костюм, ботинки, галстук и очки. Более того - деньги, положение в обществе, награды и регалии (см.: Довлапюв С. Заповедник. - М., 1998). Особенно значимой является речь в среде «своих», где она выступает в качестве оружия, защиты, основы репутации и социального статуса и дает такие же преимущества как и физическая сила (Там же). Любопытно, что многие семантические барьеры первоначально рассматривались исследователями именно на фактах отличия делинквентных субкультур от доминирующей общественной культуры на уровне среднего социального слоя (А. К. Коэн, Д. Маца, У. Б. Миллер).

Детская субкультура обладает более адаптивной к общей культуре языковой знаковой системой, но все же имеет существенные отличия, создающие семантические барьеры между детьми и взрослыми. А.М.Сидоркин, один из исследователей проблем воспитательных систем в обществе, отмечая особый детский язык, объединяющий сверстников, предупреждал: «...опытный педагог никогда не позволит себе отставать от стремительно меняющегося детского жаргона. Появляются и исчезают какие-то словечки, выражения... Надо элементарно знать язык тех, с кем приходится общаться, иначе можно оказаться в положении вечно ничего не понимающего и переспрашивающего... Что означает "Прыгать на четвертых сначала простые, потом немецкие, потом алмазики, трети, параша и собачки"? Не поняли? А теперь выйдите во двор и спросите у любой девчонки семи - двенадцати лет. Она не только расскажет вам, но и покажет, достав из кармана резиночку...» (Сидоркин А.М. Парад предрассудков. - М., 1992. - С. 12). Это было сказано в 1992 году. Очевидно, что нынешние дети

уже могут не понять вышеприведенную фразу. У них другие игры, другие нормы, другой жаргон.

Вопрос о том, нужно ли педагогу знать детский жаргон, остается спорным и решается неоднозначно в зависимости от ситуации. С одной стороны, такое знание обеспечивает понимание некоторых детских проблем, с другой - можно встретить весьма успешных педагогов-практиков, получивших высокие результаты в своей деятельности и не имеющих никакого представления о детском жаргоне. Всемирно известный британский публицист, профессор С.Н.Паркинсон, рассказывая о родителях, вынужденных выслушивать детскую болтовню достаточно длительное время, анализирует негативное влияние детского жаргона на развитие взрослых людей. Все люди, сталкивающиеся с обучением детей, будь это родители или педагоги, терпят, с его точки зрения, некий интеллектуальный ущерб: «Наши попытки поучать малышей и подростков приводят к одному: в конце концов мы сами скатываемся на доступный им уровень понимания. Они набираются ума-разума, а мы его теряем; мы настолько выдыхаемся, стараясь растолковать им начало алфавита, что сами уже не в силах добраться до середины. Поучающий расплачивается тем, что сам перестает развиваться. Мы видим, что для школьных учителей это стало правилом, нормой их всегда считают не совсем настоящими взрослыми. Но мы не замечаем, что эта судьба в какой-то мере постигает и родителей...» (Законы Паркинсона. Минск, 1997- -С. 456). Несмотря на некоторую иронию и категоричность суждения, его автор во многом прав. Взрослый человек, постоянно общающийся с детьми, вынужден спускаться до их уровня. Для взрослого это чревато снижением собственного уровня переработки, интерпретации и вербальной подачи информации.

В педагогике существует понятие профессиональной деформации учителей, отражающее негативные последствия определенных форм взаимодействия обучающихся. Профессиональная деформация проявляется в чрезмерной категоричности, императивности суждений, упрощении проблем и т.д. Паркинсон анализирует два способа взаимодействия между детьми и родителями,

сравнивая современное воспитание с воспитанием в прошлом веке. Если современное воспитание больше ориентировано на «пристройку» родителей к своим детям, то воспитание в прошлом веке предполагало ориентацию детей на поведение взрослых. Это значит, что раньше перед родителями и педагогами не стояла задача преодоления семантического барьера в процессе взаимодействия с детьми. Более того, если такая проблема и существовала, ее решал сам ребенок.

Вполне понятно, что британский публицист анализировал воспитание в элитных семьях, обладающих достатком, высоким социальным статусом и имеющих дополнительные педагогические услуги в лице нянек, гувернеров, воспитателей. Не одобряя современных родителей, педагогов, приспособляющихся к уровню детей и переходящих на их язык, Паркинсон в консервативных традициях призывает их игнорировать жаргон детей и выводить их на другой уровень общения. «Пристройка» родителей, воспитателей и учителей к детям целесообразна лишь на первом этапе взаимодействия, когда необходимо снять барьеры коммуникации.

Как видим, семантический барьер и работа с ним имеют особое значение в воспитании и обучении. Однако мировая практика распространения той или иной информации среди широких слоев населения находит пути для выработки общего смысла информации вне зависимости от уровня развития коммуникаторов и реципиентов и наличия семантического барьера между ними. Примером может служить широкое распространение (среди различных слоев населения) христианского учения с помощью Библии - непревзойдённого литературного и нравственного источника знания. Его уникальность заключается не только в идеях, несущих в себе абсолютные ценности бытия, но также и в формах подачи информации, делающей возможным ее восприятие людьми разных уровней культуры. В Библии много информации передано через притчи - особые формы рассказа, имеющие двойной смысл:

прямой и косвенный. Притчу можно причислить к феноменам мирового фольклора и литературы, представляя собой рассказ в иносказательной форме с поучением, она нацелена на понимание, а не на познание. Понимание, в от-

личие от познания, предполагает непосредственное постижение сущности явления, минуя его логический анализ. Притча доступна для понимания взрослым и детям. Не случайно Л.Н.Толстой для своей педагогической работы в Ясной Поляне писал рассказы для детей в форме притчи. Выразительность языка, простота изложения, лаконичность, образность и изящество речи, присущие великому русскому писателю, сделали его рассказы уникальным источником понимания жизни, и прежде всего ее нравственного аспекта.

Для детей форма притчи вполне доступна. Она замечательна прежде всего тем, что у людей обычно не возникает сомнения по поводу того смысла, который она передает. Правда, притча - совершенно особая форма подачи информации, которая не может быть распространена повсеместно, она используется лишь в особых случаях коммуникации (например, на уровне духовного общения). В то же время следует иметь в виду, что детство - это особый период расцвета непосредственного творчества человека, поэтому дети способны не только понимать притчу, но и сами ее создавать. Так, у выдающегося педагога В.А.Сухомлинского некоторые дети писали сочинения в форме притчи.

Стилистический барьер определяется разностью стиля подачи информации, т.е. разными приемами использования средств языка для выражения мыслей. Можно говорить об экспрессивном стиле, характеризующемся эмоциональностью, экзальтированностью, жестикующей, богатыми голосовыми вариациями и восторженными оценками. О логическом стиле, проявляющемся в последовательности, доказательности, подборе фактов, обстоятельности выражений и точной терминологии. Стили определяются обычно функциональной асимметрией головного мозга человека как особым феноменом специфичности левого и правого полушария по отношению к различным психическим функциям. Доминирование одного из полушарий может определять характерные трудности в восприятии и переработке информации, а несовпадение типов доминантности партнеров и приводит к возникновению стилистического барьера в процессе общения. Мелкие стили общающихся совершенно не совпадают, то и взаимопонимание может быть затруднено, За различием стилей стоит отличие

логику-понятийного мышления от образного (И.П.Павлов). Образное мышление отражает явления целостно, без дробления и расчленения, а логику-понятийное мышление, наоборот, во всяком явлении видит множество сторон, свойств. Если образное мышление ориентируется на многие признаки одновременно, то логическое - на рассмотрение каждого признака отдельно и последовательно.

При доминировании логического стиля субъект перерабатывает и излагает информацию последовательно, не пропуская ни одного звена из цепи рассуждений. Чрезмерное пристрастие к деталям и уточнениям не дает возможности носителю логического стиля оперативно принимать решения, а рациональность, холодность и эмоциональная сухость мешают ему устанавливать контакты с разными лицами. Однако в ситуациях, которые заранее известны и не требуют принятия новых решений, а также при взаимодействии в условиях стандартных формальных процедур, такие люди вполне успешны. При доминировании экспрессивного стиля субъект проявляет себя как эмоциональный, импульсивный, ориентированный на мнение окружающих, способный к сопереживанию и обладающий хорошей интуицией. Такой человек может очень легко привлечь внимание к своим словам и без труда установить контакт с другим. Однако чрезмерная экзальтированность и некоторая разбросанность мыслей может оттолкнуть от него людей, обладающих другим стилем. Наиболее оптимальным выступает смешанный стиль, в котором присутствует как логическое видение проблемы, так и ее экспрессивное восприятие и интерпретация. Люди, обладающие смешанным стилем, имеют меньше проблем в отношениях с другими и без труда могут преодолеть стилистические барьеры, обусловленные влиянием функциональной асимметрии головного мозга.

В педагогической деятельности учителя целесообразнее использовать смешанный стиль, что в целом соответствует и принципам обучения, в частности, принципу наглядности, в основе которого лежит идея необходимости опоры на полисенсорность восприятия ребенка. В то же время нельзя не заметить, что содержание предмета обучения во многом предопределяет и стиль взаимо-

отношений учителя и ученика. Так, при изучении математики целесообразнее использовать логический стиль, а при изучении литературы - экспрессивный.

При несогласии коммуникаторов по поводу приводимых доводов возникает логический барьер. Он неизбежен, если взаимодействующие стороны имеют разные представления о существенных основаниях суждения. То, что значимо для одного, может быть совершенно не важным для другого. Поэтому логические барьеры предопределяются не только непосредственно логикой, но и различными ориентациями субъектов взаимодействия. Стилистический и логический барьеры весьма часто сочетаются, поскольку причины их возникновения схожи.

Выделяют также барьеры социально-культурных различий: социальные, политические, религиозные, профессиональные и др. Социальные барьеры определяются принадлежностью субъектов взаимодействия к разным социальным слоям общества. Классические модели таких отношений представлены в многочисленных художественных произведениях, где сюжет связан с действиями «простака в светском обществе». Само приобщение «простака» к светской жизни и его вхождение в новую социальную среду сопровождается снятием социальных барьеров. Политические барьеры возникают при разной идеологии и разных представлениях о структуре и смысле власти. Религиозные определяются тем, насколько толерантной (терпимой) является сама религия по отношению к представителям другой веры. В целом, барьеры социально-культурных различий могут возникнуть и при общении представителей различных социальных слоев, партий или религий. Они также могут зависеть от несовпадения общего уровня культурного развития субъектов взаимодействия.

Барьеры отношений возникают, когда во взаимодействие вмешиваются негативные чувства и эмоции. Если взаимодействующие стороны испытывают чувство симпатии по отношению друг к другу, то такие барьеры не появляются. Люди склонны с большим доверием отнестись к информации, поступающей от тех, кто им нравится. В то же время человек редко способен адекватно воспринимать сообщение от лица, к которому он испытывает негативные чувства.

Наряду с существованием барьеров коммуникации и психологической обратной связи важной особенностью межличностного общения является наличие возможностей появления феноменов межличностного влияния, к которым, в частности, относятся:

внушение, заражение, убеждение. Внушение рассматривается как один из наиболее сложных феноменов. Особенность его проявляется в том, что процесс воздействия на психическую сферу человека осуществляется посредством некритического восприятия информации. Обязательным условием внушения выступает отсутствие логического анализа и активного понимания информации, которая воспринимается как абсолютно верная без доказательств. Чаще всего внушение осуществляется, если человек, находясь в расслабленном состоянии, слышит сообщение от другого. Тот, кто передает информацию, должен быть полностью уверен в правоте своего высказывания, только тогда он может внушающе подействовать на реципиента. Внушение сопровождает общение человека на протяжении всей его жизни. Чем авторитетнее коммуникатор, тем в большей степени он способен внушающе действовать на реципиента. Особенно это заметно в процессе воспитания и обучения. Родители, имеющие авторитет у своих детей, часто передают им информацию именно посредством внушения, хотя и не всегда осознают это.

В рассказе популярного в России в начале XX века журналиста и писателя В.А.Гиляровского «Штурман дальнего плавания» описана судьба беспризорного мальчика Коськи, промышляющего на знаменитом в свое время Сухаревском рынке. Любопытно влияние внушения дедушки Ивана на убеждения и даже развитие некоторых черт характера ребенка:

«...Заботился о Коське дедушка Иван, старик ночлежник, который заботился о матери, брал ее с собой на все лето по грибы. Мать умерла, а ребенок родился 22 февраля, почему и окрестил его дедушка Иван Касьяном.

- Касьян праведный! – звал его потом старик за странность характера: он никогда не лгал.

И сам старик был такой.

- Повдой надо жить – неправдой не проживешь! - изрекал он, а Коська слушал и внимал... Когда Коське минуло шесть лет, старик умер в больнице. Остался Коська один в ночлежке. Потом сошелся с карманниками, стал "работать" на Сухаревке и по вагонам конки, но сам в карманы никогда не лазил, а только "убегалкой", т.е. ему передавали кошелек, а он убегал. Ему верили никогда ни копенки не возьмет. Потом на стреме стал стоять. Но стоило городовому спросить: «Что ты тут делаешь, пащенок?» - он обязательно всю правду пахнет "Калаулю. Там наши лебята лавку со двола подламывают".

Уж и били его воры за правду, а он все свое. Почему такая правда жила в ребенке никто не знал. Покойный старик грибник объяснял по-своему эту черту своего любимца:

- Касьяном зову – потому не врет. Такие в три года один раз рождаются... Касьяны все правдивые бывают!.. Коська слышал эти слова его часто и еще правдивее становятся (Гиляровский В.А. Москва и москвичи. - Минск, 1980.-С.32, 33).

Как видим, внушение не нуждается в доказательствах, но требует большой убежденности внушающего, который передает информацию в императивной форме повелительного склонения. Очевидно что дети в большей степени поддаются внушению, чем взрослые. Следует отметить навязчивый характер идей, усвоенных в процессе внушения. Такие идеи с большим трудом можно изменить и осмыслить. Внушение может быть целенаправленным, или преднамеренным, и нецеленаправленным. При непреднамеренном внушении влияние осуществляется как бы случайно, но на самом деле оно определяется достаточно устойчивыми и твердыми взглядами внушающего.

Гордон Оллпорт выделял случайную природу влияния в ситуации непреднамеренного внушения. Так, исследуя влияние учителей на учащихся и родителей на детей в процессе обучения и воспитания он определил, что максимальное значение в становлении личности ребенка приобретает не продуманный учебный план или целенаправленное воспитание, а «маленькие истины», высказанные мимоходом (см Оллпорт Г. Личность в психологии. - М., 1998).

Далеко не во всех случаях воспитатели задумываются над тем, какие именно «маленькие истины» они высказывают обычно, и насколько они соответствуют общим поставленным целям воспитания.

Не следует думать, что низкий уровень внушаемости свидетельствует о большой психологической силе человека. Видимо, определенный уровень внушаемости должен быть у каждого, поскольку этот механизм влияния связан с интериоризацией смысловых структур в процессе воспитания и социализации. Если у человека очень низкий уровень внушаемости, то он скорее всего имеет достаточно высокий уровень самовнушаемости. Очевидно, наличие определенного баланса между внушаемостью и самовнушаемостью, равно как и баланса между опорой на себя и опорой на других, характеризует большинство людей с нормальной социальной адаптацией. Чрезмерное нарушение данного баланса (в ту или иную сторону) может привести к негативным социальным последствиям. Так, чрезмерно внушаемый человек слишком сильно зависит от окружающих. С другой стороны, субъект с преобладанием самовнушения скорее всего будет проявлять себя как социально дезадаптивный в тех или иных аспектах жизни, поскольку его взгляды будут весьма слабо корректироваться через экспектации на социальном уровне.

В процессе внушения возбуждается неосознаваемая психическая активность индивида. Поэтому ослабление действия сознательного контроля при восприятии информации выступает важным условием внушения. Информация должна быть усвоена в расслабленном состоянии покоя, усталости, перед сном. в гипнотическом сне и т.д. Отсутствие осмысления и понимания обеспечивает восприятие информации, поступающей через внушение, как безусловную данность. Уверенность, систематичность, эмоциональная окрашенность внушения определяют побуждения человека, ощущения, представления, поступки и эмоциональные состояния, которые сохраняются достаточно долго и оказывают влияние на многие аспекты его жизнедеятельности. Используя закономерности внушающего влияния информации, специалисты по организации рекламы стремятся влиять на выбор потребителя через императивное, систематическое и по-

зитивно ориентированное информирование о том или ином товаре, либо услуге. При этом реклама крайне редко обращается к таким механизмам влияния как убеждение.

Если внушение ориентировано на подсознательный уровень психических процессов человека, то убеждение связано с вполне осознанными процессами понимания и восприятия информации. Убеждают при помощи лотки, доказательств, демонстрации значения обсуждаемых явлений. В зависимости от индивидуальных и личностных особенностей человека убедительными могут быть специально подобранные факты или какие-либо аспекты явления, на которые реципиент ранее не обращал внимание. Убеждительными могут быть красота, добро, справедливость и другие ценности, которые выступают как абсолютные и не могут быть сведены к чему-то более высокому. Но в большинстве случаев убеждение связано с логикой и доказательствами. Чтобы убедить, необходимо раскрыть смысл явления в том аспекте, который будет более всего значим для субъекта взаимодействия. Мы реагируем прежде всего на то, что имеет личностный смысл. Поэтому, подбирая объективные доводы для доказательства, нельзя не учитывать их субъективной стороны - того, насколько они будут значимы для данного субъекта. Вот почему, прежде чем убеждать человека в чем-либо, необходимо иметь хотя бы общие представления об его установках, ценностях и взглядах.

Психологическое заражение - это особый способ влияния, который описывают обычно в связи с психическим состоянием больших социальных групп при панике. Речь идет о бессознательной невольной подверженности индивидов определенным психическим состояниям в зависимости от различных факторов. Но заражение может быть также рассмотрено и на уровне субъект-субъектного взаимодействия. Сущность психологического заражения в том, что эмоциональное состояние коммуникатора неосознанно воспринимается реципиентом настолько сильно, что его собственное психическое состояние становится тождественным психическому состоянию коммуникатора. Существуют люди, способные психологически заражать окружающих с большой легкостью.

Вероятно, это связано с различными индивидуальными и личностными особенностями. Несомненно, что такие субъекты достаточно высоко ценятся в определенных профессиональных кругах и видах деятельности, ориентированных на восприятие людей: в среде артистов, учителей, телеведущих и т.д. Talent выдающегося артиста определяется не столько умением что-то выразительно изображать, сколько способностью влиять на изменение психического состояния большого количества людей средствами психологического заражения.

При обычной межличностной коммуникации мы можем заметить сочетание различных видов влияния. Тем не менее многие люди стремятся влиять на собеседника тем или иным способом, который можно обозначить как доминирующий. Доминирование определяется ведущим эго-состоянием человека в данный момент. Очевидно, что преобладание убеждения осуществляется в эго-состоянии «взрослый»; заражения - в эго-состоянии «ребенок»;

внушения - в эго-состоянии «родитель».

Проблема использования возможностей людей влиять друг на друга всегда привлекала к себе внимание психологов и педагогов, социальных работников и родителей, политиков и артистов, коммерсантов и руководителей. Вероятно, нет такой сферы жизнедеятельности в которой факторы межличностного влияния не были бы значимы. Вот почему книга Д.Карнеги «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей» получила широкую публицистическую популярность во всем мире. При этом знаменитые правила Карнеги, изложенные на уровне здравого смысла и житейской мудрости, во многом опираются на научные данные, за исключением некоторых утверждений. Наблюдения и обобщения Д.Карнеги представляют несомненную ценность, поскольку в простой и ясной форме определяют возможности практического использования некоторых моделей поведения для улучшения результатов взаимодействия.

Специфика межличностной коммуникации определяется также и наличием различных каналов восприятия и передачи информации. Наиболее важными среди них являются субъективные каналы восприятия и передачи информации.

Люди воспринимают и отражают окружающий мир посредством своих органов чувств. Проблема уровней передачи информации в процессе межличностного общения рассматривается в теории НЛП (нейролингвистическое программирование). «Нейро» означает, что поведение выступает как результат нервных процессов, а «лингвистическое», что нервные процессы могут быть управляемы с помощью знаковых средств языка (Д.Гриндср. Р.Бэндлер). Поскольку язык каждого человека отражает его субъективный мир, то и влиять на этот мир можно, влияя на язык как знаковую систему. Так же, как и в стилевых различиях, разница знаковых средств обусловлена функциональной асимметрией человеческого мозга.

Выделяют аудиальный (доминирует слух), визуальный (доминирует зрение) и кинестетический (доминирует ощущение) субъективные каналы восприятия и передачи информации, которые определяются как модальности. Можно говорить и о полимодальности человека, у которого преобладают обобщенные представления и мыслительные процессы. Модальность в данном случае - это процесс и механизм восприятия. У всякого нормального человека функционируют все три канала с преобладанием одной модальности. Соответственно людей, связанных с тем или иным каналом восприятия, называют; визуалы, кинестеты, аудиалы и полимодалы. В зависимости от преобладающей модальности для человека мир - это либо то, что он видит, либо то, что слышит или чувствует.

В процессе взаимодействия ведущую модальность можно определить по словам, которые наиболее часто употребляет человек в речи; по характерным жестам или движению глаз. По отдельным признакам, реализующимся в мимике, позе, жестах, движении глаз можно определить, когда человек опирается на собственный опыт, связанный с ощущениями, когда на логику, когда на то и другое. Мимика и жесты асимметрично отражают меру включенности правого полушария, которое хранит опыт, опирающийся на ощущения, и левого полушария, отвечающего за логические построения. Если сильнее выражены мимика, жесты и позы с левой стороны, то человек опирается на чувственный опыт.

Если то же самое больше выражено с правой стороны, - то на логику. Если же позы и мимика выражены симметрично, то задействованы оба полушария. Иными словами, для первого варианта более приемлем язык чувств, для второго - логики, для третьего - оба языка.

Вполне возможно, что у субъектов с разными доминирующими модальностями часто возникает непонимание, поскольку их восприятие и интерпретация одних и тех же явлений могут быть совершенно различны. Для улучшения взаимопонимания и выработки общего смысла передаваемой информации между субъектами, обладающими различными модальностями, используют следующие приемы: присоединение, закрепление, ведение.

Присоединение осуществляется через имитацию, отождествление своего поведения с поведением партнера - так называемое зеркальное поведение. Достижение, по возможности, синхронности дыхания и тождественности поз способствует мягкому вхождению в контакт. Этот прием способствует вхождению коммуникатора в репрезентативную систему реципиента.

При закреплении субъект подражает мимике, жестам, голосу партнера, использует характерные для него ключевые слова. Визуал будет часто использовать слова: «яркий», «видеть», «отчетливо» и т.д.; аудиал - «слышать», «понимать», «звучать» и т.д.; кинестетик - «чувствовать», «ощущать», «прикасаться» и т.д. Если коммуникатор начинает употреблять слова, связанные с ведущей модальностью партнера, он входит в контекст его восприятия и понимания, что, безусловно, способствует выработке общего смысла при взаимодействии.

Ведение представляет собой постепенное переключение партнера с его собственной программы на предлагаемую. Присоединение, закрепление и ведение могут рассматриваться не только как приемы, обеспечивающие передачу и понимание информации, но также и как последовательные этапы установления контакта. Поскольку у большинства людей доминирующая модальность ярко не выражена, то интерпретация ими поступающей информации редко обусловлена селективностью модальности. Однако при ярком доминировании того или

инного канала восприятия и передачи информации следует учитывать и вышеназванные приемы взаимодействия, обеспечивающие выработку общего смысла информации в процессе общения.

Феномен влияния пространства и времени на уровень и глубину коммуникативного процесса определяется в психологии как хромотип. Хромотипы возникают обычно в ситуациях, характеризующихся специфическим сочетанием пространственно-временных координат. Например, когда незнакомые прежде люди по каким-то причинам вынуждены быть вместе в течение определенного промежутка времени на небольшой территории. В таких условиях человек может проявить себя в общении совсем иначе, не так, как обычно. Он как бы выходит из-под социального контроля и может сыграть новую социальную роль. Известны хромотипы «вагонного попутчика», «больничной палаты» и др.

Вполне понятно, что знание и понимание особенностей межличностной коммуникации определяют основные направления ее совершенствования. Условиями эффективной коммуникации являются: наличие адекватной психологической обратной связи;

отсутствие коммуникативных барьеров; соответствие типа коммуникативного влияния целям и задачам общения; установление общих уровней передачи информации; преодоление искажений информации, связанных с действием хромотипов.

Итак, мы видим, что специфика межличностного информационного обмена проявляется в различных аспектах общения. Она определяет характер восприятия, передачи и интерпретации информации. Любопытно, что, несмотря на мощное информационное поле, в котором живет современный человек, его способность особо выделять и усваивать сообщения, поступающие от другого лица, очевидна. Именно в непосредственном межличностном общении мы получаем самое большое количество информации -80% (А. В.Мудрик). Видимо, личностный контакт делает ее настолько значительной, что только при развитии явных признаков социальной дезадаптации мы можем говорить о стремлении человека получать информацию, минуя субъективные источники. Так,

например, явление аутизма рассматривается современной наукой как признак отклоняющегося поведения или даже заболевание человека. Главной характеристикой аутизма является уход от контактов именно с людьми, а не с другими материальными источниками информации.

Значимость информации, идущей от одного человека к другому, связана с мощным аксиологическим контекстом. Сообщая информацию, индивид вольно или невольно передает и свое отношение к ней, обусловленное его системой ценностей. Если сам человек относится к ней позитивно, то и его высказывания звучат убедительно. Более того, информация, к которой субъект, ее высказывающий, не имеет доверия, теряет шансы на адекватное восприятие и интерпретацию. Когда человек получает информацию от другого человека, она воспринимается объемнее, глубже и надежнее, чем информация, передаваемая через неодушевленный источник. Персонализация информации усиливает ее значение и делает более удобной для восприятия.

Особое значение персонализации имеет при формировании мотивации обучения и развития интереса к предмету изучения.

Этот феномен хорошо известен большинству людей и на уровне здравого смысла. Именно поэтому при обучении любому виду деятельности целесообразнее иметь дело с человеком, который знает дело, а не с учебными пособиями, даже в том случае, если они весьма качественны и интересны. Нет ничего удивительного в том что заочное образование, например, часто рассматривается как менее качественное, чем очное, а репетиторство расценивается как более перспективный путь подготовки абитуриента к поступлению в вуз, чем самостоятельная подготовка.

Понятие коммуникации употребляется в психологии значительно чаще, чем понятие перцепции или интеракции. Иногда им обозначают все процессы общения вне зависимости от его содержания. Такая генерализация вполне оправдана, поскольку перцептивные, интерактивные и коммуникативные процессы при реальном общении людей друг с другом переходят один в другой, и их жесткое выделение необходимо прежде всего в научных или методических

целях для осмысления и анализа конкретных социально-психологических феноменов.

## **ЛЕКЦИЯ 5. ПОНЯТИЕ ЗАТРУДНЕННОГО ОБЩЕНИЯ**

Современная психология постоянно обращается к изучению человека как субъекта многообразных видов деятельности и его жизнедеятельности в целом. Как правило, независимо от трактовки самого понятия «субъект деятельности» и уровней его рассмотрения выстраивается логика изучения данного явления в направлении поиска тех характеристик активности человека, которые приводят к позитивным изменениям его самого и окружающего мира. Субъект эффективной, успешной деятельности и такого же общения чаще всего встречается в психологических исследованиях, в то время как личность в качестве субъекта деструктивного поведения, разрушения отношений, трудностей взаимодействия еще недостаточно изучена в отечественной психологии, несмотря на огромный интерес, проявляемый к этой проблеме в смежных отраслях психологии.

Усилиями психологов, психотерапевтов, этнографов, социологов, философов, культурологов создано еще одно направление изучения личности – психология затрудненного общения.

В отечественной психологии в настоящее время достаточно активно обсуждается проблема затрудненного общения. Традиционно она рассматривается в связи с вопросами оптимального общения. Затрудненное общение определяется, как правило, на основе соотнесения наличного общения с его оптимальной моделью. Представления об оптимальной модели общения (незатрудненном общении) отражают позицию авторов относительно того, что такое общение, какова его структура, функции, цели и связанные с ними процессы, свойства и состояния личности. Большинство моделей оптимального общения напоминают перечень требований к качествам личности субъекта общения, к его умениям и навыкам. Несоответствие заданным параметрам оптимального общения рассматривается как показатель затрудненного общения. Особенно распро-

странен такой подход в прикладных областях психологии, например в психологии педагогического общения или управленческого взаимодействия. Именно в этих областях прикладной психологии чаще всего обсуждаются вопросы об эффективности учителя, руководителя, управленца как субъектов общения, выстраиваются перечни свойств, качеств, навыков, умений, необходимых для оптимального общения, характерно для современной психологии и ничем не отличается от исследования других аспектов общения.

С нашей точки зрения, к затрудненному общению следует относиться как к глобальному, интегральному феномену. В. Н. Куницына подчеркивает, что феномен затрудненного общения – это прежде всего явление, представленное в сознании и переживании партнеров. В отечественной психологии сложилась традиция уделять особое внимание субъективным факторам, причинам возникновения затруднений в общении, описанию тех состояний, которые являются результатом неналаженного общения или сопровождаются трениями и сдвигами в коммуникации. На первое место ставятся состояния напряженности, неудовлетворенности, тревоги, эмоционального неблагополучия, дискомфорта и т. д.

О субъективной природе психологических трудностей общения писали А. А. Бодалев и Г. А. Ковалев, подчеркивая, что следствием этих «субъективных трудностей» является объективная картина нарушений – недостижение цели, неудовлетворение мотива, неполучение желаемого результата и т. д.

Таким образом, затрудненное общение необходимо рассматривать в нескольких плоскостях:

в качестве социально-психологического феномена, проявляющегося только в ситуации взаимодействия, социального общения;

как явление объективное, представленное в несоответствии цели и результата, выбранной модели общения и реально протекающего процесса;

как явление субъективное, заявляющее о себе в различного рода переживаниях человека, в основе которых могут быть неудовлетворенные потребности, мотивационный, когнитивный, эмоциональный диссонансы, внутриличностные конфликты и т. д.

Нет необходимости в том, чтобы еще раз пересказывать содержание известных в отечественной психологии работ, посвященных проблеме затрудненного общения. Исследовательские вехи расставлены в работах Е. В. Цукановой, В. Н. Куницыной, А. А. Бодалева, Г. А. Ковалева, В. А. Лабунской, Т. А. Аржакаевой. Каждый из названных авторов опирается на идеи Б.Д.Парыгина о наличии психологического барьера, который понимается как устойчивая установка, психологический настрой личности, процессы, свойства, состояния человека, «которые консервируют скрытый эмоционально-интеллектуальный потенциал его активности». Такая трактовка психологического барьера указывает на внутренний источник трудностей общения – устойчивые личностные образования, которые при определенных обстоятельствах могут приводить к сбоям в общении.

Есть исследования, в которых рассматриваются коммуникативные, социально-перцептивные барьеры, возникающие в общении.

Вместе с этим способом интерпретации общения как затрудненного используется оценка степени выраженности затруднений в зависимости от их воздействия на результаты общения. На основании данного критерия определяются ситуации затрудненного общения: от легких трений, сбоев в общении, не мешающих его продолжению, до того уровня конфликта, который приводит к полному разрыву между партнерами. С помощью оценки затруднений в общении можно создать классификации затрудненного общения. Например, выделить ситуации затрудненного общения, различающиеся по степени понимания – непонимания партнерами друг друга, проявления симпатии – антипатии, принятия – отчуждения и т. д.

Проблема затрудненного общения широко обсуждается во многих статьях и книгах психокоррекционного направления. В них, как правило, анализируются психологические, социально-психологические характеристики личности, приводящие к затруднениям в общении.

Многочисленные данные подтверждают существование специфического по своему психологическому содержанию феномена затрудненного общения. В

ряде обобщающих работ подчеркивается, что под затрудненным общением понимается широкий спектр явлений, который можно свести к неналаженному, расстроенному, нарушенному, неблагополучному, дискомфортному, неэффективному общению. Перечень такого рода характеристик затрудненного общения можно было бы продолжить, используя синонимы или альтернативные ему определения оптимального общения. И в этом случае они относились бы к определениям переживания, состояния личности, испытывающей затруднения в общении, или к некоторым результатам общения (неналаженное, неэффективное и т. д.). Анализ литературы по данной проблеме приводит к выводу о том, что термин «затрудненное общение» используется то как широкое понятие, объединяющее такие явления, как трудности, затруднения, сбои, осложнения, препятствия, преграды, барьеры, конфликты, то как весьма узкое определение, фиксирующее незначительные трудности общения, преодолеваемые партнерами в процессе коммуникации и не имеющие далеко идущих деструктивных последствий. В качестве важных характеристик затрудненного общения в некоторых работах рассматривается степень выраженности затруднений, их глубина и интенсивность воздействия на результаты общения. В качестве крайней формы проявления трудностей общения в них изучается конфликт. Одна из первых исследователей затрудненного общения – Е. В. Цуканова отмечала, что многообразие проявлений затрудненного общения объясняется тем, что оно изучается в различных концептуальных рамках.

Наиболее распространена точка зрения, что различные затруднения в общении являются следствием особенностей развития социально-перцептивной сферы личности (неадекватные восприятия, понимание, оценка, самооценка и т.д.).

Поддерживая складывающуюся традицию, за основу трактовки затрудненного общения мы возьмем положения В. Н. Куницыной. С ее точки зрения, «объективные» трудности – это те, которые обнаруживаются в условиях непосредственного общения, снижают его успешность и лишают чувства удовлетворенности от общения. «Так называемые объективные трудности, – пишет В. Н.

Куницына, – то есть вызванные объективными и в общем устранимыми причинами, – это трудности коммуникативного характера.... и коммуникабельного....» [92, с. 86]. Затрудненное общение объективно существует не только как явление сознания или переживаний партнеров. Оно детерминировано, как подчеркивает Л. А. Петровская, особенностями психологической природы человека и человеческих отношений. В качестве детерминанты затрудненного общения она называет негармоничное развитие различных характеристик личности, ее отношений и социального контекста. Само общение, в силу его социально-психологической природы, является «трудной» деятельностью. В нем реально и потенциально содержатся элементы, затрудняющие оптимальный уровень функционирования. Особенности экспрессии и речи, социально-перцептивной сферы личности, системы ее отношений, форм обращений, уровень развития навыков взаимодействия и условия общения превращают любой акт общения в задачу, в сложную, многоаспектную деятельность. Каждая грань общения, по мнению И. П. Шкуратовой, дает новый критерий для классификации трудностей и причин затрудненного общения. Поэтому перечень как субъективных, так и объективных причин, затрудняющих процесс общения, не может иметь четких границ, за исключением тех рамок, которые устанавливаются исследователем. Одной из самых широких рамок изучения затруднений в общении является этнокультурная. Анализ типических проявлений личности может быть осуществлен на различных уровнях.

Первый из них – это квазипсихологический уровень изучения психических проявлений. На данном уровне анализируются представления об этнических или культурных стереотипах «независимого» и «взаимозависимого Я» или изучаются бытующие в культуре представления об особенностях поведения, характера, системы отношений и т. д.

На втором – интерпсихологическом – уровне анализа исследуются типичные способы поведения в ситуациях конфликтного, затрудненного общения, этнические представления, установки, регулирующие ролевые взаимоотношения участников совместной деятельности. При этом возможно изучение представ-

лений о личности как субъекте затрудненного общения и их изменения под влиянием ролевого статуса партнеров.

Третий – интрапсихологический – уровень анализа этнического характера, уровень изучения этнических смысловых установок. Эти образования появляются в результате возникновения определенных проблемно-конфликтных взаимоотношений, в процессе которых стереотипы, представления, существующие в этнической культуре, преобразуются в личностные смыслы. На данном уровне анализа могут быть рассмотрены результаты изучения когнитивно-эмоциональных образований, преобразованных в личностные смыслы партнеров общения.

Во многом перечисленные факторы общения являются результатом действия механизма «мы» и «они». Б. Д. Парыгин считает, что «источки психологических барьеров заложены в самом факте существования общности и принадлежности к ней индивида» [141, с. 7]. Обособление индивидов в пределах общности «мы» объясняется действием механизма противопоставления другой общности – «они». Параметры, по которым осуществляется такое противопоставление, различны, но «главное заключается в том, что «мы» реагируем на определенные ситуации, определенные раздражители таким образом (что нас и объединяет) и они на то же самое реагируют по-другому». Непохожесть ограничивает контакты, ведет к вражде и стычкам, короче говоря, к затрудненному общению. В соответствии с этими фундаментальными механизмами функционирования общностей Б. Д. Парыгиным были выделены следующие детерминанты: 1) сила коллективных норм, ценностей, действий; 2) система ценностных ориентации личности [140, с. 52]. В работах последнего времени подчеркивается, что этнос способствует формированию у его членов общего видения мира, единых представлений о ценностях, смысле жизни. Однако этнос налагает ограничения на поведение людей, сужает спектр допустимых и желательных реакций человека на ту или иную жизненную ситуацию, а возникшие представления о нормах общения становятся все более автономными по отношению к своим носителям и независимо от них начинают регулировать взаимодействие

как внутри этноса, так и за его пределами. В основе этнических стереотипов, как известно, лежит система этнических представлений – устойчивых, обобщенных, эмоционально-насыщенных образов, выступающих регуляторами общения.

Таким образом, возникновение ситуаций затрудненного общения и трудностей в общении обусловлено фактом формирования человеческой общности, особенностями развития личности в определенной социальной среде, социально-психологической природой общения, механизмами отражения и взаимодействия. Именно они провоцируют сбои в социально-перцептивной, интеракционной, коммуникативной системах общения, приводящие к трениям и возникновению психического напряжения различной интенсивности между людьми.

Итак, в узком смысле слова, затрудненное общение – это незначительные трения и сбои в сфере межличностного общения. Для такого общения характерны: сохранность, непрерывность контактов между партнерами, определенная степень осознания испытываемых затруднений; поиск причин, приводящих к осложнениям общения; попытки самостоятельного преодоления социально-перцептивных, интеракционных, коммуникативных затруднений. В широком смысле слова, затрудненное общение – это все виды и формы общения (от межличностного до межгруппового), приводящие к деструктивным изменениям поведения партнеров и общностей, к непрерывно-прерывным контактам между ними, вплоть до отказа от общения, к снижению уровня осознания причин трудностей в общении, к уменьшению, а в ряде случаев к исчезновению, попыток самостоятельного выхода из возникших затруднений, к формированию тревожного отношения к любой ситуации общения.

В определении «затрудненное общение» заключены как процесс, так и результат общения, имеющий и субъективный, и объективный характер. Но, каким бы ни был результат (субъективный или объективный), участникам общения он представлен через интенсивность, знак, направленность, модальность их эмоциональных переживаний, через степень когнитивно-аффективного напряжения, чувство комфорта – дискомфорта; испытываемых ими в процессе обще-

ния. Количество неприятных» фрустрирующих партнера способов общения, создающих барьеры, препятствия при достижении цели и удовлетворении базовых социальных потребностей, или, наоборот, объем средств и способов общения, помогающих достижению поставленных целей и удовлетворению потребностей, – это объективно-субъективные показатели общения, происходящего в пределах шкалы «затрудненное – незатрудненное общение».

В зарубежной психологии понятие «затрудненное общение» обозначается термином «miscommunication». В широком смысле под затрудненным общением понимается появление во взаимодействии и общении любого рода проблем, а в узком смысле затрудненное общение представляет собой факты непонимания, возникающие в общении. Схожими с понятием «miscommunication» выступают понятия «communication breakdown» – разрыв общения, «pseudo-communication» – псевдокоммуникация, «communication failure» – неуспешное общение, «deficiency communication» – дефицитарное общение. Наиболее близким по смыслу к определению «затрудненное общение», принятому в отечественной психологии, является понятие дефицитарного общения, которое описывает такие ситуации, когда партнеры по общению испытывают недовольство друг другом, не могут достичь поставленных целей, установить открытый диалог, когда перед ними встают непредвиденные препятствия, развивается непонимание, появляются конфликты и т. д.

Парные понятия «затрудненное – незатрудненное общение» не являются синонимами понятий «успешное – неуспешное», «эффективное – неэффективное», «оптимальное – неоптимальное общение». Данные оценки общения отражают объективные показатели достижения его результата, но не учитывают спектра переживаний, возникающих в процессе общения, и индивидуальных оценок каждого из партнеров.

В психологии затрудненного общения, как и в психологии эффективного, оптимального общения, происходит соединение причин возникновения затруднений, результата и характеристик участников общения. Особенности личности могут стать причиной затруднений в общении или результатом общения, могут

рассматриваться в качестве внешних или внутренних, субъективных или объективных факторов. Классификация причин затрудненного общения, учитывающая неразрывную связь между общением и личностью, представлена в ряде работ [20, 39, 92, 145, 190].

Анализ исследований, проводимых в области психологик затрудненного общения и психологии эффективного взаимодействия, также свидетельствует о том, что главными сферами рассмотрения этого явления стали такие виды общения, как межличностное, ролевое, манипулятивное, монологическое, изучаемые в контексте делового, педагогического, этнического общения, а также в условиях социально-психологического тренинга.

Таким образом, трудности, возникающие в общении (причины затрудненного общения), могут быть классифицированы следующим образом:

- 1) объективные, порожденные реальным взаимодействием, и субъективные, имеющие отношение к различным аспектам функционирования личности или группы (динамические процессы в группе и между группами, культурно-психологические особенности ее членов);
- 2) первичные (природные условия жизни группы, история ее формирования и отношений с другими группами) и вторичные, порожденные различными психогенными и социогенными воздействиями;
- 3) осознаваемые, реально присутствующие в ситуации общения и неосознаваемые, субъективно не переживаемые личностью и группой; представленные в сознании личности, но реально несуществующие;
- 4) ситуативные или устойчивые;
- 5) межкультурные и культурно-специфические;
- 6) общевозрастные и тендерные (маскулинность – фемининность), половые;
- 7) индивидуально-психологические, личностные, социально-психологические;
- 8) когнитивно-эмоциональные (представления, мнения, стереотипы, установки, настроения, превалирующие эмоциональные состояния, ценност-

ные ориентации и т.д.), мотивационные и инструментальные (навыки общения, правила этикета, нормы, ритуалы, принятые в группе способы обращения и т.д.);

9) компоненты структуры общения (социально-перцептивные, коммуникативные, интерактивные);

10) вербальные и невербальные.

## **Лекция 6. ЛИЧНОСТЬ И ЗАТРУДНЕННОЕ ОБЩЕНИЕ**

Изучение проблемы соотношения личности и общения в отечественной психологии имеет довольно богатую традицию (Б. Г. Ананьев, С. Л. Рубинштейн, Л. С. Выготский, В. Н. Мясищев, Д. Б. Эльконин). Следует отметить, что, несмотря на понимание многими учеными взаимодействия личности и общения, до определенного времени предпочтение отдавалось изучению влияния общения на личность. Общеизвестно, что общение – это универсальная реальность, в которой человек существует в течение всей жизни. Универсальность общения обнаруживается как при взаимодействии «человек–человек», так и в ситуациях, когда человек находится наедине с самим собой. О важности изучения влияния общения на формирование и развитие личности писали в своих работах известные отечественные психологи. Можно сослаться, например, на анализ влияния дефицита общения в раннем возрасте, на недостаточное развитие индивидуальных и личностных качеств ребенка или на исследования, направленные на выявление зависимости формирования модальности самоотношения и адекватности самооценки, навыков эффективного общения от качества общения со значимыми другими.

Существует целый ряд работ, в которых общение рассматривается в качестве основной детерминанты познавательных процессов или как условие (фактор) учебной деятельности, влияющие на развитие знаний, умений, навыков, эмоционально-нравственной и волевой сфер личности. Еще одним важным направлением в изучении взаимосвязи общения и личности служит выявление

роли общения в становлении личности как субъекта общения и познания других людей.

Таким образом, в отечественной науке фундаментально исследовано и обосновано влияние общения на личность как целостное образование. В полном соответствии с идеями Б. Г. Ананьева о целостности онтогенеза, единства и взаимосвязи всех периодов человеческого развития можно утверждать, что общение на протяжении всей жизнедеятельности человека является одним из ведущих факторов его развития. Об этом же свидетельствуют различные формы психотерапевтической и тренинговой практик, при которых общение используется в качестве средства, рабочего инструмента коррекционного психологического воздействия.

Следует подчеркнуть, что личность располагает определенной свободой выбора ситуаций, в которых может принять участие. Она предпочитает одно из возможных направлений активности и отказывается от других. На любом этапе своего развития каждая личность может рассматриваться как результат влияния предшествующего опыта общения и деятельности. Осуществляя собственный выбор, личность влияет на создание конкретных ситуаций социальной практики, ситуаций своего общения и деятельности. Таким образом, необходимо изучать влияние не только общения на личность, но и личности на общение. Особенно в таком подходе к взаимодействию личности и общения нуждается психология затрудненного общения. К сожалению, в большинстве исследований либо подчеркивается личностный характер общения, либо обсуждаются аргументы в пользу личностного взгляда на результаты общения, либо рассматривается влияние личностного взгляда на оценку партнера. «Личный взгляд человека на других людей, – по мнению А. А. Бодалева, – всегда несет на себе печать его особых черт характера, его личной силы и слабости, выражает индивидуально неповторимые черты его жизненного пути, особенности его воспитания, которое он получил» [34, с. 204].

Для изучения личности и общения важен введенный В. С. Мерлиным принцип интегральной индивидуальности, утверждающий, что между элемен-

тами нейродинамического, психодинамического и социального уровней устанавливаются «взаимно-однозначная, одно-многозначная, много-однозначная разновидности связей» [119, с. 187). Подход к личности как интегральной индивидуальности позволяет рассматривать любую из ее составляющих в качестве детерминанты изменения самых различных сторон, характеристик, уровней, видов и качества общения. Если в исследованиях взаимодействия личности и общения происходит отход от данного принципа, то неизбежно формируется «коллекционерский» взгляд на личностные причины затруднений в общении.

Иными словами, от исследования к исследованию расширяется список личностных характеристик, приводящих к затруднениям. В настоящее время этот список настолько велик, что перестает выполнять диагностические и прогностические функции относительно трений и сбоев в общении.

Альтернативой «коллекционерскому» подходу может стать подход, базирующийся на рассмотрении интегральных личностных феноменов, которые являются основополагающими факторами затрудненного или незатрудненного общения. Такой подход к выяснению роли личности в возникновении затруднений в общении заслуживает особого внимания еще и потому, что личность при этом рассматривается не просто как источник общения, а как вносящая в него объективные изменения. Среди интегральных характеристик личности одно из первых мест занимает система ее отношений, качественное своеобразие которой определяет вероятность затрудненного общения.

Так, в ряде работ рассматривается влияние отношений личности на социально-перцептивную сферу общения. В них показана взаимосвязь между системой отношений личности и содержанием таких результатов общения, как впечатление, представление партнеров друг о друге, оценки и интерпретации. Ряд качеств личности, ее отношений (например, степень уверенности в себе, агрессивность, общительность, застенчивость, доминантность и др.) влияет на формирование образа другого человека. Было выявлено также значение личностных характеристик людей для адекватного различения ими эмоциональных состояний человека. Например, лучше опознают различные эмоциональные со-

стояния люди с развитым невербальным интеллектом, эмоционально подвижные, в большей степени направленные на окружающих, чем на себя, сензитивные, легко ранимые, проницательные по отношению к другим людям, осторожные в межлюдских контактах.

На представление о личности партнера также оказывает воздействие имеющаяся у каждого из нас собственная «теория» личности. Оценка партнера по общению, по данным Н. В. Чудовой, опосредована индивидуальной моделью межличностного оценивания, которая, дополняя имплицитную теорию личности, обеспечивает пристрастность восприятия окружающих людей. «Благодаря работе имплицитной модели межличностного оценивания естественная неадекватность образа "Я" оказывается скомпенсирована специально подобранным набором принимаемых и отвергаемых качеств, и субъект получает возможность в неявном виде учитывать в общении с людьми свои собственные особенности» [194, с. 34]. Среди них автор выделяет очень важную для выбора стратегии поведения субъекта в отношении окружающих людей особенность – уровень интернальности, который непосредственно связан с позицией человека в общении, с тем, что он берет на себя и чего ждет от партнера.

Рассмотрим психологическую классификацию типов общения В. А. Каналика и Г. А. Ковалева, разработанную на основе представлений В. Н. Мясищева и А. А. Бодалева о трехкомпонентной структуре общения. Исходя из этой концепции общения, они вводят такие критерии выделения типов общения, как особенности отражения (когнитивная сложность – простота), вид отношения (личностное – ролевое), форма обращения (открытое – закрытое). Сочетание этих характеристик не столько общения, сколько субъектов общения дает несколько типов, среди которых диалогический рассматривается как высший уровень организации общения. Для него характерно сочетание когнитивно-сложного отражения партнерами друг друга с личностным отношением и открытостью в обращении друг с другом. Непременным условием диалогического типа общения становится принцип взаимности: личностное отношение, открытое обращение, глубокое и разностороннее понимание обоих партнеров.

Если придерживаться этой модели оптимального общения, то затрудненным общение будет, если один из партнеров не обладает когнитивной сложностью в отражении других людей, объектен в отношении к другому, неискренен. Но возникают вопросы: «Кто из партнеров осознает, переживает такое общение как "затрудненное"? Тот, у кого сочетание характеристик отражения, отношения, обращения не соответствует заданной модели, или тот, кто пытается продемонстрировать диалогический тип общения, или оба партнера классифицируют возникшую ситуацию как трудную?» Можно задаться и таким вопросом: «Если исходить из принципа взаимности характеристик общения партнеров, то будут ли различные проявления партнеров, одинаковые у обоих, но не соответствующие диалогическому типу, вызывать затруднения в общении или осмысливаться, переживаться каждым из партнеров как затрудняющие процесс общения?» Возможные ответы на поставленные вопросы будут отражать общий подход различных авторов к созданию позитивной модели общения. Вопросы были заданы не столько для того, чтобы рассмотреть возможные варианты ответов, сколько для того, чтобы подчеркнуть, что многие модели оптимального или затрудненного общения являются моносубъектными. В них присутствуют определенные черты общения, расставлены целевые акценты, выделены те или иные свойства и качества личности, которые распространяются на обоих партнеров, делая их абсолютно похожими, а общение моносубъектным, чем нарушается главная заповедь диалогического общения.

Таким образом, созданные в социальной психологии модели оптимального общения не являются в полной мере пригодными для сравнения с наличным общением и тем более не могут служить объективными критериями отсутствия или присутствия затрудненного общения. Но эти представления об общении могут быть использованы для построения различных психологических моделей затрудненного общения, так как в них для описания вида общения применяются интегральные личностные характеристики, сочетание которых схватывает общение в целом. Поэтому психологические типы общения, сконструированные В. А. Кан-Каликом и Г. А. Ковалевым (от диалогического типа общения к

монологическому), дают переходы от личности, владеющей диалогическим общением, к личности, способной в большинстве случаев к монологическому, т. е. затрудненному, общению.

Результаты общения оказываются обычно несколько иными, чем первоначальные намерения и установки партнеров. То, что рождается в общении, не поддается полной операционализации, осмыслению и сведению к сочетанию каких-либо интегральных характеристик личности и общения. В. А. Петровский, например, скептически относится к тому, что модели общения, которые выстраиваются на основе идей конгруэнтности, являются наиболее оптимальными. В них, подчеркивает ученый, исключается «пристрастность позиции оценки ("любить всех – значит не любить никого")», что вносит элементы деиндивидуализации общающихся и приводит к «неадаптивным исходам» в общении, именно к тем формам и способам поведения, которые, по мысли многих исследователей, являются факторами, затрудняющими процесс общения, а с точки зрения самих партнеров, могут быть расценены как проявление их индивидуальности, субъектности и не осмысливаться в качестве причин затрудненного общения. Автор концепции неадаптивной активности отмечает неизбежность в общении неадаптивных исходов, что означает, что объективность существования затрудненного общения вытекает не из сравнения наличного общения с заданными моделями оптимального общения, а из природы формирования общности, личности, системы ее отношений, диалектики способов отражения и выражения «Я». В соответствии с данной концепцией к затруднениям в общении будет приводить тот партнер, у которого не развито свойство субъектности, для которого не характерна неадаптивная активность.

Среди других факторов, оказывающих влияние на характер складывающихся между людьми отношений (отношения рассматриваются как определенный результат общения), многими авторами выделяется характер самооценки и взаимной оценки; степень самораскрытия, особенности мотивационно-потребностной сферы партнеров по общению. В исследовании Т. А. Шкурко выявлена связь динамической стороны системы отношений личности с такими социаль-

но-психологическими и личностными характеристиками, как общительность, чувствительность, стремление к другим людям, импульсивность, развитый интеллект, экспериментирование в социальной жизни, потребность в установлении близких отношений и контроле других и себя, большой объем и дифференцированность интерпретаций поведения. Партнеры с подобными личностными особенностями быстрее изменяют свои отношения к другому и самому себе, они легче переходят от осознания того, что им мешает общаться, к изменению своих отношений на поведенческом уровне, следовательно, они быстрее избавляются от трений в общении.

По данным А. С. Кочарян, такая характеристика личности, как когнитивная сложность – когнитивная простота, влияет на поведение в эмоционально-сложных ситуациях общения. Более конструктивными в конфликте, по ее мнению, являются когнитивно простые люди. Нюансированное, вариативное поведение когнитивно сложных людей воспринимается как конфликтогенное в силу выявленной связи когнитивной сложности с механизмом манипуляции в реальных ситуациях.

М. Ю. Перепелицина связывает социальную компетентность человека с развитием у него рефлексии, конгруэнтности, избегания манипулирования собой и другими. В качестве факторов, базисных для оценки эффективности общения в целом и профессиональной успешности специалиста, работающего с людьми, М. В. Молоканов выделяет интерес к другому и доминантность, которая рассматривается как мера ответственности за собственный выбор целей взаимодействия с клиентом и способов их достижения. Такие интегральные характеристики личности, как общительность, агрессивность, уровень самооценки, тревожность, направленность, влияют на эффективность общения спортсменов в ходе соревнований. В психотерапевтическом общении особое внимание уделяется личности терапевта, выраженности у него определенных черт (открытость, гибкость, терпимость, осознанность своих действий, директивность –недирективность, ответственность, эмоциональность). В случае индивидуальной

психотерапии больших результатов в изменении личности и поведения больных добиваются врачи, отличающиеся эмпатией, сердечностью, правдивостью.

В целом ряде работ представлены попытки выявить влияние направленности личности на возникновение затрудненного и незатрудненного общения. В различных концепциях направленность личности определяется по-разному: то как «динамическая тенденция» (С.Л.Рубинштейн), то как «смыслообразующий мотив» (А.Н.Леонтьев), то как «доминирующее отношение» (В. Н. Мясищев), то как «основная жизненная направленность» (Б. Г. Ананьев). Традиционно и в отечественной и в зарубежной психологии выделяется три вида направленности: на объект (на дело), на других людей и на себя. Считается, что направленность на других людей способствует успешности общения. С авторами этого вывода можно спорить, так как, переключившись полностью на другого, человек рискует потерять себя, стать для себя объектом, утратить необходимую меру представленности как для другого, так и для самого себя. В этом случае открывается прямой путь к затрудненному общению. По данным Т. И. Пашуковой, эгоцентрическая направленность в познавательном плане приводит к неспособности человека изменить познавательную перспективу, взглянуть «иными глазами» на предметы и явления; в эмоциональном плане выражается в обращенности к своим чувствам и нечувствительности к переживаниям других; в поведенческом плане проявляется в рассогласованности с действиями партнера. Учитывая это, необходимо помнить о справедливом замечании В.А.Петровского, которое сводится к тому, что не сама по себе эгоцентрическая установка партнера или партнеров является фактором разрушения общения, а «в тенденции такая позиция заключает в себе непреодолимое зло самоутраты... подвигая другого (других) к той или иной форме эксплуатации первого» [147, с. 82].

И. П. Шкуратова рассматривает ведущую направленность общения в качестве содержательной характеристики мотивационной модели общения, которая определяет характер взаимодействия человека с окружающими людьми. В. А. Кан-Калик коммуникативную направленность личности связывает с возник-

новением потребности во взаимодействии с другими людьми, с успешностью этого взаимодействия и эмоциональным удовлетворением, получаемым в ходе обыденного или профессионального общения. В исследовании педагогического и межличностного общения Л. И. Габдулиной было выявлено, что педагоги с диалогической коммуникативной направленностью ориентированы на равноправие и взаимоуважение. Одновременно с этим ориентация на диалог сочетается со снижением степени выраженности стремления доминировать, занимать позицию «над» в педагогическом общении, манипулировать, использовать учеников, уходить от общения и сводить его только к деловому взаимодействию.

Еще одной характеристикой личности, оказывающей существенное влияние на результаты общения, является ответственность, рассматриваемая авторами как высокий уровень субъективного контроля, или внутренний локус контроля. Субъективный (личностный) контроль, по мнению Т. Н. Щербаковой, это «особая форма проявления и организации активного отношения человека к самому себе как субъекту своих отношений с действительностью и поддержания воспроизводства себя как автора собственного бытия в мире» [203, с. 14]. Быть личностью, с точки зрения Б. С. Братуся и К. Муздыбаева, значит занимать определенные жизненные позиции, осознавать их, отстаивать их своими поступками и нести за них ответственность. По данным исследований К. Муздыбаева, интернальность личности (внутренний личностный контроль) положительно связана с социальной ответственностью и с осознанием человеком смысла, целей жизни. Кроме того, наиболее характерными чертами интерналов оказались: эмоциональная стабильность, общительность, доверчивость, моральная нормативность, сердечность, утонченность, развитое воображение, высокая сила воли, т. е. такие характеристики, большинство из которых многими исследователями выделялись в качестве способствующих эффективному общению. Экспериментально установлено, что интернальный локус контроля является социально одобряемой ценностью как для интерналов, так и для экстерналов.

Ценности и смыслы, по мнению ряда исследователей (А. Г. Асмолов, Ф. Е. Василюк, Д. А. Леонтьев и др.), играют ведущую роль в жизнедеятельности

личности. Внутренняя непротиворечивость ценностей и смыслов человека может интерпретироваться как проявление целостности личности, что, в свою очередь, является показателем не только ее зрелости, но и успешности общения. Идея ценностного отношения к другому объединяет многие исследования общения. Как отмечено в ряде работ, ядром настоящего общения, общения с человеческим лицом является отношение к другому и к самому себе как к субъекту, неповторимому в своей активности, и как к ценности. Следовательно, несоответствие наличного общения оптимальному, т. е. отношению к другому и к себе как к объекту, непризнание уникальности «Я», ограничение свободы выбора способов и средств самовыражения, расценивается прямо или косвенно как неэффективное, неоптимальное, разрушающее личность и затрудняющее общение. Личность, затрудняющая общение, – это та, для которой характерно сочетание объектного, неценностного отношения к другому и к самому себе с низким уровнем осознания, непринятия себя.

В психологии общения постоянно обсуждается вопрос о способностях, необходимых для того, чтобы общение было оптимальным. Модели способностей применяются к общению также для определения феномена затрудненного общения и оценки личности. Но, несмотря на важность такого рода исследований для оценки наблюдаемого общения на основе его сравнения с одной из моделей оптимального общения, с его отдельными результатами или с демонстрируемым уровнем способностей к общению, они не привели к созданию четко очерченного перечня причин затрудненного общения. Так, в исследованиях указывается на существование способности к общению, пониманию себя и других людей, на наличие коммуникативной компетентности. Значительная часть работ связана с поиском зависимости между коммуникативной компетентностью личности и эффективностью общения. Чаще всего, следуя в этом направлении, многие авторы рассматривают коммуникативную компетентность как важную психологическую детерминанту затрудненного общения. Под коммуникативной компетентностью понимается «развивающийся и в значительной мере осознаваемый опыт общения между людьми» (Ю. Н. Емельянов), «способ-

ность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми, некоторая совокупность знаний и умений, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса» (Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская, П. В. Растянников).

И. В. Лабутова в качестве главной детерминанты успешного педагогического общения выделяет определенное соотношение трех групп коммуникативных умений: общих, педагогических и специальных, отдавая приоритет общим коммуникативным умениям (умению общаться в самом широком смысле слова: умению наиболее благоприятным образом гармонично строить свои взаимоотношения с людьми, жить в обществе) как основе двух остальных. Причем структура каждой группы коммуникативных умений включает в себя три главных компонента: психотехнический (психофизическая саморегуляция индивида в общении), экспрессивный (вербальные и невербальные средства общения) и межличностный (связан с процессом взаимодействия, взаимопонимания и взаимовлияния).

Ситуации общения в силу их разнообразных особенностей независимо от воли партнеров превращаются в единую творческую задачу, решение которой определяется рядом способностей личности. Они формируются в сфере социально-психологической практики и по своей сути являются социально-психологическими свойствами личности, ее социальными способностями. Для психологии затрудненного общения особое значение имеет разработка проблемы социальных способностей личности, в структуру которых входит ряд социально-перцептивных способностей, в том числе и способность к адекватной интерпретации и пониманию невербального поведения человека. Современная социальная психология, рассматривая проблему социальных способностей личности, обращается также к таким явлениям, как социально-психологическая, социально-перцептивная компетентность, определяющиеся рядом составляющих ее способностей.

Вместе с социально-перцептивной компетентностью как комплекс социальных способностей рассматриваются социальный интеллект, интеллект меж-

личностных отношений, социальное воображение, социальная проницательность, социально-психологическая наблюдательность, социально-перцептивные умения и навыки. Перечисленные явления и соответствующие им понятия стали предметом теоретического анализа и экспериментального изучения сравнительно недавно. Одной из причин активизации внимания исследователей к сфере социальных способностей личности стало открытие того факта, что закономерности развития познавательной сферы личности, опосредованные предметной деятельностью, не совпадают с особенностями ее формирования как субъекта познания, общения, социальной практики взаимодействия.

Американские психологи О. Салливен, Д. Гилфорд и Р. де Милл еще в середине 60-х гг. провели исследование, в котором показали, что существует группа способностей, не зависящих от уровня развития реального интеллекта. На основе созданной модели интеллекта они предсказали существование 30 различных социальных или поведенческих умений, связанных со способностью понимать мысли, чувства и намерения другого человека. Американские ученые разработали батарею тестов, включающих 23 социально-перцептивные задачи (фотоизображения различных видов невербального поведения, его элементов). Испытуемые одновременно были обследованы с применением задач и тестов, направленных на измерение реального интеллекта. Из проведенного математического анализа данных следовало, что существует ряд умений, способностей, которые отличаются по сферам приложения. Один класс умений и способностей был определен авторами как социальный интеллект, другой – соотнесен с понятием реального (предметного) интеллекта. Данное исследование позволило сделать вывод о том, что уровни развития социального и реального интеллектов не совпадают и данные виды интеллекта развиваются относительно независимо друг от друга.

В отечественной психологии также сложилось мнение, что социально-перцептивная компетентность, социальный интеллект связаны с решением определенного класса задач в сфере общения. Так, социальная проницательность раскрывается в быстром и адекватном познании людей и отношений,

складывающихся между ними, в способности прогнозировать поведение партнеров. Социальный интеллект проявляется в способности усматривать и улавливать сложные отношения и зависимости в социальной сфере, в умении человека адекватно воспринимать и интерпретировать личность и поступки другого или какую-либо жизненную ситуацию. Социально-психологическая наблюдательность также заявляет о себе в ситуации решения задач о взаимоотношениях людей.

Социально-перцептивные способности, умения, навыки рассматриваются в связи с поиском индивидуального своеобразия окружающих людей. Адекватность отражения свойств и качеств личности, точность прогнозирования воздействия на партнера расцениваются исследователями как показатели уровня развития социальных способностей личности.

Разнообразие терминов и понятий, связанных со сферой социальных способностей личности, отражает их разноуровневые характеристики. В то же время в определении явлений, стоящих за этими понятиями, есть ряд общих моментов. Во-первых, они трактуются как способность, следовательно, сопряжены с определенной деятельностью, являются личностным образованием. Во-вторых, предметом этих способностей выступает установление отношений между событиями, в которых действующими лицами являются другие люди. В-третьих, основным показателем наличия или отсутствия способности к решению задач на установление отношений между событиями в сфере общения является адекватность интерпретации, точность понимания, прогнозирования, воздействия, выбранного речевого и неречевого способа обращения. В-четвертых, в каком бы контексте ни рассматривались социальные способности, они описываются как сложное структурное образование, состоящее из ряда способностей.

Социально-перцептивные способности занимают одно из первых мест в структуре социальных способностей личности. Они входят в нее в качестве сложного социально-психологического образования, формирующегося в результате взаимодействия одного человека с другим, как структурное образова-

ние, обеспечивающее адекватное отражение психических состояний человека, его свойств, качеств, отношений и взаимоотношений.

Использование понятия «способность» при рассмотрении проблемы затрудненного общения определяется, во-первых, тем, что адекватность познания людей, их свойств, состояний, прогнозирование их отношений и взаимоотношений не существуют вне определенной деятельности и являются залогом успешности многих видов профессионального общения. На эту особенность социально-перцептивных процессов указывалось на протяжении всей истории развития отечественной психологии познания людьми друг друга. Во-вторых, в процессе исследования особенностей восприятия и понимания свойств и качеств личности другого человека были получены данные, которые свидетельствуют о больших индивидуальных различиях в успешности решения социально-перцептивных задач. И наконец, несмотря на то что умения и навыки, полученные в общении, знания о психических характеристиках личности, такие когнитивные образования, как стереотипы, эталоны, оказывают влияние на эффективность общения, они сами являются в определенной степени следствием собственных личностных качеств социально-перцептивного процесса, уровня развития ее социальных способностей.

Социально-перцептивные способности как личностное образование связаны с многообразными подструктурами личности, которые могут опосредовать процесс отражения отношения, обращения, всю ситуацию общения. «В некоторых случаях бывает, – пишет С.Л.Рубинштейн, – что на базе генерализованных процессов, открывающих большие возможности, надстраивается слабо отработанная система операций и из-за несовершенства этого компонента способностей, а также условий характерологического и эмоционально-волевого порядка продуктивность оказывается относительно незначительной» [146, с. 229]. Ситуация нереализованных социально-перцептивных способностей возникает не только из-за отсутствия «обстоятельств общения», необходимых для их актуализации, но и по личностной причине. Данный вывод не противоречит известному утверждению, смысл которого сводится к тому, что социально-пер-

цептивные феномены – это интерсубъективные образования и поэтому особенности формирования социально-перцептивных способностей личности, критерии их актуализации могут быть поняты лишь в контексте реального взаимодействия людей в условиях конкретной совместной деятельности. Мы хотели лишь подчеркнуть, что особенности функционирования социально-перцептивных способностей личности могут рассматриваться не только как следствие сформированности самой общности, но и как целостная характеристика личности, связанная с ее деятельностью и определяющая систему ее отношений в группе, статус и положение в коллективе, результаты взаимодействия, степень переживаемых затруднений в общении.

Предметом социально-перцептивной способности являются состояния, качества личности, взаимоотношения партнеров. В силу вторичности субъективных свойств человека по отношению к объектным свойствам они не воспринимаются непосредственно, а воссоздаются через социальное мышление, интеллект, социальное воображение. Следовательно, установление связей между невербальным, экспрессивным поведением и психологическими характеристиками личности и общения предполагает наличие особого рода способностей. Одной из них является способность к адекватной интерпретации и точному пониманию невербального поведения.

В научных работах, посвященных изучению социально-перцептивной способности, как правило, рассматриваются лишь отдельные ее составляющие: импрессивная способность – различение эмоциональных состояний по интонации голоса, эмпатийная способность – умение распознавать состояния человека по выражению его лица, способность понимать качества личности, цели, мотивы, распознавать отношения личности и т. д. Уровень развития способностей обычно выясняется в связи с определенной профессией или категорией лиц, поэтому имеющиеся в исследованиях обобщения не могут в полной мере быть использованы при рассмотрении генезиса, структуры социально-перцептивных способностей личности. Фиксация социально-перцептивных знаний, умений осуществляется в подавляющем количестве экспериментов на вербальном

уровне, что не всегда соответствует специфике репрезентации социально-перцептивного потенциала личности в обыденном общении.

На наш взгляд, исходя из специфики формирования экспрессии человека, его роли и места в общении, можно говорить о более сложной структуре способности к адекватной интерпретации и пониманию другого человека и различных способах ее репрезентации в общении.

Способность к адекватному пониманию экспрессии партнера представляет собой сложное образование, включающее ряд способностей. Каждая из них может быть рассмотрена, по крайней мере, в трех аспектах:

- 1) в плане форм экспрессивного поведения как объекта понимания. С этой точки зрения способность к адекватному пониманию экспрессии человека будет включать способность к адекватному восприятию, к оценке индивидуального экспрессивного поведения его элементов (мимика, жесты, позы, походка), к точному пониманию экспрессивного взаимодействия партнеров;
- 2) в плане психологических интерпретаций экспрессивного поведения наиболее важными являются способность к адекватному определению состояний, к установлению связей между экспрессией и качествами личности, к оценке отношений и взаимоотношений партнеров общения;
- 3) в функциональном плане способность к точному пониманию экспрессивного поведения будет состоять из способности к адекватной идентификации различных психологических характеристик личности и группы и соответствующего использования экспрессии как средства регуляции отношений в общении.

Любая способность, в том числе и способность к адекватному пониманию экспрессивного поведения, заявляет о себе в контексте определенного общения в связи с соответствующими ему социально-перцептивными задачами, поэтому общение может быть представлено как иерархия более частных или более общих задач, решение которых направлено на достижение его целей. Если у личности не развит весь комплекс способностей к пониманию других людей, если

общение требует актуализации определенной способности, а ее уровень развития недостаточен для оптимального решения соответствующей задачи, то неизбежны трения и сбои в общении.

Так как способность к адекватному пониманию экспрессивного поведения сопряжена с социально-перцептивной деятельностью, а та, в свою очередь, опосредована ситуацией общения и совместной деятельностью, то можно считать, что ее развитие и особенности функционирования опосредованы рядом социально-психологических и индивидуально-личностных факторов. Иными словами, с одной стороны, сама способность формируется в результате взаимодействия общения и совместной деятельности, с другой – уровень ее развития является характеристикой личности как субъекта общения, а, кроме того, ее формирование опосредовано особенностями взаимодействия личности и ситуацией ее социального развития. В таком контексте уровень развития способности к адекватному пониманию партнера в общении выступает важнейшей характеристикой личности, приводящей как к затрудненному, так и незатрудненному общению. Не всегда глубокое и разностороннее понимание партнера, высокий уровень проницательности являются залогом успешного общения. Многие считают, что проницательный партнер – это трудный партнер общения.

Наряду с психологическими источниками, раскрывающими роль личности в возникновении затрудненного общения, интерес представляет психотерапевтическая литература. Она является поставщиком моделей затрудненного общения, в основе которых лежит представление о личности и ее взаимодействии с окружающим миром. В истории различных психологических ориентации и примыкающих к ним психотерапевтических направлений прослеживается не только смена представлений о личности, ее природе, психологической структуре, но и трансформация представлений о базовых факторах возникновения затруднений в общении. Особенно многогранно ведется разработка проблемы затрудненного общения в социально ориентированной психотерапии. Достаточно сослаться на ряд положений, известных в социальной психологии ориентации, и связанных с ними психотерапевтических школ, чтобы убедиться не

только в фундаментальности феномена затрудненного общения, но и в непрерывности поиска объяснений того, почему человеку бывает так трудно общаться с другими людьми. Ответом на данный вопрос становится многогранное и многоуровневое изучение личности, испытывающей трудности в сфере общения, и описание тех характеристик, которые являются причиной возникновения затруднений в общении.

Психоаналитическое направление в социальной психологии одним из первых обратилось к поиску причин и объяснений нарушений межличностного общения, раскрытию природы затрудненного общения, исходя из особенностей развития и формирования личности человека. Представители этого направления видят причины и неизбежность затруднений в общении в сложности и противоречивости внутреннего мира человека, неудовлетворенности его потребностей в организации взаимодействия с миром, противоречии между желаемым и должным, в действии защитных механизмов личности. Некоторые характеристики человека, такие, как защитные механизмы личности, расцениваются и как способ выхода из ситуации затрудненного общения, и как важный параметр поведения личности в такой ситуации.

Психоанализу как одной из объяснительных схем поведения в социальной психологии принадлежит мысль о неосознаваемых факторах затрудненного общения и соответственно о роли бессознательного в возникновении психологических трудностей общения. На основе идей психоанализа о соотношении сознательного и бессознательного, основных элементов структуры личности, этапов ее развития можно выстраивать различные сочетания характеристик личности, приводящие к затрудненному общению. Но, каковы бы ни были описания личности, инициирующие затрудненное общение, главное место в них следует отвести системе отношений, сложившихся между родителями и детьми. Детско-родительские отношения являются источником многих проблем взрослого человека, в том числе и трудностей общения, которые переживаются им как внутренний или межличностный конфликт. Превращение этих отношений в ма-

лоосознаваемые комплексы личности служит источником формирования способов поведения, приводящих к затруднениям в общении.

Как известно, особая роль в формировании комплексов, акцентуаций личности в процессе общения с близкими людьми отводится фрустрации базовых социальных потребностей индивида. Такие особенности поведения личности, как тревожность, агрессивность, чувство обиды или вины, которые постоянно обсуждаются как условия и результат затрудненного общения, во многом являются следствием неудовлетворенных социальных потребностей личности. Например, фрустрация стремления к превосходству или к самосовершенствованию становится основой для возникновения внутриличностных конфликтов и развития на этой базе таких черт личности, как зависть, недоверие, ненависть и т. д. Проявление их в общении неизбежно приведет к возникновению различных форм затрудненного общения. Важными для понимания личностных причин затрудненного общения являются работы К. Хорни и Э. Фромма. С точки зрения К. Хорни, неудовлетворение социальных потребностей личности порождает устойчивое состояние тревоги, которое выступает, по мнению многих исследователей, глобальным фактором саморазрушения личности и ее межличностных отношений. В работах Э. Фромма не встречается термин «затрудненное общение», он пользовался понятием «деструктивное поведение». Но описанные им особенности деструктивного поведения могут быть интерпретированы как характеристики затрудненного общения. Э. Фромм подчеркивает, что современный человек постоянно испытывает чувство зависимости от других, собственной беспомощности, неполноценности, отсутствие социальной безопасности, поэтому он деструктивен в общении и наполнен отрицательными переживаниями по поводу предстоящего общения.

Таким образом, в контексте психоаналитического направления затрудненное общение интерпретируется как состояние напряжения, порожденное недостаточно осознаваемыми внутриличностными конфликтами, природа которых кроется в системе отношений ребенка с близкими ему людьми, человека с окружающим миром, по-разному удовлетворяющим его базовые социальные

потребности. В такой трактовке затрудненного общения причинами его возникновения становятся защитные механизмы личности, которая строит свои отношения с другими с помощью различного рода защитных механизмов, вплоть до избегания общения и вытеснения самого факта затруднений в общении. В контексте социально ориентированного психоанализа объяснительная схема объективности, неизбежности затрудненного общения включает в себя особенности функционирования мотивационно-потребностной сферы личности, соответствующую ей систему отношений к себе и другим, противоречивость тенденций адаптации к окружающему миру.

Безусловно, возможны и другие основания для определения роли личности в возникновении затрудненного общения, например с точки зрения теории взаимодействия, разработанной Э. Берном. В этом случае главная причина затруднений – это выбор партнерами неадекватной ролевой позиции в общении, неадекватной формы обращения к партнеру, доминантных способов организации взаимодействия. В контексте трансактной теории, если личность стремится к доминированию в общении с другими, к демонстрации «родительской» позиции, у нее отсутствует ролевая гибкость, если же она придерживается заданного «сценария» взаимодействия, то ее общение неизбежно будет затрудненным.

В рамках различных теорий диадического взаимодействия, как зарубежных, так и некоторых отечественных, выделены главные источники продолжающихся позитивных отношений – получение материальной или психологической выгоды (повышение статуса, изменение роли, улучшение самооценки и т.д.). Позитивность общения опосредована внутренними и внешними факторами, среди которых чаще всего называют меру сходства между партнерами по их установкам, ценностям и наличие способностей к общению. Способным считается тот, кто обладает большим потенциалом для вознаграждения другого. Несовместимые, соперничающие тенденции рассматриваются как условия, увеличивающие вероятность негативных результатов и прерывания общения. На оценку позитивности общения оказывает влияние также степень соответствия полученных в данный момент «вознаграждений» и имевших место в прошлом

опыте взаимодействий, а также превосходство полученного результата в отношении возможных альтернатив. Считается, что участники общения не будут продолжать взаимодействие, если позитивность полученного результата ниже той, которая была в этом взаимодействии раньше, или если у партнеров есть лучший выбор. Эти и многие другие соображения относительно того, что определяет успех – неуспех, длительность, постоянство – прерывность общения, приводят к выводу о том, что трактовка затрудненного диадного общения зависит от того, что в определенной концепции выступает внешним фактором, а что является внутренними условиями. В вышеобозначенном контексте затрудненное общение – это общение, в котором преобладают негативные «исходы». Они появляются из-за неразвитости у личности способности «вознаградить» других людей. Такая личность своим поведением постоянно демонстрирует несходство между своими и партнера установками, ценностями, завышает требования к результату общения.

Совершенно иной образ личности, с которой трудно общаться, возникает, если его конструировать, исходя из положений гуманистически ориентированной психологии. Как известно, в работах этого направления рассматриваются такие явления, как конгруэнтность переживания и выражения, эмпатия, принятие, самоактуализация, самоопределение, ряд социальных экзистенциальных потребностей личности (поиск смысла жизни, стремление к самоактуализации, познанию и самопознанию, взаимопониманию, подтверждению и т. д.). Основываясь на характеристиках личности-фасилитатора, можно создать противоположный ей портрет личности, инициирующей трудности общения. Это, конечно, несамоактуализирующаяся личность, несамоопределяющаяся, неконгруэнтная, имеющая значительные рассогласования между «Я» реальным, «Я» идеальным и «Я» воображаемым, это неподтвержденная как извне, так и изнутри личность. Последствия неподтверждения для сферы общения и формирования личности хорошо представлены в исследовании Ю. А. Мендже-рицкой [117]. Обобщив многочисленные работы, она составила социально-психологический портрет личности с неудовлетворенной потребностью в подтверждении. Пере-

численные ею особенности неподтвержденной личности относятся к различным по своей природе характеристикам, но все вместе они помогают создать образ трудного партнера. Это человек, который не удовлетворяет свои базовые социальные потребности (потребность в подтверждении его наличности, субъектности), не находит в кругу значимых для него людей необходимой системы отношений, в результате чего у него возникают деформации его личностной структуры. Б. С. Братусь, рассуждая о критериях аномального развития личности, приходит к выводу, что центральным системообразующим отношением, характерным для аномального развития, является отношение к человеку как к средству, эгоцентризм и неспособность к самоотдаче и любви, подчиняющийся внешним обстоятельствам характер жизнедеятельности, неспособность к свободному волепроявлению и самопроектированию, отсутствие стремления к обретению сквозного общего смысла своей жизни и т. д. Совокупность этих характеристик личности «ведет человека к отъединению, к отрыву от его всеобщей родовой сущности» [44, с. 51]. Аномальную личность и личность, затрудняющую общение, объединяет характерная для них система отношений к миру, другим людям. Поэтому можно считать, что одной из важнейших характеристик личности, приводящих к затруднениям в общении, является ее «отъединенность» от самого себя и других.

В современной отечественной психологии личности и в социальной психологии для анализа личности как субъекта разнообразных деятельностей наряду с категориями потребность, отношения, личностные смыслы применяется категория активности. По мнению К. А. Абульхановой-Славской, активность – это единство отражения, выражения и реализации внешних и внутренних тенденций в жизни личности, ценностный способ моделирования, структурирования и осуществления личностью деятельности, общения и поведения, это качество удовлетворения ценностных потребностей и способ их выражения, способ соотнесения себя с другими людьми и осуществления самоопределения. Такая трактовка активности личности раскрывает новые грани проблемы «Личность и общение». Как пишет К. С. Абульханова-Славская, субъекты, стремящиеся в

своим взаимодействием с людьми к использованию внешних социально-психологических «опор», не могут снять внутренние трудности. А «у других – внутренние трудности таковы, что не создают мотива для принятия внешних опор, оценок для превращения в собственные. В свою очередь, тип, который изменяет себе, соглашаясь на одобрение, хотя его неуспех очевиден, ему самому открывает своего рода глубины конформизма...» [3, с. 13]. По другому показателю активности – соотношению притязаний и характера саморегуляции – также вырисовывается контур личности, затрудняющей общение. Он включает при понижении требований к себе повышение претензий к другим, ожидание легкого результата, амбициозность; при повышении требований к себе, при чрезмерной рефлексивности наблюдается увеличение жесткости самоконтроля, снижающего общую активность, и т.д. Таким образом, в рамках концепции активности личности ситуация затрудненного общения – это определенный ценностный способ моделирования, структурирования и осуществления личностью общения.

В концепции трудностей межличностного общения, разрабатываемой В. Н. Кунициной, представлены объективные и субъективные характеристики личности, способствующие возникновению нарушений, барьеров и собственно трудностей общения. Важными для понимания роли личности в возникновении затрудненного общения являются ориентиры разделения феноменов «нарушенное общение», «барьеры общения», «трудности общения», обозначенные В. Н. Кунициной. Эти феномены отличаются друг от друга тем, как относятся друг к другу партнеры (степень неудовлетворенности общением), что переживают (степень эмоционального напряжения) и в какой степени участвуют в общении (степень вовлеченности в общение и последствия их действий друг для друга). Но главное различие между ними – это возможность устранения разнообразных причин затрудненного общения, среди которых называются такие личностные свойства общающихся, как тщеславие, зависть, эгоизм, систематическое унижение другого в ситуациях, исключаящих отпор и самозащиту. Результатами такого общения являются агрессия или отказ от него, личностные разрушения.

Данные результаты общения не устраняются без целенаправленного, длительного воздействия на его причины, т. е. без специальной психокоррекционной, психотерапевтической работы или радикальной смены жизненных обстоятельств. Необходимо отметить, что личность может не осознавать своего «вклада» в возникновение трудностей, но и, понимая это, не всегда может самостоятельно изменить способы и формы своего общения, те личностные образования, которые лежат в их основе. В рассматриваемой концепции трудностей межличностного общения представлены связи между определенным сочетанием личностных особенностей, коммуникативных навыков, психофизиологических характеристик субъекта общения и уровнями возникающих затруднений в общении. На основе такого подхода появляется возможность классифицировать партнеров общения по критерию их воздействия на результаты общения. «Субъективные» трудности не менее «объективны», если они приводят к реальным изменениям в общении, а их причиной становятся конкретные сочетания личностных образований субъекта общения.

Во многих работах рассматриваются два вида причин затрудненного общения: мотивационно-содержательные и инструментальные (коммуникативные, навыки, средства, способы и т.д.). Такое деление весьма условно, так как в ситуациях реального общения мотивационные, личностные и поведенческие характеристики субъекта составляют определенную целостность. Более того, именно экспрессивные и речевые компоненты поведения выступают в качестве совокупности действий, которые рассматриваются партнерами как показатели их отношений друг к другу, состояний, переживаемых в момент общения, статусных позиций, качеств личности (скромность, агрессивность, застенчивость). Таким образом, оказывается, что экспрессивные компоненты как динамической, так и статической структуры личности выступают в роли объективных факторов затрудненного общения не потому, что они внешне представлены, а потому, что они и есть часть личностных образований, форма их существования. Попытки воздействовать только на экспрессивные компоненты личностных образований, статусно-ролевые характеристики личности, систему ее отно-

шений, чтобы перевести общение из разряда затрудненного в разряд оптимального, обречены на провал. Личность, затрудняющая общение, отличается от других тем, что ей присущи глубокие внутриличностные конфликты, находящие выражение в дисгармонии экспрессии, жесткости экспрессивного репертуара, в кинесико-проксемических паттернах «распространения – уменьшения себя», в степени соответствия (конгруэнтности) внешнего и внутреннего в поведении личности, в степени осознания и целенаправленного управления выражением своих интенций, состояний, отношений и т.д.

Таким образом, в процессе общения наблюдается взаимодетерминация личности и общения. Личностные образования оказывают влияние на результаты общения, а те, в свою очередь, воздействуют на личность партнеров, формируют ее социально-перцептивную сферу (образы, представления, эталоны, стереотипы), систему отношений, способы обращения, навыки и умения коммуникативного поведения. В зависимости от интегральных личностных образований, оказывающих воздействие на общение, изменяются характеристики общения, совокупность которых придает ему качество затрудненного или незатрудненного.

Учитывая специфику взаимосвязи личности и общения, важно подчеркнуть влияние выделенных личностных характеристик субъекта общения на степень осознания себя и другого в качестве трудных партнеров взаимодействия, на изменение представлений о себе и другом.

Рамки подхода «личность в ситуации общения» позволяют наиболее полно отразить существенные для ситуаций затрудненного взаимодействия характеристики:

- 1) наличие барьера на пути достижения целей партнеров;
- 2) увеличение нервно-психического напряжения;
- 3) демонстрация непонимания;
- 4) сбои в интеракции.
- 5)

Ситуация затрудненного взаимодействия – это ситуация, в которой один или оба партнера являются субъектами затрудненного общения, один или оба партнера с разной степенью осознанности и интенциональности фрустрируют социальные потребности другого, мешают достижению целей общения, в результате этого один или оба партнера испытывают острые эмоциональные переживания, сопровождающиеся нервно-психическим напряжением, демонстрируют непонимание, приводящее к трениям, сбоям в интеракции, нарушениям в развитии личности. К таким ситуациям в первую очередь относятся ситуации «ограничения», «отказа», «обвинения», «оскорбления».

## **ЛЕКЦИЯ 7. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ О ЛИЧНОСТИ КАК СУБЪЕКТЕ ЗАТРУДНЕННОГО И НЕЗАТРУДНЕННОГО ОБЩЕНИЯ**

В российской психологии отсутствует общепринятая трактовка субъекта общения, хотя ведущие отечественные психологи постоянно обращались к данному явлению. Анализ философско-психологической литературы позволяет сделать вывод, что есть ряд основополагающих параметров личности, индивида, которые превращают их в субъекта. Среди них такие характеристики, как преобразовательная активность, целенаправленность, осознанность, целостность, автономность, свобода, гармоничность.

Б. Ф. Ломов подчеркивал, что отличительной характеристикой самостоятельного субъекта выступает его активность. Он считал, что существуют две формы активности субъекта – деятельность и общение. Общение как форма активности отличается от деятельности тем, что в нем присутствуют субъект-субъектные отношения, происходит двусторонний обмен результатами познания и отражения, создается общий фонд информации, используется подражание, содействие, сопереживание как основные формы реализации активности. В общении осуществляется воздействие одного субъекта на другого, поэтому результатом общения как специфической формы активности выступает не предмет, а преобразование отношений с другим человеком или другими людьми.

В работах Б. Г. Ананьева субъект также рассматривается с точки зрения его активности, которая, с одной стороны, обнаруживается в сохранении или преобразовании собственного статуса в зависимости от социальной общности, а с другой – может проявиться в форме воздействия на других людей с целью преобразования или сохранения их положения в обществе. В качестве позитивных проявлений преобразовательной активности субъекта Б. Г. Ананьев называет создание и изменение обстоятельств собственной жизни и жизни других с помощью собственного поведения, труда и общественных связей – товарищества, дружбы, любви, брака, семьи и т. д.

На наш взгляд, перечисленные выше характеристики субъекта наиболее гармонично соединены в определении, которое было дано А. В. Брушлинским. Свое определение субъекта он построил на основе анализа идей С. Л. Рубинштейна, Л. С. Выготского, Б. Г. Ананьева, А.Н.Леонтьева и других. Субъект трактуется как индивид, находящийся на соответствующем своему развитию уровне преобразовательной активности, целостности, автономности, свободы, деятельности, гармоничности и отличающийся своеобразной целенаправленностью и осознанностью. В данном определении необходимо подчеркнуть такое свойство субъекта, как «преобразовательная активность, соответствующая уровню развития индивида». Этот параметр субъекта позволяет любого человека квалифицировать в качестве субъекта, имеющего характерный для его уровня развития вид, качество, форму, способы, средства преобразовательной активности. Именно данный параметр в большей мере сближает определения субъекта и субъекта общения.

Наряду с этим базовым свойством субъекта в ряде работ называется такой параметр, как субъектность, претендующий на интеграцию некоторых параметров субъекта (автономность, свобода, целенаправленность, рефлексия и т.д.) и вбирающий в себя свойство преобразовательной активности индивида.

Таким образом, субъект общения – это индивид, наделенный свойством субъектности (т.е. всеми характеристиками субъекта), проявляющимся прежде всего в преобразовательной активности участников общения и в установлении

субъективных связей индивида с другими людьми (иными словами, в установлении определенных отношений и взаимоотношений). Такая широкая трактовка субъекта общения может быть конкретизирована в соответствии с различными точками зрения на психологическое содержание субъектности, на определение критериев и соответствующих им видов общения.

В отечественной психологии понимание субъектности представлено несколькими дополняющими друг друга точками зрения. Первая из них состоит в том, что субъектность обнаруживается в рефлексивном осознании себя носителем связей с окружающим миром и другими людьми, в которых отражается общность индивида с другими и непохожесть собственного психического мира. Данная точка зрения представлена в работах последователей интерсубъектного подхода. В них подчеркивается, что неразрывная связь одного индивида с другими, которые выступают как значимые другие, отражает то, насколько значимые другие способствуют удовлетворению основных социальных потребностей субъекта в понимании себя, подтверждении, самоопределенности, переживании своей самости, избегании одиночества, поддержке душевного равновесия, утверждении образа себя, «бытийной определенности» и т. д.

Осознание своей связи с другими как проявление качества субъектности в концепции А. В. Петровского представлено в терминах отраженной субъектности. Отраженная субъектность выступает формой представленности и продолженности субъекта в других людях, служит источником преобразования ситуаций общения и взаимодействия в значимом для участников направлении. В концепции А.В. Петровского также в качестве основного свойства субъекта называется его преобразовательная активность, актуализирующаяся в общении, значимом для его участников. Такое представление о субъектности рассматривается как предпосылка личной формы или личностного типа общения.

В соответствии с другой точкой зрения, субъектность проявляется в личных отношениях субъекта к окружающим. Б. Ф. Ломов отмечал, что субъектность раскрывается в личностных отношениях индивида к социальным системам разного уровня, в которые он включен. Субъектность отражает содержание

социальных отношений, роли и места личности в их развитии, указывает на позицию субъекта в обществе. Отношения как основная форма проявления субъектности могут характеризоваться собственным уровнем активности. Б. Ф. Ломов писал, что «субъективное отношение может проявиться как простая эмоциональная реакция, но оно может выразиться и в активном действии, направленном на изменение окружения личности» [109, с. 334].

Наибольшее внимание отношениям как форме выражения субъектности индивида уделено в работах В. Н. Мясищева и его последователей. Разработанная В. Н. Мясищевым концепция отношений содержит понимание субъекта общения как субъекта отношений, которые лично пережиты, субъективно значимы и оставляют глубокий эмоциональный след.

Согласно третьей точке зрения, субъектность выражается в своеобразии субъективных свойств и способностей человека. Основанием для описания субъекта общения служат результаты исследований, в которых ставилась задача изучить способности и свойства личности, влияющие на преобразовательную активность субъекта в процессе общения. К таким исследованиям в первую очередь следует отнести те, в которых изучаются социально-психологическая компетентность, способности к общению, различные виды социально-перцептивных способностей.

Объединяет эти три точки зрения по поводу субъектности как свойства субъекта то, что в них в качестве главных параметров представлены различные характеристики системы отношений личности. Такое единство мнений относительно психологической сущности субъектности объясняется тем, что содержание отношений, с одной стороны, отражает опыт удовлетворения ряда социальных потребностей в общении, а с другой – влияет на активность, размеры и характер общения. Закрепляясь в практике взаимодействия и общения, отношения становятся личными отношениями и переходят в свойства личности и черты характера. В отношениях раскрываются особенности развития личности и ее аномалии. Эти отношения влияют на установки, мотивы, ценностные ориентации личности, обуславливают выбор форм поведения и способов обращения.

По мнению ряда исследователей, система отношений – это устойчивая фундаментальная характеристика личности. Главное заключается в том, что все перечисленные образования личности имеют один корень – систему отношений и детерминируют ее преобразовательную активность, проявляющуюся в выборе форм поведения и способов обращения к партнеру.

Таким образом, субъектность представлена в спектре личных отношений, перешедших в свойства личности и черты характера, в ее установки, мотивы, ценностные ориентации. Иными словами, система отношений личности как ее субъективное свойство и главное качество субъектности является фундаментальной детерминантой направленности, качества и силы преобразовательной активности субъекта общения.

Индивид становится субъектом общения тогда, когда обладает свойством субъектности, проявляющимся в особенностях его преобразовательной активности, соответствующей уровню развития и своеобразию его субъективных свойств и способностей, а также в содержании рефлексивного осознания своих личных отношений и взаимоотношений с миром. В соответствии с таким пониманием субъекта общения критериями определения его типов должны выступать направленность, интенсивность, качество преобразовательной активности личности, отражающиеся в ее субъективных, личностных свойствах и одновременно обусловленные ими.

Таким образом, можно утверждать следующее:

субъект общения вносит объективные и субъективные изменения в общение и осуществляет качественно определенную детерминацию изменений личности, соответствующих определенному уровню;

субъекту общения присущи все характеристики человека как субъекта;

субъект общения характеризуется своеобразным качеством субъектности;

субъект общения раскрывается через его направленность, установки, ценностные ориентации, т. е. через систему отношений;

преобразовательная активность субъекта общения направлена на физические, психологические, социально-психологические свойства личности, измене-

ния которых осуществляются в диапазоне от полного физического и психического разрушения до созидания, сотворения (актуализация личностного роста).

Кроме вышеобозначенных характеристик субъекта общения в целом ряде работ отмечается, что преобразовательная активность личности, раскрывающаяся в системе ее отношений, должна рассматриваться с учетом такого параметра, как социально-приемлемое – антисоциальное общение, взаимодействие, поведение. Иными словами, субъект общения и качество его преобразовательной активности должны рассматриваться сквозь призму социальной, культурно-психологической нормы. Б. С. Братусь отмечает, что «нормальность» или «анормальность» будет зависеть от того, как служит она человеку, способствует ли ее позиция, конкретная организация и направленность приобщению к родовой человеческой сущности или, напротив, разобщает с этой сущностью, запутывает и усложняет связи с ней» [45, с. 8]. В понимании «нормальности» и «анормальности», сформулированном Б. С. Братусем, остается центральной, смыслообразующей характеристикой человека его «способ» отношения к другому: 1) приобщающий к другому как к самоценности или 2) ведущий к обезличиванию, запутывающий, усложняющий развитие личности. С точки зрения данного определения «нормальности» – «анормальности» субъект общения приобретает статус «нормального» – «анормального» в соответствии с его системой отношений к другому человеку, проявляющейся в его преобразовательной активности (в диапазоне от полного физического и психического разрушения до созидания, сотворения).

Преобразовательная активность субъекта общения должна быть соотнесена не только с психологическим представлением о «нормальности» – «анормальности» развития личности, базирующимся на качественных параметрах изменений, но и с понятием социальной нормы, основывающимся на положении об интенсивности, силе, знаке преобразовательной активности личности и их соответствии принятым в обществе стандартам поведения. Сочетание психологических характеристик «нормальности» – «анормальности» личности субъекта общения и представлений о социальной норме вводит понятие «преобразова-

тельная активность субъекта» в контекст социальной психологии и позволяет рассматривать субъекта общения в координатах «нормальность – анормальность», причем полюс «анормальность» может иметь просоциальный и антисоциальный вектор.

Исходя из вышеизложенного, базовыми фундаментальными типами субъекта общения являются те, которые выделены на основе ядерного критерия субъектности – качества преобразовательной активности личности, направленной на себя и других. До недавнего времени такими субъектами общения считались субъекты диалогического и монологического общения или личностного и объектного общения. Соглашаясь с выводами этих работ, следует подчеркнуть, что в них указываются направленность преобразовательной активности субъекта общения (на себя или других), его ведущие отношения к другому человеку и самому себе, но, как правило, мало уделяется внимания дифференциации качества последствий преобразовательной активности субъекта общения.

Исключением служит серия работ по изучению оптимального общения, выполненных в русле гуманистической психологии общения. В них традиционно подчеркивается личностное отношение, творческий характер преобразовательной активности, направленной прежде всего на себя.

Вторым направлением исследований качества и интенсивности преобразовательной активности субъекта общения являются психология затрудненного общения и примыкающие к ней разделы социальной психологии (например, психология конфликтного взаимодействия), психология агрессивного и деструктивного поведения, психология одиночества.

Третьим направлением исследований, в которых рассматривается интенсивность, качество, соответствие социальным нормам преобразовательной активности субъекта общения, выступает психология девиантного, делинквентного поведения, психология насилия, жестокости и т. д.

Четвертым направлением работ, учитывающих характер преобразовательной активности субъекта общения, можно считать исследования, выпол-

ненные на стыке клинической психологии, патопсихологии и социальной психологии личности.

Пятым направлением является изучение личности с точки зрения ее ведущих отношений, свойств и качеств, проявляющих особенности ее преобразовательной активности,

Анализ работ, осуществленный на основе базового критерия субъекта общения, его субъектности, представленной в системе отношений к другому, отличающейся качеством «нормальности» – «анормальности», «разрушающей – созидающей» силой и степенью ее интенсивности, позволяет выделить два фундаментальных типа субъектов общения: субъект затрудненного общения и субъект незатрудненного общения.

Итак, субъектом общения выступает индивид, который обладает свойством субъектности, выражающимся в особенностях его преобразовательной активности относительно личности партнера и процесса общения, т. е. в преобразовании отношений с другим человеком, соответствующим уровню развития его социальных способностей.

Базовыми критериями определения типов субъектов общения являются направленность, интенсивность, качество преобразовательной активности индивида, проявляющиеся в его социальных способностях и системе отношений к себе и другому, к миру. Интегральной характеристикой преобразовательной активности субъекта общения выступает «нормальность» – «анормальность», соотнесенная с такими явлениями, как разрушение – созидание, сотворение личности.

Существуют два фундаментальных типа личностей как субъектов общения: субъект затрудненного общения и субъект незатрудненного общения, преобразовательная активность которых отличается по всем трем ее параметрам (направленность, качество, интенсивность) и представлена в системе отно-

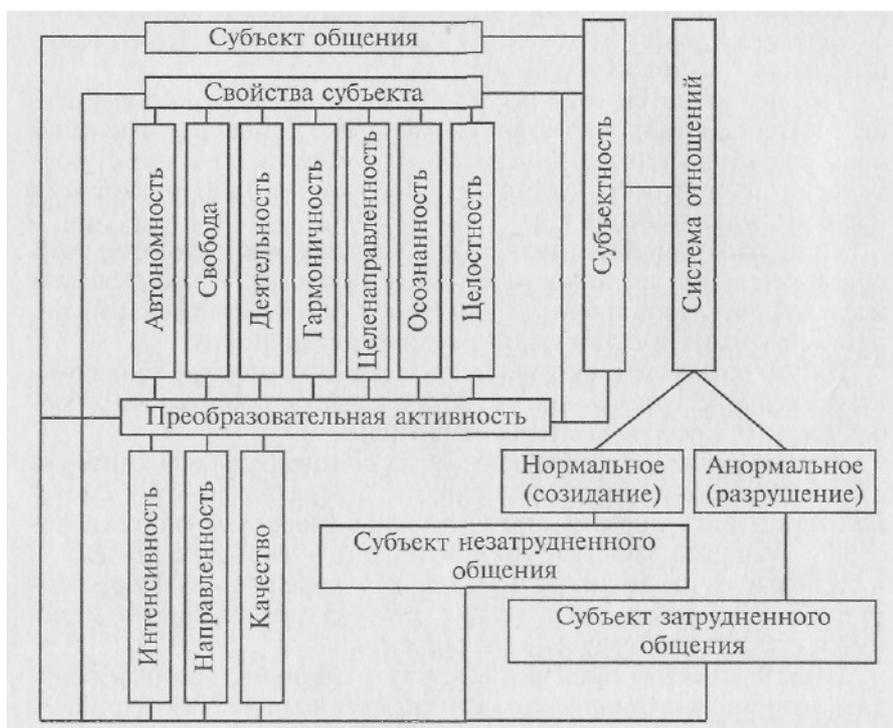


Рис. 1. Субъект общения и его типы

шений к другому. Сочетание этих характеристик преобразовательной активности, выраженных в системе отношений к другому, дает различные варианты этих двух типов личностей. Основные выводы иллюстрирует рис. 1.

Из приведенного выше представления о личности как субъекте затрудненного и незатрудненного общения следует, что субъект общения, в том числе и затрудненного, не совпадает полностью с его личностью, с демонстрируемыми им качествами, отношениями. Он не становится субъектом затрудненного общения только потому, что ему свойственно определенное сочетание личностных особенностей. Для формирования его как субъекта затрудненного общения необходимо, чтобы конкретное сочетание его свойств и характеристик, представленных в поступках и действиях, направленных на партнера, отразилось на определенном уровне «ценностно-смысловой плоскости сознания» и не только его, но и окружающих его людей.

Утверждение, что человек является субъектом затрудненного общения, не означает, что он всегда сознательно, целенаправленно преобразует общение в сторону затрудненного, ставит задачи создать коммуникативные, социально-перцептивные, смысловые, интерактивные и другие барьеры, преследует цель вызвать состояние эмоционального напряжения, тревоги и т.д. С уверенностью можно сказать только то, что сочетание его особенностей объективно ведет к затруднениям в общении. Сам человек может этого не осознавать даже тогда, когда последствия его действий получают ценностно-смысловую оценку со стороны других людей. Особенность субъекта затрудненного общения как раз и заключается в том, что он редко осознанно выбирает способы общения, разрушающие само общение, что он не всегда предвидит последствия своих действий, поступков, что он в принципе недостаточно осознает себя как субъекта общения, и в том числе затрудненного общения. На шкале «субъект затрудненного – субъект незатрудненного общения» к крайнему ее полюсу («субъект затрудненного общения») может быть отнесен тот, кто не испытывает никаких затруднений в общении, не переживает чувства стыда, страха, тревоги, не осознает и не пытается осознать свой «вклад» в возникновение затрудненного общения.

Для других людей субъект затрудненного общения представлен в совокупности его умений и навыков, в демонстрируемых отношениях. К их числу могут быть отнесены: экспрессивно-интонационные, социально-перцептивные навыки и умения взаимодействия, различные виды отношений к себе и другому. Для себя субъект затрудненного общения раскрывается благодаря преломлению отраженных умений и навыков через качественно-специфическое сочетание его внутренних, личностных особенностей, включающих сложившуюся систему отношений, способы понимания, эмоционального реагирования и переживания ситуации затрудненного общения.

Таким образом, субъект затрудненного общения – это «не пожизненное наказание». У такого человека на определенном этапе его развития возникает специфическое сочетание свойств, качеств, процессов, которые объективно из-

меняют общение в сторону затрудненного. Но при определенных жизненных обстоятельствах происходят изменения в специфических сочетаниях свойств, качеств личности и она перестает быть субъектом затрудненного общения. Более того, учитывая природу общения и его различные виды, субъект может при одних и тех же сочетаниях свойств, качеств, процессов в одних ситуациях быть субъектом затрудненного общения, а в других не быть им.

Исходя из представления о субъекте затрудненного общения, его типы можно описать с помощью следующих параметров:

- 1) степени воздействия субъекта на результаты общения (трения, незначительные сбои, конфликт);
- 2) степени осознания субъектом последствий своих воздействий на результаты общения (осознанное, целенаправленное создание ситуации затрудненного общения – неинтенциональное, малоосознаваемое поведение);
- 3) качества и сочетания способов и умений общения. Объединяющим фактором этих параметров субъекта затрудненного общения, источником появления их специфического сочетания (уровня, степени, качества, способов выражения) является соотношение личностных образований. Данную функцию выполняет соотношение показателей мотивационно-потребностной сферы личности, доминирующей системы отношений к себе и другим, способов понимания и выражения. Сочетание этих характеристик личности является базовым в процессах актуализации трудностей общения, формирования различных вариантов субъектов затрудненного общения внутри одного типа, в придании наличному общению официального статуса затрудненного общения.

## **ЛЕКЦИЯ 8. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ КРИТЕРИИ ОПИСАНИЯ СУБЪЕКТОВ ЗАТРУДНЕНОГО И НЕЗАТРУДНЕНОГО ОБЩЕНИЯ**

Наличие близкой дистанции общения, непосредственной включенности индивидов в общение четко не дифференцирует затрудненное–незатрудненное общение. Важными различительными критериями выступают направленность установок, система отношений, способы удовлетворения потребностей партнеров и степень обусловливания результатов общения их личностными особенностями. В качестве таких личностных особенностей, непосредственно влияющих на результаты общения, обычно называются те, в которых отражаются ценности общения, степень свободы общающихся, уровень их доминирования, модальность отношений. С точки зрения этих критериев субъектом затрудненного общения является тот, кто не признает свободу, уникальность, ценность партнера по общению, проявляя это в стремлении доминировать над ним, в объектном отношении, неприязни, враждебности и отчуждении. Субъект затрудненного общения демонстрирует непонимание, неадекватную оценку как собственных возможностей, интересов, потребностей, так и возможностей, интересов, потребностей другого, искажает действительность. В способах взаимодействия такого индивида преобладает поверхностность, неадекватность, манипулятивность, стремление дистанцироваться.

Данный вывод подтверждается работами, авторы которых используют понятия, близкие к понятию «затрудненное – незатрудненное общение», например: продуктивный–непродуктивный стиль жизни, деструктивность, фрустрация потребностей, непродуктивный–продуктивный типы личности, враждебные стратегии межличностных отношений и т. д. Так, А. Адлер подчеркивал, что фрустрация потребности в превосходстве объясняет выбор способов преодоления чувства неполноценности, формирование социального интереса, продуктивного–непродуктивного стиля жизни. Исходя из этого, можно предположить, что субъект затрудненного общения выбирает гиперкомпенсацию как способ преодоления чувства неполноценности. Для него характерны хвастливость, высокомерие, эгоцентричность, за которыми скрывается неспособность принять себя и низкая самооценка. Его стремление к превосходству имеет деструктив-

ное направление, проявляющееся в использовании других с целью достижения личной славы. Ведущими установками, сопутствующими непродуктивному стилю жизни субъекта, выступают самоуверенность, напористость, отсутствие социального интереса и заботы о благополучии других, враждебность, доминантность. В свою очередь, Э. Фромм прямо указывает на зависимость развития личности как субъекта деструктивного поведения от особенностей удовлетворения фундаментальных потребностей человека в общении, в межличностных связях, в поиске идентичности. Он вводит понятия «мучительная свобода» и «бегство от свободы», в которых отражается стремление человека преодолеть чувства зависимости, одиночества, собственной незначимости и отчужденности, порождаемые неудовлетворением базовых потребностей. Именно механизмы бегства от свободы, представляющие собой определенные личностные особенности и черты характера, могут быть критериями затрудненного общения. Согласно такому критерию, примером описания субъекта затрудненного общения выступает личность, которая избрала авторитаризм, деструктивность, самовозвышение в качестве механизмов удовлетворения базовых потребностей. Такой человек характеризуется стремлением к доминированию, контролю над другими, желанием приобрести полную власть над окружающими, унижить, оскорбить их, он способен на психологическое и физическое подавление и уничтожение людей.

В концепции невротической личности нашего времени К. Хорни также указывала на возникновение базальной тревоги, причиной которой выступает неудовлетворение потребностей в безопасности, любви и тепле со стороны близких, как на фактор формирования личности – субъекта неэффективного общения и взаимодействия. Таким образом, критерием описания субъекта общения могут служить особенности использования стратегий межличностных отношений, обеспечивающих преодоление базальной тревоги. Стратегия межличностных отношений, по утверждению К. Хорни, вносит разрушение в общение в том случае, если субъект общения использует ее негибко или применяет только одну из возможных стратегий: ориентируется только на людей (в общении

он зависим, беспомощен, другие ему нужны лишь с целью избегания чувства одиночества и ненужности); придерживается только стратегии обособления (у него отсутствует интерес к другому, преобладает поверхностность контактов, бесстрастность, игнорирование других); демонстрирует враждебную, доминантную стратегию (стремится контролировать других и властвовать над ними).

Таким образом, в рамках названных направлений субъектом затрудненного общения может быть индивид:

- 1) с несбалансированной структурой личности;
- 2) неспособный преодолевать кризисы развития;
- 3) застревающий на выборе одной из возможных стратегий межличностных отношений;
- 4) направляющий свое стремление к превосходству в деструктивное русло;
- 5) выбирающий стиль жизни, характеризующийся низким социальным интересом и деформациями во взаимодействии, допускающими психологическое и физическое уничтожение другого.

Для представителей интерсубъектного и гуманистически ориентированного подходов важны такие процессы и явления, как иерархия и удовлетворение экзистенциальных потребностей, самоопределение, тенденции роста и самоактуализации, субъективное восприятие и познание действительности, соответствие между осознаваемым, испытываемым и сообщаемым опытом и т.д. Такое представление о личности предполагает возможность существования следующих критериев описания субъекта затрудненного– незатрудненного общения:

- 1) особенности и иерархия удовлетворения потребностей различного уровня;
- 2) использование механизмов защиты как реакция на несоответствие между восприятием себя и информацией о себе, поступающей извне.

Согласно первому критерию субъект затрудненного общения -это индивид, у которого метапотребности или экзистенциальные потребности в смысле

жизни, в целостности, уникальности, самоактуализации, росте и т. д. не получили адекватного удовлетворения и находятся в подчинении потребностей более низкого уровня, отражающих неприятные, фрустрирующие состояния, которые требуют немедленного разрешения. Поведение такого человека обусловлено метапатологиями, которые в сфере общения проявляются в отношениях недоверия, антипатии, цинизма, отвращения, отсутствия интереса.

На основе второго критерия субъект затрудненного общения описывается как человек, чье восприятие себя постоянно претерпевает как осознаваемую, так и неосознаваемую угрозу со стороны актуальных переживаний и действительности. Поэтому с целью сохранения целостности своего «Я» он использует механизмы защиты, превращающиеся в ведущие способы реагирования на информацию о себе и нарушающие процессы общения и взаимопонимания. Взаимодействуя с другими людьми, субъект затрудненного общения будет воспринимать все в той форме, которая наилучшим образом соотносится с его Я-структурой, игнорируя истинный смысл происходящего, он будет отрицать неприятный, фрустрирующий опыт, приводя в замешательство партнеров по общению и разрушая контакт с ними.

В работе отечественных представителей гуманистического подхода к общению М. Р. Кагана и А. М. Эткинда подчеркивается влияние мотивации на возникновение нарушений в общении. По их мнению, когда субъект общения руководствуется не внутренним стремлением к той ценности и уникальности, которую представляет он сам и его партнер, а внешней мотивацией одобрения, достижения, эмоционального обладания, то возникает затрудненное общение. Субъект затрудненного общения в этом случае – это индивид, у которого в процессе общения внешняя мотивация одобрения, достижения, обладания и т.д. преобладает над внутренним стремлением к сохранению уникальности и ценности другого и самого себя.

Пример описания субъекта затрудненного общения с позиций гуманистической психологии приведен в работе Л. И. Рюминой [159]. Она анализирует различные виды общения и обращается к рассмотрению манипуляции как изна-

чально деформированного и несбалансированного общения. Выделенные ею характеристики манипулятора и способы его общения и взаимодействия превращают его в субъекта затрудненного общения, который использует другого как вещь, искажает информацию любого характера в угоду своим целям, использует ложь, угрозы, шантаж и т. д.

Ряд характеристик субъекта общения, приведенные в вышеобозначенных работах, описываются в концепции «неадаптивной активности». Ее автор – В.А.Петровский подчеркивает, что субъект общения постоянно ощущает свою представленность другому, свою связь с другими людьми, свою продолжительность в системе отношений с ними. Эти характеристики субъекта общения, выступая в качестве критериев его описания, задают направленность психологических особенностей субъекта затрудненного и незатрудненного общения. Субъект незатрудненного общения ощущает свою представленность в других людях в полной мере, его активность неадаптивна, что характеризует его как агента изменений, направленных на развитие себя и других. Преобразовательная активность субъекта затрудненного общения носит дезадаптивный характер, обезличивает другого, разрушает и его, и себя.

Субъект затрудненного общения – это также индивид, осознающий свою связь со значимыми другими как неудовлетворяющую его базовую потребность в подтверждении. Неподтвержденность развивает в нем недоверчивость, подозрительность, враждебность, отчужденность, подавленность, стремление доминировать, эмоциональную холодность, неадекватность восприятия и понимания других людей, снижает способность прогнозировать события, стимулирует непоследовательность и противоречивость поступков.

Таким образом, субъект затрудненного общения наделен такими особенностями, которые делают установление подлинного контакта, сокращение психологической дистанции, развитие глубоких межличностных отношений и удовлетворение базовых социальных потребностей недостижимыми, невозможными, что деформирует личность, разрушает ее внутренний мир, нарушает связи с внешним миром.

В отличие от субъекта затрудненного общения субъект незатрудненного общения удовлетворен тем, как подтверждают его значимые другие. Для него характерно отсутствие страха отвержения, направленность на свой внутренний мир и мир другого человека, глубокое проникновение в него, понимание других людей. У него преобладает внутренняя мотивация поддержания ценности, уникальности и неповторимости партнера по общению, его ведущими установками выступают установки на сотрудничество и диалог, что обеспечивает подлинное развитие и взаимное глубокое понимание.

Типология активности субъектов в социально-психологических ситуациях, предложенная К. А. Абульхановой-Славской, – это еще одна возможность интерпретации субъекта затрудненного – незатрудненного общения. Выводы ее работы позволяют заключить, что субъект затрудненного общения отличается от субъекта незатрудненного общения несбалансированной саморегуляцией, у него низко развита способность адекватно использовать внешние и внутренние критерии социально-психологических ситуаций, он имеет низкие показатели самоконтроля, непредсказуемые реакции на критику и нереальные притязания.

Следуя принципам построения типологии активности субъекта, разработанным К. А. Абульхановой-Славской, Е. Б. Старовой-тенко предложила типологию субъектов отношений [167]. Типы субъектов отношений выявляются автором на основе 1) выделения позитивных и негативных тенденций в отношениях, 2) степени целостности–разобщенности отношений, 3) степени противоречивости отношений и способа ее разрешения, 4) степени деструктивности отношений, 5) уровня активности отношений. Опираясь на данные критерии, можно заключить, что субъектом затрудненного общения будет выступать представитель такого типа субъекта отношений, для которого свойственны разорванность отношений, преобладание негативных и деструктивных тенденций в отношениях, высокая степень противоречий в отношениях, доминирование деструктивных способов их разрешения, отсутствие перспективы реализации отношений. В противоположность этому субъект незатрудненного общения является представителем типа субъекта отношений, для которого характер-

ны единство отношений, преобладание позитивных и развивающих тенденций в отношениях, доминирование развивающих способов разрешения противоречий, возможность реализации отношений, способствующая продуктивности и результативности.

В исследовании Т. А. Аржакаевой в качестве характеристик субъекта общения исследуется направленность в общении, сила «Я» и коммуникативная активность. В процессе работы она приходит к выводу, что индивид, затрудняющий общение, – это не тот, у кого отсутствуют социально желательные черты (обаятельный, добросовестный и т.д.), а тот, у кого обнаруживаются свойства коммуникативной пассивности и слабости «Я» (неуверенность в себе, робость, замкнутость, необщительность, зависимость от внешних обстоятельств и оценок, безынициативность, недостаточный самоконтроль и саморегуляция состояний). Индивиды, неуспешные в общении, имеют преимущественно манипулятивный, авторитарный и монологический типы направленности в общении. Субъект незатрудненного общения характеризуется коммуникативной активностью, силой «Я», высоким самоконтролем, сбалансированной саморегуляцией, адекватными притязаниями, у него не наблюдается преобладания манипулятивного, авторитарного и монологического типов направленности в общении.

Традиция изучения роли личностных образований в возникновении затрудненного – незатрудненного общения в отечественной психологии складывалась под влиянием работ А. А. Бодалева и Е. В. Цукановой, В. Н. Куницыной. В исследованиях их последователей особое внимание уделяется особенностям установок, мотивации, ценностных ориентации, отражающих опыт формирования системы отношений. В них рассматривается субъективный и объективный уровни психологических последствий преобразовательной активности субъекта общения. Показателем субъективного уровня психологических последствий преобразовательной активности служат изменения эмоционального самочувствия человека в направлении роста неудовлетворенности общением, появление внутриличностного и нервно-психического напряжения, негативно окрашенных эмоциональных состояний. Показателями объективного уровня психо-

логических последствий проявления преобразовательной активности выступают реальные формы взаимодействия – конфликты, сбои, трения, а также личностные разрушения, вплоть до физического и психологического уничтожения человека. Необходимо отметить условность разделения преобразовательной активности субъекта на объективный и субъективный уровни, так как субъективные переживания являются не менее объективными, если приводят к реальным изменениям личности и общения.

На основе параметров субъективности –объективности затрудненного общения В. Н. Куницына выделила три вида затруднений в общении (трудности, барьеры и нарушения), отличающиеся соотношением субъективной неудовлетворенности общением и степенью тяжести объективных последствий и их негативного влияния на развитие участников общения [92, 95]. Появление трудностей с наименее тяжелыми психологическими последствиями обусловлено соотношением желаний, умений и возможностей общаться, свойственных субъекту общения. Например, субъектом затрудненного взаимодействия, общение с которым приводит к наименее тяжелым психологическим последствиям, в данном случае будет человек, который хочет общаться, имеет такую возможность, но не умеет общаться. Ему свойственны невоспитанность, беззастенчивость, эгоцентризм, приводящие к его отвержению. В другом случае субъектом затрудненного общения окажется индивид, который умеет общаться, имеет такую возможность, но не хочет общаться. Он глубоко интровертирован, самодостаточен, у него отсутствует мотивация общения.

Описание субъекта затрудненного общения, для которого характерно создание барьеров в общении, включает другой набор характеристик. Такому человеку свойственны предубежденность, ригидность восприятия другого, следование предрассудкам и стереотипам. В свою очередь, субъект затрудненного общения, привносящий нарушения в процесс общения, имеющие наиболее тяжелые психологические последствия, отличается подозрительностью, завистливостью, эгоцентризмом, тщеславием, себялюбием, ревностью, высоким уровнем фрустрированности межличностных потребностей.

Таким образом, опираясь на результаты исследований В. Н. Куницыной, можно указать на такой критерий описания субъекта затрудненного общения, как сила, тяжесть психологических последствий преобразовательной активности, которая повышается с расширением спектра отношений к себе и другому, имеющих отрицательную модальность, и с ростом степени фрустрированности межличностных потребностей.

О взаимосвязи установок субъекта общения и выбора им стиля общения пишет В. А. Горянина. Ее исследования позволяют сказать, что одним из критериев выступает степень продуктивности стиля общения. Непродуктивный стиль является характеристикой субъекта затрудненного общения. Ему соответствуют следующие установки:

- 1)обесценивание самого себя;
- 2)недоверие к людям и миру в целом;
- 3)обреченность на одиночество;
- 4)предпочтительность позиции «жертвы» и т. д.

В перечисленных установках отражается общее негативное отношение как к себе, так и к другим, обуславливающее выбор непродуктивных способов общения (подавление, избегание).

Другой пример описания субъекта общения через характеристику его установок, влияющих на выбор стратегий, затрудняющих и не затрудняющих общение, содержится в работе С. А. Сухих и В. В. Зеленской [173]. Они считают, что установки субъекта общения на уничтожение другого, ущемление его интересов, властвование над ним становятся причиной нарушений общения. Главными критериями описания субъекта затрудненного и незатрудненного общения являются степень доминирования установки на подавление партнера и использование его с целью собственного возвышения. В общении эти установки включаются в агрессивно-обесценивающий стиль коммуникации, который выражается в запугивании и покорении другого, в бесконечной насильственной конкуренции с ним по типу «ты или я».

В зарубежных исследованиях, посвященных изучению затрудненного общения, также большое внимание уделяется исследованию роли личностных образований в возникновении феноменов затрудненного – незатрудненного общения и делается акцент на рассмотрении объективных показателей тяжести психологических последствий проявления затруднений в общении. В большинстве исследований указывается, что низкий уровень развития коммуникативных навыков, отсутствие мотивации и желания общаться, преобладание негативно окрашенных эмоциональных состояний, наличие внутриличностных конфликтов являются детерминантами появления затрудненного общения. Человек, имеющий такие особенности, выступает субъектом затрудненного общения.

Английскими психологами был использован уровневый подход к анализу роли социально-психологических параметров субъекта общения в возникновении затрудненного общения. При этом внимание обращалось на степень тяжести последствий затрудненного общения или социальную значимость возникших затруднений и осознанность участниками затрудненного взаимодействия (по сравнению со сторонним наблюдателем) тех или иных параметров общения [220]. Так, к первому уровню, с наименьшей тяжестью психологических последствий, относится такое затрудненное общение, участники которого недостаточно осознают появление пауз в речи, прерывание повествования, быстрый переход с одной темы разговора на другую. Второй уровень затрудненного общения раскрывается в таких показателях взаимодействия, как слабое непонимание или неверная интерпретация желаний собеседника, ожидание появления трений в общении. Названные характеристики мало осознаются партнерами по общению. Следующий уровень отличается от первых двух тем, что участники общения частично осознают отсутствие коммуникативных навыков и мотивации общения. На четвертом уровне затрудненного общения партнеры хорошо осознают недостижение или расхождение целей общения, фрустрацию потребностей, противоречивость в выражении стремлений и желаний, грубые нарушения норм и правил взаимодействия. На пятом уровне появляется частичное осознание межкультурных различий в нормах общения и взаимодействии, приво-

дящих к непониманию и отчуждению. Шестой, наиболее высокий, уровень затрудненного общения раскрывается в серьезности психологических последствий и их социальной значимости, обусловленных различиями в идеологических предпосылках общения, дисбалансом распределения социального контроля, которые практически не осознаются участниками взаимодействия.

В отдельную группу исследований выделяются работы, в которых влияние личностных образований на возникновение затрудненного–незатрудненного общения анализируется с точки зрения гендерного подхода. Особое внимание уделяется рассмотрению затрудненного общения между мужчинами и женщинами. В ряде работ подчеркивается, что мужчина выступает субъектом затрудненного общения для женщины, когда он стремится к иерархии в отношениях и пытается насильно завладеть вниманием собеседницы. Напротив, женщина характеризуется как субъект затрудненного общения для мужчины, если она не приемлет подчинения, стремится к власти, не показывает своих переживаний, отличается нечувствительностью. Отмечается, что от женщин как субъектов незатрудненного общения требуется развивать в себе особую сензитивность к разнообразным параметрам поведения мужчин, компенсировать отсутствие эмоциональной экспрессивности у них, помогать мужчинам выражать себя и т. д. Для мужчин считается приемлемым неверное толкование стремлений и желаний женщин и восприятие разнообразия в их поведении как некомпетентность.

В качестве субъективных показателей затрудненного общения многие авторы рассматривают различные характеристики личности как субъекта, соотнося их со структурными компонентами общения. Перечень этих характеристик определяется представлениями авторов о структуре общения. Учитывая то, что общение изучается как сложное структурное образование, а сами элементы структуры выделяются на основе различных критериев, трудно осуществить систематический анализ критериев описания субъекта. Поэтому мы будем придерживаться классического представления о структуре общения, так как в нем наиболее полно отражены различные стороны общения и его элементы. В рам-

ках данного подхода выделяются основополагающие элементы структуры общения: внутренняя, мотивационная, сторона общения и внешняя, инструментальная, сторона. Исходя из этих критериев можно составить два варианта описания субъекта затрудненного общения. В первом варианте это человек, у которого неразвиты инструментальные навыки, умения, поэтому он не способен создавать целостный образ партнера, правильно строить свои действия, ему свойственна импульсивность, несдержанность. Способы, которые он использует для выражения своих мыслей и желаний, являются неадекватными и не опираются на ситуацию общения в целом. Другой вариант описания субъекта затрудненного общения учитывает особенности его мотивационной сферы. В общении такой человек не находит возможности удовлетворить свои ведущие потребности. Мотивы такого человека отличаются эгоистической направленностью.

Понимание структуры общения как многокомпонентной, состоящей из коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон, позволяет описать субъекта затрудненного – незатрудненного общения с точки зрения его коммуникативной, социально-перцептивной и интерактивной деятельностей. Одним из вариантов субъекта затрудненного общения будет человек, имеющий определенные социально-перцептивные особенности. От субъекта незатрудненного общения его отличает то, что он постоянно искажает оценку качеств партнера, для него характерна эскалация атрибуции, преобладание в процессах понимания и интерпретации другого человека оценочного компонента. Он не способен поставить себя на место партнера, у него низкий уровень рефлексии, сопровождающийся сопротивлением осознанию причин своих затруднений и нежеланием что-либо менять в поведении.

Ряд исследователей [197, 198, 207, 208] связывают характеристики социально-перцептивной сферы субъекта общения с особенностями когнитивного стиля и такими его составляющими, как полезависимость–полenezависимость, понятийная дифференцированность и когнитивная сложность–когнитивная простота. Опираясь на результаты данных работ, можно заключить, что 1) для субъекта затрудненного общения независимо от того, является ли он полезави-

симым или полнезависимым, свойственно неумение адаптировать свое поведение к требованиям ситуации общения и особенностям партнера, 2) субъект затрудненного общения отличается недифференцированностью оценок себя и других, стереотипизацией восприятия окружающих, что обеспечивает перенос опыта затрудненного общения из ситуации в ситуацию, 3) для субъекта затрудненного общения характерна когнитивная простота, обуславливающая искажения в формировании представлений о личности другого, несбалансированность аффективно-когнитивных детерминант общения за счет давления аффективной сферы.

В целом субъекта затрудненного общения от субъекта незатрудненного общения отличает уровень развития ряда социально-перцептивных способностей, обуславливающих эффекты межличностного познания:

- 1) низкий уровень развития способности понять другого человека, неумение вникать в виртуальные процессы и состояния душевных движений окружающих, невозможность видеть мир глазами другого человека, неадекватность воссоздания представлений и содержания воздействий;
- 2) низкий уровень развития способности к эмпатии, в которой преобладает эгоцентрическая направленность эмоционального резонанса, свернутость сочувствия и содействия, неадекватность восприятия эмоциональных состояний другого;
- 3) низкий уровень развития способности к идентификации;
- 4) низкий уровень способности к психологической проницательности, которая позволяет мгновенно осознать проблему, возникшую в процессе межличностного общения, и быстро найти решение, опираясь на собственное чувственное восприятие;
- 5) низкий уровень развития сензитивности;
- 6) низкий уровень развития способности к наблюдательности и т. д.

В исследованиях, анализирующих интерактивную сторону общения, подчеркивается, что субъект общения обладает разнообразными навыками, способами, стратегиями, приводящими к различным формам взаимодействия. Из ис-

тории изучения психологии затрудненного – незатрудненного общения известно, что при широком толковании данное явление включает в себя разнообразные формы взаимодействия (от легких трений до конфликта, от неявных форм согласия до любви и дружбы). Обобщая результаты работ, выполненных в рамках изучения интерактивной стороны общения, следует отметить, что в них также рассматриваются различные личностные образования, влияющие на форму взаимодействия партнеров. Спектр этих личностных особенностей, свойств и качеств соответствует тем, которые были указаны выше. Как следует из этих работ, субъект затрудненного общения отличается от субъекта незатрудненного общения тем, что ему присущи: неумение аргументировать свои замечания, поддерживать контакт и выходить из него, стремление больше говорить, чем слушать, перебивать разговор, использовать защитно-избегающий, агрессивно-обесценивающий, определяюще-контролирующий стили либо выбирать формально-вежливый дистантный стиль взаимодействия.

В рамках изучения интерактивной стороны общения обращается также внимание на особенности отношений партнеров друг к другу и подчеркивается их связь с формами обращения. Подключая в качестве критерия описания субъекта затрудненного общения такой показатель, как «отношение – обращение», можно указать на следующие отличия его от субъекта незатрудненного общения. Ему свойственны неприязненное, враждебное, высокомерное, подозрительное отношение к другим, сопровождающее стремление получать в общении только положительные эмоции, навязывать свою точку зрения, слепо доказывать собственную правоту и т.д. Для него характерны невыразительность речи и длительные паузы в ней, застывшая поза и несоответствие его экспрессивного репертуара речевому поведению, что указывает на неискренность, отсутствие доверия и подавление своего реального отношения к партнеру.

Характеристики субъекта общения, включающие неумение выбрать адекватную форму сообщения, неспособность обеспечить обратную связь, низкий потенциал коммуникативного воздействия и т. д., составляют особенности субъекта затрудненного общения, отражающие его коммуникативную сторону.

Приведенные выше характеристики субъектов затрудненного и незатрудненного общения выделены на основе анализа работ, посвященных межличностному, деловому, педагогическому общению. Если учесть вид общения, то к названным критериям описания субъекта затрудненного – незатрудненного общения необходимо добавить такие социально-психологические характеристики, как ролевая позиция, статус в группе, соответствие поведения социокультурным нормам.

Ролевая позиция участников общения чаще всего изучается в контексте педагогического общения. Она представлена в ролевом поведении учителя и ученика. Субъекта затрудненного общения от субъекта незатрудненного общения отличает несоответствие поведения ролевым ожиданиям, выражающееся в следующих особенностях:

- 1) в низком уровне развития коммуникативных умений;
- 2) в несдержанности и негативном оттенке эмоционального реагирования;
- 3) в преобладании общенегативного отношения к партнеру по общению и некритического возвеличивающего отношения к себе;
- 4) в доминировании низкой потребности в общении, отсутствии интереса к педагогическому процессу, снижении включенности во взаимодействие с партнером и т. д.

В исследованиях по изучению затрудненного делового общения также рассматриваются сбои, трения, конфликты, которые обусловлены ролевой позицией партнеров. В результате делается вывод, что субъект затрудненного делового общения:

- 1) стремится к индивидуальному стилю выполнения задачи;
- 2) часто чередует уход и возобновление контакта с партнером или полностью отказывается от контакта;
- 3) симулирует несогласие с целью дезинформации партнера и сокрытия от него правильных способов решения задачи;
- 4) выбирает не соответствующие характеру деятельности невербальные и вербальные средства общения;

- 5)использует чрезвычайно свернутые формы обращения;
- 6)предпочитает громкую речь и т.д. Подчеркивается, что характеристики субъекта затрудненного делового общения преимущественно обусловлены его антипатией, неприятием, враждебностью и неуважением к своему деловому партнеру, а также его эмоциональной нестабильностью.

Отдельную группу работ составляют те, в которых обсуждаются причины иерархии членов группы, их социально-психологический статус. Традиционно в отечественной психологии в качестве причин социально-психологического статуса личности в группе рассматриваются различные характеристики самой группы, общения ее членов, их индивидуально-личностные особенности. Перечень этих характеристик указывает на то, что многие из них принадлежат субъекту либо затрудненного, либо незатрудненного общения. Данный вывод подтверждается тем, что и в этом направлении изучения личности в социальной психологии анализируются главным образом ее социальные способности, потребности, мотивы, ценностные ориентации, установки, система отношений с другими и т. д. Социально-психологический статус субъекта обсуждается также с точки зрения его коммуникативных, социально-перцептивных и интерактивных навыков, средств и способов общения. Кроме того, подчеркивается, что социально-психологический статус личности в группе определяется тем, насколько она удовлетворяет социальные потребности других членов группы. Отсутствие желания у одного из участников общения удовлетворять свою потребность в психологическом контакте с кем-либо из членов группы наблюдается тогда, когда партнеру присущи многие из социально-психологических характеристик субъекта затрудненного общения. Показателем того, что данный человек является субъектом затрудненного общения, является число участников группы, демонстрирующих нежелание такого рода. С увеличением числа участников группы, отказывающихся удовлетворять свою потребность в общении с определенным партнером, увеличивается вероятность того, что он (партнер) относится к субъектам затрудненного общения. Для исследования специфики межличностных связей и предпочтений членов группы в отношении друг друга исполь-

зуются социометрический тест и его модификации, позволяющие определить место личности в группе как субъекта общения, деятельности и познания. Работы, сделанные в этой области, позволяют заключить, что независимо от уровня развития группы и ее половозрастного состава статус отвергаемого как в личном, так и в деловом плане будет иметь член группы, для которого характерны такие личностные характеристики, как гипертребовательность, нетерпимость, неприязнь, демонстрируемая другим членам группы, не критичность по отношению к себе, стремление больше контролировать и приказывать, чем советовать и убеждать. Отсюда можно сделать вывод, что одним из объективных критериев описания субъекта затрудненного общения является его социально-психологический статус, а именно статус активно отвергаемого другими членами группы.

Соответствие социокультурным нормам поведения как критерий описания субъекта общения представлено чаще всего в работах, изучающих поведение больших и малых групп. Данный показатель также фигурирует в исследованиях лиц с антисоциальной направленностью. Часть работ последнего времени, в которых анализируется субъект затрудненного – незатрудненного общения, посвящены рассмотрению роли этнического фактора. Из этих работ и ряда зарубежных исследований следует, что субъект затрудненного общения, во-первых, отличается противоречивостью интериоризованных ценностей и социокультурных норм, неустойчивостью идентификации и самоопределения, а во-вторых, выступает носителем личностных качеств, которые в культуре партнера по общению имеют иную (противоположную, более низкую, более высокую) ценность выражения, другую степень важности и особым образом группируются в иерархические связи.

Особенно много информации о субъекте затрудненного общения дают исследования, посвященные анализу делинквентного, девиантного поведения подростков, а также работы, в которых изучаются социально-психологические особенности общения и взаимодействия преступников. В работах С. А. Беличевой дается представление о разных типах социальных отклонений, характерных

для несовершеннолетних. Большое внимание уделяется анализу отклонений агрессивной ориентации, проявляющихся в действиях, направленных против личности (тяжкие преступления, изнасилования, убийства и т.д.). Отмечается, что систему внутренней регуляции несовершеннолетних составляют ценностные ориентации, ценностно-нормативные представления, отношения, установки, деформированные в процессе прямой и косвенной десоциализации. Деформации выражаются в смещении позитивной оценки социальных ценностей на негативную, в формировании антиобщественных ценностно-нормативных представлений, что обуславливает развитие межличностных отношений жестко-авторитарного, педантично-подозрительного или отстраненно-равнодушного типов. Сделанные С. А. Беличевой выводы позволяют заключить, что субъект затрудненного общения с антисоциальной направленностью, в отличие от субъекта затрудненного общения с просоциальной направленностью, имеет набор ценностно-нормативных представлений, допускающих авторитарное, жестокое обращение с другими людьми. В других исследованиях (И. А. Кудрявцев, Г.Б. Морозова, А. С. Потнин, А. Д. Кирзяков, О.Ф.Семенова) также доказывается, что субъектам затрудненного общения с антисоциальной направленностью поведения свойственны дефицит и незрелость нравственных эталонов, преобладание суждений о том, что нормы ими не нарушаются.

Еще более выразительно представлены эти и другие характеристики субъекта общения в исследованиях А.Н.Сухова [174] и В. И. Шмыкова [200], посвященных изучению криминогенного общения осужденных. Они констатируют смещение оценки социальных норм и собственного поведения у таких людей. А. Н. Сухов подчеркивает, что особенностями общения людей, лишенных свободы, являются деформации объема и содержания общения за счет сужения набора средств обращения, ограничивающихся формами психологического и физического насилия. Поводом к применению насилия в общении, по мнению исследователя, выступает «...неправильное восприятие целей, внешнего облика и речи одной из сторон общения» [174, с. 78]. В. И. Шмыков отмечает, что, наряду с индивидуальным стилем коммуникативной активности осу-

жденных, отличающимся отрицательной, активно-жестоккой, антисоциальной направленностью, для них характерны такие формы отношения – обращения к другому, как властная независимость, жестокость, склонность к социальной мимикрии, коварство, хладнокровие и расчет.

В ряде зарубежных исследований также отмечается, что субъекты с анти-социальным поведением демонстрируют следующие формы обращения:

- 1) не слушают или притворяются, что не слышат другого;
- 2) игнорируют высказывания и мнения партнера, его права и желания;
- 3) нарушают пространственные границы;
- 4) совершают поступки независимо от желания участников общения;
- 5) навязывают чувство вины;
- 6) не уважают принятые нормы общения.

Кроме сдвигов в коммуникативных и интерактивных нормах общения в некоторых исследованиях указывается на серьезные нарушения в социально-перцептивной сфере лиц, осужденных за совершение преступлений против личности. Анализу способности понимать поведение партнера по общению у лиц, совершающих антисоциальные поступки, уделяется внимание в зарубежных работах, посвященных изучению социально-перцептивных способностей преступников. В них отмечается, что искаженное восприятие намерений других и интерпретация их действий как неизменно угрожающих собственному существованию приводят к ограничению возможности понимания другого и уменьшению количества случаев переживания позитивных ощущений в адрес окружающих. Ученые обращают внимание на то, что для преступников характерны низкий уровень развития способности к подражанию мимике других и неумение отличать дружелюбное поведение от соблазняющего или враждебное от настойчивого.

В некоторых работах подчеркивается, что для таких субъектов характерны апатия, эмоциональная холодность, преобладание эмоций злости и враждебности по отношению к другим людям, гиперсензитивность к несправедливости в свой адрес, неспособность вступать в искренние дружеские связи и сохранять

отношения привязанности и любви, низкий уровень чувствительности к проявлениям вины, стыда, раскаяния и способности к сопереживанию. Авторы ряда работ указывают на несколько причин возникновения у преступников искаженного восприятия и понимания поведенческих паттернов партнеров по общению. Они считают, что искажение понимания – это

- 1) защитный механизм, реализация которого позволяет замаскировать реальные переживания других;
- 2) общая неспособность распознавать эмоциональные реакции окружающих и склонность приписывать враждебное содержание любому общению;
- 3) искажение понимания обусловлено неспособностью использовать и интерпретировать глубокие семантические значения языковых структур и оценивать эмоциональную значимость событий и переживаний людей.

В ряде зарубежных исследований в качестве причины формирования отклонений в социально-перцептивной сфере рассматривается феномен «двойного стандарта». Он обуславливает у преступников разницу в оценке и восприятии собственного поведения и поведения других. В частности, подчеркивается, что следование двойному стандарту определяет развитие системы взглядов и установок, поддерживающих насилие и предписывающих соответствующее полороловое поведение по отношению к другим; оно формирует установку на вину окружающих за акт насилия, совершенный над ними.

Анализ и обобщение рассмотренных выше социально-психологических характеристик общения лиц с антисоциальным поведением приводят к выводу, что различия между субъектами затрудненного просоциального и антисоциального типов заключаются в степени выраженности различных отклонений в их коммуникативной, социально-перцептивной сферах, в формах обращения и взаимодействия с людьми, а также в доминировании агрессивно-враждебных, жестких видов отношений с другими. Но главное заключается в том, что субъекты затрудненного общения с антисоциальной направленностью преступают нравственно-моральные нормы общения и отношения к человеку, не рефлексии-

руя этот факт. В приведенных выше работах содержится указание на то, что определяющей особенностью субъекта затрудненного общения с антисоциальной направленностью является также глубокая деформация социально-перцептивной сферы. Она заявляет о себе в фактах постоянного непонимания и искажения восприятия другого, его внутреннего мира и поступков, в низком уровне развития способности к эмоциональному отклику на страдания другого человека, к неадекватной интерпретации выражения лица партнера, его невербального поведения, в постоянных нарушениях персонального пространства окружающих и т. д.

Искаженное понимание и интерпретация поведения других, сопряженные с особой жестокостью и враждебностью, а также с игнорированием нравственно-моральных норм общения, определяют статус субъекта затрудненного общения как аномального, антисоциального типа.

Итак, в социальной психологии затрудненного и незатрудненного межличностного, делового общения с целью описания субъекта общения используются следующие социально-психологические и психологические характеристики личности, ее общения в группе: направленность, установки, ценностные ориентации, система отношений личности, стили, стратегии взаимодействия, социально-перцептивные образования, навыки и умения в области коммуникативной деятельности, ролевые, статусные позиции личности и соответствие ее поведения социокультурным и нравственно-этическим нормам.

В табл. 1 представлены характеристики субъектов затрудненного и незатрудненного общения.

Таблица 1

Социально-психологические и психологические критерии описания субъекта общения

Социально-пси-хологи- ческие и психологи- ческие критерии описания	Тип субъекта общения	
	Субъект затрудненного обще- ния	Субъект незатрудненного общения
1	2	3
1. Направленность, установки, ценностные ориентации, отношения	Обесценивание себя, недоверие к себе, к людям, к миру, по- верхностные, недифференциро- ванные, непрочные, малоосо- знаваемые, противоречивые, разобщенные, направленные против людей отношения, мо- нологическая, объектная, авто- ритарная, эгоцентрическая, манипулятивная направлен- ность	Признание ценности себя и друго- го, доверие к себе, к людям, к миру, глубокие, дифференциро- ванные, прочные, осознаваемые, позитивные, развивающие, про- дуктивные направленные на лю- дей отношения, диалогическая, личностная направленность
1	2	3
2. Мотивационно-по- требностная сфера	Внешняя мотивация одобрения, достижения, эмоционального обладания, фрустрированность собственной потребностной сферы, отсутствие содействия в удовлетворении социальных потребностей другого	Внутренняя мотивация поддержа- ния уникальности, ценности дру- гого, удовлетворенность собствен- ных социальных потребностей, со- действие в реализации социальных потребностей другого

3. Эмоционально-волевые характеристики	Эмоциональная нестабильность, частая смена настроений, холодность, вспыльчивость, раздражительность, эгоцентрическая направленность эмоционального резонанса, свернутость сочувствия, невыразительность, отчужденность, апатия, преобладание негативно окрашенных эмоций, несбалансированность саморегуляции, низкий самоконтроль	Эмоциональная стабильность, включенность, эмоциональная близость, личностная направленность эмоционального резонанса, выразительность, преобладание позитивно окрашенных эмоций, сбалансированность саморегуляции, высокий самоконтроль
4. Социальные способности	Низкий уровень развития способностей к пониманию другого человека, эмпатии, идентификации, психологической проницательности, сензитивности и чувствительности, наблюдательности, использованию и пониманию глубоких семантических значений языковых структур, оценке эмоциональной значимости и прогнозированию событий	Высокоразвитые способности к пониманию другого человека, эмпатии, идентификации, психологической проницательности, сензитивности и чувствительности, наблюдательности, использованию глубоких семантических значений языковых структур, оценке эмоциональной значимости и прогнозированию событий

<p>5. Социально-психологические свойства личности</p>	<p>Робость, замкнутость, неуверенность, необщительность, слабость «Я», безынициативность, беззастенчивость, невоспитанность, эгоцентричность, предубежденность, стереотипность, ригидность, манипулятивность, подозрительность, завистливость, тщеславие, себялюбие, ревность, гипертребовательность, нетерпимость</p>	<p>Смелость, уверенность, общительность, сила «Я», инициативность, воспитанность, децентрация, открытость, заботливость, теплота, терпимость, гибкость, раскрепощенность, доверчивость</p>
---	--	--

6. Способы, умения, навыки общения и стратегии взаимодействия	Отсутствие умения аргументировать свои замечания, поддерживать контакт и выходить из него, выбирать адекватную форму сообщений, давать обратную связь, стремление больше говорить, чем слушать, перебивать разговор, делать длительные паузы в речи, застывшая поза, несоответствие экспрессивного репертуара речевому поведению, нарушение социальной и персональной дистанции, симуляция, угрозы, шантаж, запугивание, ложь, покорение, сокрытие, защитно-избегающая, агрессивно-обесценивающая, определяюще-контролирующая, формально-вежливая дистантная стратегии	Умение аргументировать свои замечания, поддерживать контакт и выходить из него, выбирать адекватную форму сообщений, давать обратную связь, соответствие экспрессивного репертуара речевому поведению, соблюдение социальной и персональной дистанций, уговоры, разъяснения, диалог, сотрудничающая, помогающая, альтруистическая, поддерживающая стратегии
7. Роль, статус	Нарушение ролевых ожиданий, отвергаемый, находится на периферии группы	Следование ролевым ожиданиям, выбираемый, находится ближе к «центру» группы
8. Социокультурные нормы	Дефицит, незрелость нравственных эталонов, игнорирование, нарушение моральных и нравственно -этических норм	Следование моральным и нравственно-этическим нормам

<p>9. Преобразовательная активность:</p> <p>а) направленность б) интенсивность</p> <p>в) качество</p> <p>г) субъективные последствия</p> <p>д) объективные последствия</p>	<p>Против себя и других Различная</p> <p>Обезличивание, дезадаптация, деградация, разрушение, уничтожение Фрустрация социальных потребностей, разрыв эмоционально значимых связей, создание внутриличностного когнитивно-эмоционального напряжения, искажение понимания себя и другого, отказ от рефлексии по поводу своей представленности в других, смещение отношений, установок, ценностных ориентации в направлении обесценивания себя и другого, демонстрация неадекватных эмоциональных реакций, низкого уровня эмпатии</p> <p>Трения, сбои, конфликты, сопровождающиеся недостижением цели, неполучением желаемого результата, нарушение развития личности</p>	<p>На себя и на других Различная</p> <p>Персонификация, адаптация, развитие, созидание, сотворение</p> <p>Удовлетворение социальных потребностей, установление эмоционально значимых связей, уменьшение внутриличностного когнитивно-эмоционального напряжения, достижение взаимопонимания, рефлексия по поводу своей представленности в других, смещение отношений, установок, ценностных ориентации в направлении личностного, ценностного, субъективного отношения к себе и к другому, демонстрация эмоциональной сензитивности, высокого уровня эмпатии</p> <p>Согласие, кооперация, сотрудничество, сопровождающиеся достижением целей и получением желаемого результата обоими партнерами, развитие личности</p>
--	--	--

Из приведенных в табл. 1 социально-психологических критериев – характеристик описания субъекта затрудненного и незатрудненного общения можно заключить следующее:

- 1.Субъектом затрудненного общения выступает индивид, преобразовательная активность которого направлена на фрустрацию социальных потребностей, разрыв эмоционально значимых связей, создание внутриличностного когнитивно-эмоционального напряжения. Для него характерно искажение понимания себя и другого, отказ от рефлексии по поводу сво-

ей представленности в других, смещение отношений, установок, ценностных ориентации в направлении обесценивания себя и другого (деперсонализация, деиндивидуализация), демонстрация неадекватных эмоциональных реакций, низкого уровня эмпатии. Последствиями преобразовательной активности субъекта затрудненного общения выступают трения, сбои, конфликты, сопровождающиеся недостижением цели, неполучением желаемого результата.

2.Субъектом незатрудненного общения выступает индивид, у которого высоко развиты социальные способности и позитивный спектр его личностных свойств, а соответствующая им преобразовательная активность направлена на удовлетворение социальных потребностей, установление эмоционально значимых связей, уменьшение внутриличностного когнитивно-эмоционального напряжения и на достижение взаимопонимания. Для него характерны рефлексия по поводу собственной представленности в других, смещение отношений, установок, ценностных ориентации в направлении личностного, ценностного, субъектного отношения к себе и к другому; демонстрация эмоциональной сензитивности, высокого уровня эмпатии. Результатами преобразовательной активности субъекта незатрудненного общения выступают такие формы взаимодействия, как согласие, кооперация, сотрудничество, сопровождающиеся достижением целей и получением желаемого результата обоими партнерами.

3.Наряду с системой отношений постоянно обсуждаются социальные способности личности, которые также являются одним из показателей субъектности (уровень понимания себя и других, рефлексия своей представленности в других и т. д.). Они характеризуют уровень развития социально-психологической компетентности, социально-перцептивной сферы субъекта общения.

4.Среди социальных способностей личности, определяющих ее социально-психологическую компетентность, уровень понимания – непонимания другого, называются различные характеристики эмпатии (эмоциональный

отклик, сочувствие, сензитивность, сопереживание, чувствительность, адекватность, пронизательность и т. д.).

5. Наиболее адекватным для исследования ситуаций затрудненного взаимодействия является подход, который обозначается как «личность в ситуации». В его рамках рассматриваются особые виды социального поведения (например, конформность, альтруизм, эмпатия) или специфические типы коммуникации (например, конформная, альтруистическая, эмпатическая). Такой подход позволяет наиболее полно отразить существенные для ситуаций затрудненного взаимодействия характеристики: 1) наличие барьера на пути достижения целей партнеров; 2) увеличение нервно-психического напряжения; 3) демонстрация непонимания; 4) сбои в интеракции.

6. Под ситуацией затрудненного взаимодействия следует понимать такие ситуации, в которых один или оба партнера являются субъектами затрудненного общения, один или оба партнера с разной степенью осознанности и интенциональности фрустрируют социальные потребности другого, мешают достижению целей общения, в результате этого один или оба партнера испытывают острые эмоциональные переживания, сопровождающиеся нервно-психическим напряжением, демонстрируют непонимание, что приводит к трениям, сбоям в интеракции, нарушениям в развитии личности.

7. Наиболее распространенными ситуациями затрудненного взаимодействия выступают ситуации ограничения, отказа, обвинения, оскорбления.

С одной стороны, это обусловлено традициями использования таких способов взаимодействия, как ограничение, отказ, обвинение и оскорбление, уходящих корнями в историю человечества. Примеры ограничений, оскорблений, отказов и т.д., имевшие место в истории России, в особенности в годы советской власти, такие, как длительные акции подавления этнических и политических меньшинств, репрессии в адрес религиозных представителей, потомков дворянства и интеллигенции, нарушение границ других государств, раскулачи-

вание, грубое насаждение коммунистических идей и т. п., ясно запечатлеваются в сознании людей и выражаются в поощрении применения перечисленных способов взаимодействия для разрешения конфликтов, избавления от фрустраций, поиска благополучия и власти.

С другой стороны, в современных условиях использование оскорблений, отказов, ограничений поддерживается так называемой культурой насилия, характеризующейся прославлением насилия в средствах массовой информации – на телевидении, в рекламных кампаниях и т. д. Культура насилия помимо средств массовой информации опирается на различные факторы организационного, экономического и политического плана, в которых прослеживается предпочтение нанесения ущерба другому, давления на его волю, принуждения действием и т.д. [244].

Так, в ряд организационных факторов входят:

- 1) перенаселенность школ, больниц, тюрем;
- 2) низкая квалификация работников социальной сферы;
- 3) терпимость управленческого звена к использованию насилия в целях достижения безопасности или борьбы с конкуренцией. Экономические факторы включают:

- 1) высокий уровень безработицы;
- 2) низкое качество доступной работы, низкую заработную плату, отсутствие элементарной социальной защищенности;
- 3) отсутствие перспектив развития. К политическим факторам относятся:

- 1) неспособность правительства обеспечить безработных, нуждающихся в лечении, недееспособных;
- 2) неспособность правительства защитить своих граждан от посягательств и насилия;
- 3) поддержание или использование правительством мер репрессивного характера с целью защиты собственных интересов.

Доминирование культуры насилия определяет ситуацию, когда независимо от того, будет ли использование ограничений, оскорблений, отказов и обвинений регламентировано и одобрено общественной моралью или порицаемо, она сохраняет статус ситуации затрудненного общения.

В целом приведенные модели субъекта затрудненного общения, построенные на основе представлений о личности и общении, сложившихся в различных школах и направлениях психологии, свидетельствуют о том, что феномен субъекта затрудненного общения относится к вариативным и имеет не универсальный, а индивидуализированно-типологический характер. Поэтому поиск как некоторого устойчивого набора внутренних и внешних детерминант, так и их сочетаний будет только множить «модели» субъекта затрудненного общения, координаты его описания. Вместе с тем представленные выше «модели» субъектов затрудненного общения убеждают в том, что вне этих координат «пространства личности» и «пространства общения» осуществить психологическое моделирование субъектов затрудненного общения, выделить их виды практически невозможно.

Несмотря на многообразие вариантов субъектов затрудненного общения, их объединяет дисгармония внутреннего мира, проявляющаяся в рассогласовании мотивов, отношений, сложившихся образов и ожиданий. В этом плане представления о субъекте затрудненного общения приближаются к представлениям о невротической, неподтвержденной, деструктивной личностях. Психологические характеристики этих личностей дают основание считать их субъектами затрудненного общения. Собираемый портрет субъекта затрудненного общения, составленный с учетом базовых характеристик неподтвержденной, невротической, деструктивной личностей, – это субъект, раздираемый противоречиями, защищающийся от себя и окружающего мира, испытывающий постоянные внутренние конфликты, тревожный, неконгруэнтный либо, наоборот, самодостаточный, агрессивный, стремящийся к личному превосходству.

## ЛЕКЦИЯ 9. МОДЕЛИ СТРУКТУРЫ ОТНОШЕНИЙ К ДРУГОМУ СУБЪЕКТАМ ЗАТРУДНЕННОГО И НЕЗАТРУДНЕННОГО ОБЩЕНИЯ

В этом разделе будут описаны отношения к другому с целью диагностики субъектов затрудненного и незатрудненного общения.

Чтобы показать важность того или иного вида отношений к другому при характеристике типов субъекта общения, были составлены таблицы, в которых видам отношений были присвоены ранги в зависимости от частоты их упоминания в литературе. В табл. 1 указывается ранг отношения к другому, свойственного субъекту затрудненного общения. Виды отношений, имеющие близкое психологическое значение, были объединены в группы.

Таблица 1 Виды отношений к другому субъекта затрудненного общения

Ранг частоты упоминания в литературе	Вид отношений к другому субъекта затрудненного общения
1	2
1	Враждебность
2	Недоверие
3	Подозрительность
4	Ненависть, антипатия, негативизм
5	Неприятие, нетерпимость
1	2
5	Агрессивность
5	Отчужденность, отдаленность, дистантность
8	Игнорирование, безразличие, равнодушие, невнимание
9	Доминирование, подавление, власть, контроль
9	Психологическая эксплуатация, манипуляция
И	Высокомерие
11	Пассивность
11	Мстительность
11	Требовательность
И	Закрытость
11	Зависть
11	Конкуренция
11	Обесценивание
11	Неуважение

Данные, приведенные в табл. 1, свидетельствуют о том, что субъект затрудненного общения может быть описан через совокупность 19 различных отношений к другому. Наиболее существенными для диагностики субъекта затрудненного общения являются те виды отношений, которые имеют ранг от 1 до 9. Модель структуры отношений субъекта затрудненного общения включает такие отношения к другому, как: 1) враждебность; 2) недоверие; 3) подозрительность; 4) ненависть, антипатия, негативизм; 5) неприятие, нетерпимость; 6) агрессивность; 7) отчужденность, отдаленность, дистантность; 8) игнорирование, безразличие, равнодушие, невнимание; 9) доминирование, подавление, власть, контроль.

В табл. 2, как и в табл. 1, указывается ранг отношения к другому, свойственного субъекту незатрудненного общения. Виды отношений, имеющие близкое психологическое значение, также объединены в группы.

Из табл. 2 следует, что субъект незатрудненного общения может быть описан через совокупность 12 различных отношений к другому. Наиболее существенными для диагностики субъекта незатрудненного общения выступают отношения, имеющие ранг от 1 до 4. Модель структуры отношений субъекта незатрудненного общения включает такие отношения к другому, как: 1) симпатия; 2) доверие; 3) принятие, терпимость; 4) заинтересованность, внимание; 5) эмоциональная близость; 6) одобрение; 7) уважение; 8) поддержка, 9) подчинение.

Таблица 2 Виды отношений к другому субъекта незатрудненного общения

Ранг частоты упоминания в литературе	Вид отношений к другому субъекта незатрудненного общения
1	Симпатия
1	Доверие
1	Принятие, терпимость
1	Заинтересованность, внимание
2	Эмоциональная близость
3	Одобрение
4	Уважение
4	Подчинение
4 7	Поддержка Открытость
7	Признание ценности другого
8	Ответственность

Проведенный анализ видов отношений к другому и составленные модели структуры отношений субъектов затрудненного и незатрудненного общения свидетельствуют, во-первых, о различном числе отношений к другому, с помощью которых можно охарактеризовать личность субъекта затрудненного и незатрудненного общения, во-вторых, об отсутствии однозначного ответа на вопрос о том, являются ли виды отношений, составляющие разные теоретические модели, по своему психологическому значению противоположными.

Выделенные виды отношений, входящие в разные модели, необходимо проанализировать на основе параметров, которые обычно используются для измерения и сравнения различных видов отношений. Традиционно изучаемыми являются знак, модальность, интенсивность, дифференцированность, осознанность, направленность отношений. Чаще всего рассматривается соотношение таких параметров, как знак, интенсивность и модальность. Для сравнительного анализа созданных моделей структуры отношений к другому субъектов затрудненного и незатрудненного общения акцент делается на рассмотрении соотно-

шения этих трех параметров (знак, интенсивность и модальность). Под знаком понимается параметр, в котором отражается качество позитивности или негативности отношений. Интенсивность трактуется как количественный параметр, показывающий силу выраженности отношения. Модальность понимается как качественные особенности отношения, демонстрирующие его психологическое содержание. Авторы многих работ подчеркивают, что модальность является системообразующим параметром, так как в ней выражают себя знак и интенсивность, обретая конкретность в силе выраженности отношений, принадлежащих к позитивному или негативному полюсу.

Существует несколько вариантов классификации отношений в зависимости от их модальности. Так, В. Н. Мясищев выделяет две группы отношений: 1) отношения вражды, в которые входят антипатия, неприязнь или ненависть, и 2) отношения дружбы, состоящие из симпатии, привязанности и любви.

В исследовании В. В. Сталина и Н. И. Голосовой [170] отношения делятся на две группы в зависимости от преобладания эмоционального или поведенческого содержания. В каждой группе выделяются три оси. Так, эмоциональные отношения раскрываются в 1) симпатии–антипатии, 2) уважении–неуважении, 3) близости–отдаленности. Отношения, в которых заложен поведенческий аспект, выражаются в 1) доминировании–подчинении, 2) зависимости–независимости, 3) сотрудничестве –конкуренции.

В концепции В. Шутца [157] также выделяются три оси отношений: 1) отношения включенности в социальный контекст (интерес, вовлеченность, участие, внимание) и выключенности из социального контекста (игнорирование, отдаленность, невнимание); 2) отношения контроля (доминирование, влияние, подавление) и подчинения контролю (пассивность, безответственность); 3) отношения эмоциональной близости (дружба, поддержка, принятие, симпатия) и эмоциональной холодности (неприязнь, антипатия, враждебность).

В работах А. Кроник и Е. Кроник [88] предлагается классификация отношений на основе трех измерений, отличающихся психологическим содержанием, – «дистанции», «позиции» и «валентности». По мнению этих авторов, к

координате «дистанция» относятся близкие отношения (мы) и далекие отношения (они), к координате «позиция» – отношения сверху, уважения (ты) и отношения снизу, неуважения (вы), к координате «валентность» – позитивные отношения, симпатия (свои) и негативные отношения, антипатия (чужие). В свою очередь, в измерение «позиция» также включаются отношения доминирования – подчинения, в измерение «валентность» – доброжелательность – враждебность, а в измерение «дистанция» – привязанность – автономность.

Наиболее адекватным диагностическим целям будет совмещение классификаций, разработанных вышеперечисленными авторами. Несмотря на различие в обозначении осей координат, измерений отношений, они сходны по содержанию. Так, виды отношений, входящие в измерение «дистанция», по своему психологическому значению сходны с отношениями, составляющими включенность в социальный контекст – исключенность из социального контекста, зависимость – независимость, привязанность-автономность. Измерение «позиция» содержит те же отношения, что и контроль – подчинение, доминирование – подчинение, уважение – неуважение. Измерение «валентность» состоит из отношений, близких по своему психологическому содержанию к отношениям эмоциональная близость – эмоциональная холодность, симпатия – антипатия, доброжелательность – враждебность.

Чтобы сохранить положительное содержание каждой из классификаций при их совмещении и наиболее полно продемонстрировать проявление показателей знака и интенсивности в связи с содержанием отношений, необходимо оставить название осей-измерений, предложенное А. Кроник, Е. Кроник и Р. Мюллиниери (дистанция, позиция, валентность), и дополнить их отношениями, рассмотренными другими исследователями.

Таким образом, отношения, входящие в модель отношений субъектов затрудненного и незатрудненного общения к другому, имеют следующие измерения: 1) измерение «дистанция», на одном полюсе которого располагаются отношения включенности (привязанность, интерес), а на другом – отношения исключенности (отстраненность, автономность, отчужденность); 2) измерение

«позиция», один полюс которого состоит из отношений контроля (доминирование, власть, подавление), а другой – из отношений подчинения (пассивность, безынициативность); 3) измерение «валентность», включающее полюса эмоциональной близости (доброжелательность, симпатия, дружба, расположение) и эмоциональной холодности (враждебность, негативизм, подозрительность, неприязнь).

В содержательном плане отношения, составляющие модель структуры отношений субъекта затрудненного общения к другому, представлены: 1) отношениями полюса выключенности оси-измерения «дистанция» – это недоверие, отчужденность, отдаленность, равнодушие, безразличие; 2) отношениями полюса контроля оси-измерения «позиция» – это подавление, доминирование, власть, психологическая эксплуатация и манипулирование; 3) отношениями полюса эмоциональной холодности оси-измерения «валентность» – это подозрительность, враждебность, непринятие, негативизм, агрессивность. Отношения к другому, характеризующие субъекта затрудненного общения, имеют разную интенсивность и группируются вокруг полюсов осей-измерений «дистанция», «позиция», «валентность», имеющих отрицательный знак.

Отношения к другому, составляющие теоретическую модель структуры отношений к другому субъекта незатрудненного общения, представлены: 1) отношениями полюса включенности оси-измерения «дистанция» – это внимание, интерес, доверие; 2) отношениями, принадлежащими как к полюсу контроля, так и к полюсу подчинения оси-измерения «позиция», – это уважение, поддержка, подчинение; 3) отношениями полюса эмоциональной близости оси-измерения «валентность» – это симпатия, доброжелательность, одобрение, принятие.

Итак, отношения к другому, характеризующие субъекта незатрудненного общения, группируются вокруг полюсов осей-измерений «дистанция» и «валентность», имеющих положительный знак. Отношения, составляющие ось-измерение «позиция», группируются вокруг полюсов как с положительным, так и с отрицательным знаком.

Проведенный анализ позволяет заключить, что составленные теоретические модели структуры отношений субъекта затрудненного и незатрудненного общения гомогенны и идентичны друг другу, так как входящие в них виды отношений к другому одинаково представлены в трех измерениях модальности отношений. Различия заключаются в знаке полюсов осей-измерений, на которых располагаются отношения.

Принимая во внимание, что субъект затрудненного и незатрудненного общения рассматривается как активный и деятельный индивид, вносящий изменения во взаимодействие и общение с другими людьми и соответственно в развитие их личности, проявление его отношений имеет различную интенсивность. Еще А. Ф. Лазурский указывал на то, что отношения отличаются по степени осуществления их в жизнедеятельности. В. Н. Мясищев обозначил этот параметр как «форма обращения», стремясь показать факт изменений в поведении, обусловленный отношениями. Он писал, что степень активности отношений, с одной стороны, может проявиться как простая эмоциональная реакция, а с другой стороны, может выразиться в активном действии, направленном на изменение окружения личности. По его мнению, наиболее высокая степень активности – это общественно значимый поступок, который может иметь как просоциальную, так и антисоциальную направленность. Л. И. Анцыферова ввела критерий степени актуализации отношений в жизнедеятельности, разделяя отношения на актуальные и потенциальные. Н. Н. Обозов, рассматривая функции отношений как один из параметров их изучения, обратил внимание на результат, к которому приводят отношения. В соответствии с этим он различает отношения, ведущие к деструктивному исходу, и отношения, способствующие созидательному развитию.

Таким образом, параметр, отражающий силу проявления отношений в действиях, поступках, формах обращения, указывает на степень их актуализации в жизнедеятельности. В рамках проблемы затрудненного общения и субъекта затрудненного – незатрудненного общения название данного параметра трансформируется в степень проявления отношений к другому в реальном об-

щении в виде способов обращения и поведенческих актов: сбоев, тренировок, конфликтов, изменяющих общение в направлении деформаций и разрушения, или сотрудничества, диалога, содействия, изменяющих общение в направлении его развития и оптимизации.

Итак, анализ особенностей отношений субъектов затрудненного и незатрудненного общения к другому показал, во-первых, что для диагностики этих отношений необходимо использовать такие параметры, как знак, модальность и интенсивность.

Во-вторых, отношения субъекта затрудненного общения к другому обладают разной интенсивностью и располагаются на полюсах осей-измерений «дистанция», «позиция», «валентность», имеющих отрицательный знак.

В-третьих, отношения субъекта незатрудненного общения к другому характеризуются разной интенсивностью и находятся на полюсах осей-измерений «дистанция» и «валентность», имеющих положительный знак, в то время как отношения, составляющие ось-измерение «позиция», располагаются на полюсах как с положительным, так и с отрицательным знаком.

В-четвертых, модели структуры отношений субъектов затрудненного и незатрудненного общения являются гомогенными и идентичными, составляющие их отношения входят в одинаковые оси-измерения – «дистанция», «позиция», «валентность» – и отличаются положительным или отрицательным знаком.

В-пятых, совмещение содержательных параметров и параметров активности при рассмотрении отношений субъекта затрудненного – незатрудненного общения позволяет рассматривать степень актуализации отношений в действиях как степень психологических последствий изменения общения и развития личности.

В-шестых, модель структуры отношений субъекта затрудненного общения включает виды отношений, характерных для маскулинного способа общения (доминантность, враждебность, недоверие, агрессивность, отчужденность, дистантность, контроль).

В-седьмых, теоретическая модель структуры отношений субъекта затрудненного общения включает виды отношений, характерных для фемининного способа общения (доверие, терпимость, доброжелательность, дружелюбие, открытость, подчинение).

## **ЛЕКЦИЯ 10. КИНЕСИКО-ПРОКСЕМИЧЕСКОЕ ПОВЕДЕНИЕ СУБЪЕКТА ЗАТРУДНЕННОГО И НЕЗАТРУДНЕННОГО ОБЩЕНИЯ**

Многие авторы считают, что истинные отношения людей проявляются в их экспрессивном поведении. Так как экспрессия трудно поддается контролю и осознанию, она непосредственно передает различные движения души "человека. Одна из последних книг, в которых невербальные интеракции рассматриваются как «язык» подсознания, написана А. Ю. Панасюк [135]. В ней автор подробно анализирует ряд невербальных интеракций делового общения, подчеркивая мысль о том, что элементы, входящие в невербальный паттерн, отличаются уровнем осознанности и целенаправленности. Поэтому для психологии важно изучение невербальных паттернов взаимоотношений и отношений людей друг к другу. Интересным является и тот факт, что отношения, как и состояния, в момент их переживания (до и после непосредственного общения) слабо поддаются вербализации, поэтому человек склонен использовать для их презентации экспрессию. Именно в связи с этим возникает необходимость в развитии личности как субъекта невербального общения, в создании программ, актуализирующих экспрессивный репертуар.

Важным для понимания причин затрудненного общения является вопрос о том, какие виды отношений передаются с помощью невербального поведения, экспрессии личности. В работе М. Аргайла и его соавторов [213] была определена роль невербального экспрессивного поведения в передаче качества интерперсональных отношений. Изученный ими спектр отношений и взаимоотношений соответствует таким их видам, как равенство, подчинение, превосходство, и включает дружеские, враждебные, подчиненные, доминантные, искренние, неискренние, эмпатичные, отчужденные и т.д. отношения. Из этой работы следует, что невербальные интеракции выступают индикатором всех ви-

дов взаимоотношений. Особенно наглядно в них проявляются враждебные, доминантные отношения, неискренность, стремление выделиться. В целом особенности экспрессивного невербального поведения более значимы в ситуации распознавания взаимоотношений партнеров, чем их речевое поведение. Из огромного количества западных работ (мы их рассмотрим ниже) становится ясным, что с помощью невербальных интеракций передаются три группы отношений: 1) аффилиация (притяжение, любовь –отталкивание, ненависть); 2) доминирование –подчинение; 3) включенность –отсутствие. Ведущими критериями классификации отношений в отечественной психологии остаются направленность – объектность отношений, степень осознанности, уровень актуальности – реалистичности, знак отношений и их модальность. Но проблема заключается в том, что одни и те же отношения обозначаются различными терминами, что приводит к псевдоразличиям в классификациях видов отношений. Так, например, В. Н. Мясищев говорит об отношениях симпатии и антипатии как проявлениях более интегральных отношений дружбы и вражды. Л. Я. Гозман выделяет отношения симпатии и любви, включая в структуру отношения симпатии в качестве компонента уважение. В. В. Столиным эмпирически выделены три биполярные шкалы отношений: симпатия–антипатия, уважение–неуважение, близость–отдаленность. А. Кроник и Е. Кроник для обозначения этих же биполярных шкал используют понятия «валентность», «позиция» и «дистанция», также выделяя позитивные –негативные отношения, отношения снизу–отношения сверху, близкие–далекие отношения. Пристальный анализ каждой из этих классификаций отношений указывает на то, что несмотря на различия в обозначениях осей координат, измерений отношений, они близки по содержанию. Так, виды отношений, входящих в измерение «дистанция», сходны по своему психологическому значению с отношениями, составляющими ось «включенность в социальный контекст–выключенность из социального контекста», «зависимость–независимость», «привязанность–автономность». Измерение «позиция» включает те же отношения, что и ось «контроль–подчинение», «доминирование–подчинение», «уважение–неуважение». Измерение «валентность» состоит из отноше-

ний, близких по своему психологическому содержанию к отношениям оси «эмоциональная близость—эмоциональная холодность», «симпатия—антипатия», «доброжелательность – враждебность».

Таким образом, совокупность отношений субъекта общения располагается в пространстве трех координат, каждая из которых имеет негативный и позитивный полюсы. В эти координаты вписываются три группы отношений: 1) аффилиация (притяжение, любовь—отталкивание, ненависть); 2) доминирование—подчинение; 3) включенность—отсутствие.

Первый непосредственный опыт невербального экспрессивного взаимодействия формируется у человека в результате его общения с близкими родственниками. Всем известный «комплекс оживления» есть не что иное, как один из первых кинесико-проксемических паттернов общения. Об экспрессивном взаимодействии матери и ребенка как условии полноценного развития написано немало работ. Проблем экспрессивного взаимодействия как фактора, обеспечивающего позитивные результаты, касаются исследователи психотерапевтического общения.

Трудно проранжировать элементы кинесико-проксемических паттернов по критерию значимости для возникновения отношений определенного типа, практически невозможно отделить экспрессию лица, зрительный контакт, интонационно-ритмические характеристики голоса и прикосновения, интенсивность и направленность которых сопряжены с дистанцией общения. Поэтому акцент на изучении каких-либо составляющих кинесико-проксемических паттернов не столько обусловлен практикой общения, сколько задачами исследования. Исходя из них, изучаются зрительный контакт и отношения между партнерами, обмен прикосновениями на различных этапах онтогенеза в соответствии с типом общения и статусно-ролевым поведением его участников. Прослеживается связь между экспрессией лица, жестами, интонациями и динамикой проксемических компонентов в различных формах взаимодействия (беседа, переговоры, интервью и т.д.). Рассматриваются кинесико-проксемические паттерны различных этапов общения. Например, изучаются виды рукопожатий в момент встре-

чи партнеров и зависимость рукопожатий от отношений между ними. Различные направления исследований невербальной интеракции объединяет то, что она рассматривается как показатель отношений и взаимоотношений, имеющих определенный знак, модальность и интенсивность выражения, сочетание которых указывает на вид отношения и его принадлежность к одной из вышеназванных координат. Общим для многих исследований является также и то, что в них наряду с рисунком невербальной интеракции и модальностью соответствующих ей отношений рассматривается вопрос об их роли в организации общения, в создании ситуаций затрудненного и незатрудненного взаимодействия.

Далее мы рассмотрим кинесико-проксемические паттерны отношений и взаимоотношений, опираясь на сложившуюся традицию их изучения, т. е. превращая какой-либо элемент экспрессии или проксемики в «фигуру», а остальные элементы в «фон», понимая, что такое деление носит условный характер.

#### Контакт глаз

В обыденном сознании контакт глаз вместе с пространственно-временными характеристиками общения представлен в качестве экспрессивной невербальной интеракции. Вместе с изменением угла ориентации, расположения партнеров в пространстве общения изменяется направление взгляда вплоть до полного исчезновения контакта глаз, если люди стоят рядом или спиной к другу. Эти естественные «проксемические препятствия» контакта глаз представляют интерес для исследователей тогда, когда они применяются преднамеренно, с целью демонстрации отношения, создания затруднений в общении (повернулся спиной; сел за спиной собеседников, за пределами круга общения и т.д.).

Обычно под контактом глаз понимается обмен взглядами, время фиксации взгляда на партнере и направление взгляда. На то, как будет развиваться контакт глаз, влияет огромное количество факторов (степень знакомства партнеров, их пол, возраст, личностные особенности, система отношений между

ними). Контакт глаз – это наиболее тонкий показатель отношений и взаимоотношений, складывающихся между людьми.

Как известно, обмен взглядами указывает на то, что партнеры включены в систему социального взаимодействия, а прерывания таких интеракций говорит о том, что происходит «выталкивание» из ситуации взаимодействия, вытеснение окружающих людей из личного пространства, следовательно, наблюдается изменение отношений. Поэтому в качестве критериев анализа контакта глаз в диаде, группе рассматриваются: временные параметры смотрения друг на друга (частота, длительность контакта), пространственные характеристики взгляда (направления движения глаз: смотреть в глаза, смотреть в сторону, смотреть вверх–вниз, вправо - влево), степень интенсивности контакта глаз (пристальный взгляд, бросить взгляд, скользнуть взглядом). Более всего изучен контакт глаз в связи с различными видами бесед. В ряде работ установлено, что говорящий смотрит на слушающего в конце каждой реплики и в опорных пунктах сообщения, а слушающий – на говорящего, осуществляя таким образом информационный поиск или сообщая собеседнику о том, что он готов слушать. Исчезновение контакта глаз или, наоборот, его возобновление в те моменты, когда собеседники должны смотреть друг на друга, толкуется как стремление скрывать или выставлять свое «Я». Установление и поддержание позитивных взаимоотношений, стабильного уровня психологической близости осуществляются с помощью быстрых, коротких, повторяющихся взглядов. Считается, что исчезновение или возобновление контакта глаз происходит тогда, когда человек пытается получить дополнительную информацию, высказывает важные для него мысли. В таком случае говорящий смотрит на слушающего. Стремление избежать взгляда партнера – один из признаков затрудненного общения, так же как и пристальный нединамичный взгляд.

Способы обмена взглядом в момент беседы, организация визуального контакта в каждом отдельном случае, время и частота фиксации взгляда на партнере широко используются при исследовании так называемой атмосферы

интимности, доверия–недоверия в межличностном общении, в психотерапевтическом интервью.

Направление взгляда в общении зависит от содержания общения, индивидуальных различий, характера взаимоотношений и предшествовавшего их развития. А. А. Леонтьев обращает внимание на значимость для понимания отношений между партнерами не столько самих по себе параметров контакта глаз, сколько их изменения в определенные моменты общения: менее важно, часто ли смотрит собеседник в глаза другому, чем то, что он перестает это делать или, наоборот, начинает. Если отношения развиваются нормально, то люди смотрят друг на друга от 30 до 60 % времени их общения. При этом, если отношения развиваются в позитивную сторону, то люди смотрят друг на друга дольше и чаще тогда, когда слушают партнера, а не тогда, когда говорят. Если же отношения приобретают характер агрессивных, то частота, интенсивность взглядов резко увеличиваются, нарушается формула контакта глаз в момент говорения и слушания.

П. Ноллер [260] подсчитала процент «смотрения» супругов друг на друга в ситуациях демонстрации с помощью речи позитивных, негативных, нейтральных отношений, а также учла, кто из них является коммуникатором, а кто реципиентом (говорит–слушает). В результате проведенного анализа ею установлено, что в стабильных парах супруги смотрят друг на друга значительно реже во время негативных высказываний, чем в нестабильных парах. Супруги из нестабильных пар смотрят продолжительнее и чаще независимо от того, слушают они или говорят, особенно в ситуации негативных высказываний. С точки зрения П. Ноллер, увеличение контакта глаз во время негативных высказываний следует рассматривать как показатель стремления к доминированию, эскалации агрессии, управлению ситуацией. Она считает, что для враждебно настроенных людей нужно больше визуальной информации друг о друге, поэтому они смотрят чаще, дольше и пристальней.

В ряде других работ получены данные, которые дополняют и уточняют выводы П. Ноллер, а порой и противоречат им. Например, было установлено,

что антипатия людей друг к другу сопровождается наименьшим контактом глаз (а у П. Ноллер отмечается увеличение контакта глаз), среднюю позицию по частоте и интенсивности контакта глаз занимают отношения умеренной и сильной симпатии, а для нейтральных отношений характерен наибольший контакт глаз.

Противоречия в оценках параметров контакта глаз в соответствии с отношениями между людьми могут быть сняты, если учитывается степень знакомства людей и история их взаимоотношений. Также известно, что незнакомые люди смотрят друг на друга значительно чаще, чем друзья.

Контакт глаз нарастает и с увеличением дистанции между общающимися. Исследования, выполненные в этом направлении, показали, что на взаимосвязь временных параметров контакта глаз и дистанции общения влияют пол и возраст партнеров. У мужчин контакт глаз увеличивается в соответствии с увеличением дистанции, а у женщин данная взаимосвязь носит непрямолинейный характер: самый интенсивный контакт глаз наблюдается, если партнеры находятся на расстоянии 1,5 м, средний – 60 см, наименьший – 3 м. Ряд авторов считают, что большое расстояние между партнерами блокирует необходимый для женщин уровень влияния и поэтому они просто уходят от взаимодействия.

В целом во многих работах, посвященных исследованию контакта глаз, подчеркивается, что частое, интенсивное смотрение партнеров друг на друга является показателем «ненормальных» отношений, как позитивных (любовь, симпатия), так и негативных (ненависть, неприязнь). Но все-таки преобладает точка зрения, что необходимо сопрягать частоту, интенсивность смотрения на другого с тем, какова роль участника общения, что он делает – говорит (коммуникатор) или слушает (реципиент).

По данным А. Мехрабьяна [256], длительность взгляда, частота смотрения также свидетельствуют о статусном неравноправии партнеров. Если один из партнеров имеет более высокий статус, то партнер с более низким статусом смотрит дольше и чаще. Если взгляды участников интеракции обращены к какому-то одному человеку, то это говорит о его явной лидерской позиции в дан-

ной группе. Учитывая эти данные, предлагается ряд рекомендаций, связанных с организацией зрительного контакта и, следовательно, с выражением отношений. Во-первых, эти рекомендации касаются длительности контакта глаз: как говорящий, так и слушающий должны смотреть в глаза друг другу не более 10 с, используя такую длительность контакта глаз перед началом разговора или после того, как произнесены первые фразы. Во-вторых, эти советы имеют отношение к динамике времени контакта глаз: время от времени партнерам необходимо стремиться к тому, чтобы их глаза встретились. Но длительность такого контакта должна быть меньше, чем в моменты, когда каждый из партнеров смотрит отдельно. В-третьих, имеющиеся рекомендации охватывают те ситуации общения, в которых передается субъективно значимая информация: не рекомендуется смотреть в глаза человеку, когда он излагает неприятные, но эмоционально значимые для него факты. В таком случае отказ от прямого визуального контакта воспринимается как выражение понимания эмоционального состояния собеседника. В целом рекомендации сводятся к распределению контакта глаз между периодами говорения и слушания партнера.

Динамика направленности взглядов во время беседы указывает также на степень интеллектуального напряжения и значимость для собеседника услышанного вопроса.

О роли различных видов отношений, представленных в особенностях визуального контакта, в формировании стратегии взаимодействия с окружающими людьми, пишет Э. Мор [258]. Выступая в роли психотерапевта, она обратила внимание на то, что глаза другого выражают отношение к нам: любовь или ненависть; восхищение или презрение; интерес или его отсутствие. Зная об этом, З. Фрейд, например, и вслед за ним многие продолжатели его подхода в психотерапии предпочитали обходиться в своих беседах с клиентами без контакта глаз, чтобы минимизировать его влияние на пациента. Они считали себя также более свободными (были самими собой), когда пациенты не могли смотреть на них. Поворотным пунктом в клинической практике, по мнению Э. Мор, стало определение тех клиентов, для которых обходиться без контакта лицом к лицу

короткое или длительное время было чрезвычайно трудно. З. Фрейд считал, что стремление к продолжительному зрительному контакту является проявлением либидозной потребности. Известно, что психотические пациенты также стремятся поддерживать с терапевтом зрительный контакт, функция которого заключается в сохранении чувства связи с внешним интерперсональным миром. Э. Мор, в свою очередь, полагает, что зрительный контакт необходим пациентам, нуждающимся в терапевтической помощи, для того чтобы поддержать их собственную представленность себе. Она описывает ряд случаев, в частности упоминает о том, что у нее была пациентка, которая страдала приступами депрессии. С самых первых этапов общения с ней психотерапевт обратила внимание на то, что пациентка проявляет повышенную чувствительность к выражению лица. Для нее контакт глаз служил средством формирования внутренней презентации «себя и другого». Неоднократно пациентка заявляла, что она испытывает чувство страха, начинает паниковать, если не видит психотерапевта. В основе этих переживаний лежит потеря подтверждения ее существования со стороны психотерапевта. Часто такие чувства пациентка испытывала в конце сеанса, что служило причиной для возникновения более глубоких и деструктивных переживаний. Ей казалось, что части ее тела были разъединены, что она находится в положении уничтожаемого человека. Пациентка нуждалась в зрительном контакте, в общении лицом к лицу. Благодаря ему она была представлена самой себе. Но особенности этой пациентки не позволяли ей смотреть прямо в глаза, поэтому ее пристальный взгляд был направлен на различные части лица психотерапевта. Она смотрела и в то же время как бы не контактировала визуально с партнером. Когда же она начала контактировать, ее взгляд был долгим и очень интенсивным.

Э. Мор считает, что такие противоречивые тенденции визуального контакта клиентки обусловлены ее опытом зрительного взаимодействия с матерью. Клиентка помнила глаза матери как «мертвые глаза, невидящие ее», поэтому ей казалось, что для матери она не существует. Данный вывод совпадает с точкой зрения многих исследователей, занимающихся изучением роли зрительного

контакта в детско-родительских отношениях и пытающихся раскрыть феномен материнско-детской привязанности или ее отсутствия. Как известно, в течение первых месяцев жизни мать и ребенок проводят много времени, зрительно контактируя друг с другом. Ребенок начинает сосредоточиваться на материнском взгляде в 5 –7 недель и активно требует зрительного контакта, если мать не смотрит на него. Ребенок может смотреть на свою мать так долго, как долго она будет смотреть на него. Что видит ребенок, когда он смотрит на лицо матери, в ее глаза? Ребенок видит самого себя, что делает мать реальной для него. Э. Мор подчеркивает, что, если лицо матери, отражая ее собственные чувства, становится жестким, возможно формирование патологических отношений между ней и ребенком. При нормальном развитии контакта глаз не только создается позитивный образ матери, но и отношение к ней становится автономным. Другими словами, если ребенок злится на мать, его позитивные чувства к ней смешиваются с негативными, но ее образ остается постоянно любимым.

Эти фундаментальные функции контакта глаз, общения лицом к лицу на первых этапах развития человека, его взаимоотношений с близкими людьми играют большую роль в выстраивании отношений с другими партнерами по общению. Э. Мор приводит высказывание пациентки, которая после двух месяцев общения с психотерапевтом заявила, что взгляд психотерапевта был как «выговаривающий, отчужденный, неприкасаемый взгляд ее матери», которая отворачивала свою голову от дочери так, что та не могла видеть ее глаз. В такие моменты у нее возникало ощущение отвержения, непредставленности самой себе, неподтвержденности. В целом, как замечает Э. Мор, ее пациенты вели себя как «барометры», были «локаторами» выразительного поведения, могли понять очень многое, рассматривая лица и глаза партнеров.

Таким образом, особенности развития контакта глаз в детско-материнских отношениях, дефицит частоты и позитивных модальностей становятся источником различных переживаний, могут формировать агрессивную направленность общения, приводить к феномену «отчуждения от индивидуальности». Если взгляд матери постоянно выражает злость и агрессию, это может препят-

ствовать нормальному развитию визуальных контактов ребенка с другими людьми. Многие психотерапевты и ведущие тренинговых групп сталкиваются с тем, что их участники не могут смотреть в глаза друг другу, избегают контакта глаз. Одна из причин заключается в том, что человек боится, что другой «прочитает» в его глазах истинные намерения, возможно, агрессивные, поэтому он запрещает себе смотреть в глаза другому.

Независимо от того, в чем проявляется дефицит определенных зрительных контактов в детско-родительских отношениях, снятие их влияния возможно только посредством специальной невербальной интеракции, общения лицом к лицу. Эти невербальные интеракции не только будут давать информацию практикующему психологу по поводу переживаний клиента, но и способствовать осмыслению обоими участниками общения своей представленности как другому, так и себе, т. е. удовлетворению потребности в подтверждении, а значит, в любви, принятии, интересе, уважении и т. д.

Завершая раздел о контакте глаз и его роли в презентации отношений и формировании определенных взаимоотношений, следует отметить, что у многих народов мира существуют так называемые культурные запреты на контакт глаз, на пристальное и долгое смотрение, на «злые глаза» и т.д. Запрет или разрешение на контакт глаз является своеобразным механизмом регуляции социальных отношений между людьми.

Для отдельных народов динамика взгляда, контакт глаз является показателем принадлежности к культуре. Например, Кимур Седзабуро в эссе «Люди зрения» и «Люди голоса» по этому поводу пишет, что для японцев глаза служат своеобразным дополнительным органом речи. Умение вести диалог на языке взглядов – это культурно-специфический признак жителей Страны Восходящего солнца. Японцы как «люди зрения» понимают силу такого контакта и проявляют особую деликатность, не всегда понятную европейцам, например, закрывают глаза в общественном транспорте. Можно усомниться в том, насколько хорошо владеет каждый японец языком взглядов, но безусловно, что развитие этого элемента невербальной интеракции зависит от того, какая роль ему отво-

дится в культуре. Мы, русские, тоже чутко реагируем на взгляд партнера. Это нашло отражение в многочисленных пословицах и поговорках («Соврет – глазом не моргнет»), в навыке общения (смотреть партнеру в глаза), в повышенной чувствительности к взгляду партнера в критических ситуациях (искать правду в глазах).

Современные этнографы говорят, что все культуры можно разделить на две части в зависимости от направленности взгляда: у одних при разговоре взгляд направлен в глаза собеседника, у других – в сторону, так как считается невежливым смотреть прямо в глаза. Б. Х. Бгажнаков отмечает, что «направленный прямо в глаза взгляд русских воспринимается многими восточными народами как невежливость, дерзость, взгляд этих народов в сторону воспринимается русскими как стеснительность или нежелание быть искренними» [28, с. 145]. У народов Северного Кавказа в связи с обычаем избегания накладываются ограничения на контакт глаз, особенно для женщин и мужчин, младших по возрасту. Но как следует из тех же этнографических источников, табу на зрительный контакт определенного типа распространяется на ряд ситуаций общения, главным образом на конвенциональное, профессиональное, деловое. Отступление от норм зрительного контактирования в этих видах общения приводит к тренингам и сбоям, к возникновению затрудненного общения.

Кроме норм зрительного контакта, определенных культурными и этническими традициями, существуют «неписанные» законы визуального общения. Они распространяются на сферы интимного, доверительного, личностного общения. В том случае, когда эти законы нарушаются, появляются эффекты затрудненного общения: сбой в коммуникации, снижение или повышение чувствительности к состояниям другого человека, непонимание, ощущение одиночества, отчужденности, отношение недоверия, неприятия и т. д.

Итак, психологическая суть контакта глаз как важного элемента невербальной интеракции может изменяться под влиянием многих переменных, но неизменно остается то, что контакт глаз указывает на виды определенных отношений:

1.«Дистанция», позитивный полюс – «включенность» (отношения привязанности, заинтересованности, принятия). Ему соответствует частый, интенсивный визуальный контакт, подчиняющийся правилам в соответствии с ролью коммуникатора и реципиента. Негативный полюс – «выключенность» (отстраненные, автономные, отчужденные отношения). Ему соответствует нечастый, неинтенсивный или полностью отсутствующий контакт глаз.

2.«Позиция», один полюс которой состоит из отношений «контроля» (доминирование, власть, подавление). Этим отношениям соответствуют такие параметры, как интенсивность и продолжительность смотрения на партнера, особенно в момент активного коммуницирования или в тот момент, когда собеседник излагает негативные, но эмоционально значимые для него факты. «Позиция» представлена также полюсом «подчинение». Для отношений, образующих данный полюс, характерен «свернутый» контакт глаз, частое и быстрое поглядывание на партнера, а также достаточно настойчивый поиск взгляда партнера (заглядывание в глаза при желании другого фиксировать визуальный контакт).

3.«Валентность». На ее позитивном полюсе находятся отношения «эмоциональной близости» (доброжелательность, симпатия, дружба, расположение), а на негативном – отношения «эмоциональной холодности» (враждебность, негативизм, подозрительность, неприязнь). Отношения группы «валентность» передаются посредством интенсивности, частоты, длительности контакта глаз, но главным образом об этих отношениях свидетельствуют модальность взгляда и его психофизиологические характеристики. Враждебность передается не только через пристальный взгляд, но и посредством таких его показателей, как холодность, жесткость и т.д., а дружелюбие выражается с помощью теплых, ласковых глаз.

Позы, экспрессия лица, проксемика и отношения

Наряду с исследованиями контакта глаз как одного из главных показателей невербальной интеракции проводятся многочисленные эксперименты,

направленные на выяснение характеристик поз участников взаимодействия, свидетельствующих об их отношениях, статусах, ролях.

В самом общем плане позы, входящие в невербальный паттерн отношений и взаимоотношений, можно разделить на две большие группы в зависимости от того, сидит человек или стоит. Эти положения тела (позы) значимы для понимания их психологического смысла как сами по себе, так и в связи с тем, сидит или стоит другой человек. Одновременное сидение обоих партнеров или предоставление кому-либо из них возможности сидеть рассматривается многими народами как позитивная тенденция во взаимоотношениях. Неравенство положений (поз) интерпретируется как нарушение отношений, стремление к доминированию, желание самоутвердиться и т. д. Таким образом, наблюдая за невербальными интеракциями, необходимо отличать ритуальное общение, в котором посредством особого сочетания стояния/сидения подчеркивается конвенциональная значимость партнера, от различных видов обыденного общения, в которых те же композиции поз участников взаимодействия приобретают иной психологический смысл.

Исследователи давно обращают внимание на связь между позами членов группы во время совместной деятельности и ее микроклиматом. Так как микроклимат создается в системе отношений между участниками общения, то позы интерпретируются с позиций видов отношений между членами группами. Практически все учебные пособия по ведению переговоров, организации беседы, работы в психотерапевтических и тренинговых группах включают разделы, в которых в той или иной степени обсуждается вопрос о связи между позами, проксемическими параметрами общения и отношениями участников друг к другу, к предмету деятельности и теме разговора.

Главный метод анализа поз в невербальной интеракции – это метод «кадр за кадром». Данный метод отличается от других способов фиксации невербальной интеракции тем, что он основывается на применении видео- и кинотехники, скрытых камер. Он позволяет запечатлеть непосредственные, спонтанные интеракции и затем рассмотреть их «кадр за кадром». В начале 1980-х гг. П.

Булл [217] подвел итоги изучения поз участников взаимодействия как показателей их взаимоотношений. Он попытался ответить на вопрос, какой должна быть динамика поз, их рисунок, чтобы между участниками взаимодействия возникали определенные отношения. Поставленная цель была им достигнута. Данные и выводы ряда исследований подтверждают существование феномена интеракционной синхронности (I.S.), описанного Кондон и Огстон. Суть его заключается в том, что в процессе общения, направленного к взаимопониманию, появляется все больше и больше элементов невербального поведения, которые одинаковы у обоих партнеров. Кондон и Огстон для проверки гипотезы о существовании интеракционной синхронности в диадах, склонных к взаимопониманию, избрали принцип анализа всех движений, которые появляются одновременно у обоих партнеров, поэтому в поле их интереса попали различные элементы кинесической структуры невербального поведения.

В отличие от этого подхода к изучению проблемы синхронности невербального поведения участников взаимодействия как показателя их позитивных–негативных отношений А. Шефлен предложил рассматривать в качестве индикатора модальности взаимоотношений между партнерами степень согласованности их поз. По его мнению, одинаковые позы партнеров свидетельствуют о сходстве их взглядов на обсуждаемый вопрос, а несогласованные позы указывают на значительные расхождения в оценке одного и того же явления, на различные отношения к предмету общения и на несоответствие статусов участников коммуникации. Продолжая исследования Шефлена, Чарни разделил все позы на согласованные и несогласованные. Среди согласованных поз он выделил те, которые являются «зеркально-согласованными позами» (MISР), и те, которые соответствуют «идентичным позам» (IP). Под идентичными позами понимаются такие позы участников интеракции, когда правая или левая сторона одного соответствует по конфигурации позы левой или правой стороне другого. Вид «интеракционной синхронности» изменяется в соответствии с содержанием разговора и степенью согласованности отношения к нему партнеров.

Количество времени, проведенное партнерами в «идентичных» или «зеркально согласованных позах», свидетельствует о степени включенности в общение, о доброжелательном отношении друг к другу. Но «зеркально согласованные позы» участников общения являются более надежным, чем «идентичные позы», показателем того, что партнеры понимают, принимают друг друга, расположены к длительному общению.

Приведем пример одного из многочисленных экспериментов, демонстрирующих процедуры, с помощью которых были сделаны эти выводы. Студенты – участники семинара оценивали предъявляемые им невербальные интеракции по следующим шкалам: отдельно – вместе (заинтересованность, включенность – отчужденность); взаимопонимание – непонимание; принятие – непринятие. Невербальные интеракции были закодированы как несогласованные, идентичные, зеркально-согласованные позы. При восприятии зеркально-согласованных поз студенты отмечали наличие взаимопонимания между партнерами и отсутствие такового, когда позы были несогласованными.

Кроме феномена интеракционной синхронности была также выявлена взаимосвязь динамики поз и психологической дистанции между партнерами, а также взаимосвязь определенного рисунка поз (скрещивание рук и ног, отбрасывание корпуса назад) и негативных отношений, нарушений общения. Установлен способ оживления общения с помощью изменения поз, превращения их в открытые, ненапряженные. В процессе изучения роли позы в онтогенетическом развитии был сделан вывод о том, что даже очень маленькие дети способны точно определять взаимоотношения между людьми, основываясь на их позах и проксемике общения.

В последующих работах было установлено, что поза и пространство общения позволяют проанализировать три главных вида отношений: 1) аффилиацию (притяжение, любовь – отталкивание, ненависть); 2) статус (доминирование – подчинение); 3) степень включенности, значимости происходящего для партнеров. Для выражения пяти различных уровней аффилиации (сильная антипатия; умеренная антипатия; нейтральное отношение; умеренная симпатия;

сильная симпатия) используется различное сочетание таких параметров позы, как степень расслабленности, открытость, ориентация тела, положение рук, наклон головы (вверх-вниз; вправо-влево). Отношения антипатии представлены в таких положениях рук, как «руки в боки»; «руки скрещены на груди», в закрытых позах. Угол наклона туловища назад всегда меньше при демонстрации симпатии, чем антипатии. В ситуации, когда антипатию проявляет мужчина в отношении к другому мужчине, он не поворачивает туловище в сторону, в то время как сильная антипатия к женщине сопровождается большим количеством поворотов туловища в сторону. Женщины, независимо от того, кто их партнер (мужчина или женщина), для передачи антипатии используют значительное количество поворотов туловища в сторону.

Особый интерес представляют исследования, в которых ставилась задача определить вес таких компонентов взаимодействия, как поза и выражение лица. В оригинальном эксперименте Валдрон, используя позы, зафиксированные в других работах, совместил их с определенными выражениями лица и сделал фотографии, передающие три аффилиативные тенденции – симпатию, антипатию, нейтральное отношение. Фотоизображения он предъявил группе испытуемых и получил данные, свидетельствующие о том, что поза человека может повлиять на оценку выражения его лица. Из результатов Валдрона следует, что позитивное выражение лица и позитивная поза оцениваются наблюдателями как передающие больше симпатии, чем позитивное выражение лица и негативная поза. Поза, включающая наклон вперед (элемент позитивной позы), но сочетающаяся с нейтральным выражением лица, воспринимается как выражение агрессии, антипатии.

Наиболее сложным для исследователей невербальной интеракции является вопрос о том, почему такие параметры поведения, как наклон туловища вперед, контакт глаз, близкое интерперсональное расстояние, рассматриваются участниками взаимодействия и наблюдателями как проявление определенных аффилиативных тенденций. Одним из первых попытался объяснить это явление А. Мехрабян, основываясь на идеях увеличения взаимной сенсорной стимуля-

ции, являющейся следствием приближения партнеров друг к другу. В свою очередь, более высокая взаимная сенсорная стимуляция обуславливает возникновение открытого, непосредственного общения и, соответственно, появление позитивных отношений. Другое объяснение изменения отношений между участниками взаимодействия строится на основе индивидуальных тенденций в аффилиативных проявлениях партнеров. Как известно, невербальные паттерны поведения отличаются у лиц с различными аффилиативными тенденциями. Так, для тех лиц, которые ждут позитивной поддержки от других и сами стремятся к ее выражению, характерно следующее экспрессивное невербальное поведение: контакт глаз, приятное выражение лица, умеренная жестикуляция, открытая поза, ориентация на партнера, небольшой наклон туловища вперед. Лица с повышенной чувствительностью к отвержению, не ждущие от других поддержки, демонстрируют закрытые позы, у них также отсутствуют повороты туловища в сторону партнера. В целом их позы являются «напряженными». Высокий уровень чувствительности к отвержению, неприятие другого актуализируют соответствующий паттерн невербального поведения, что приводит к возникновению чувства антипатии у партнера и к перестройке его собственного поведения. Позитивные ожидания человека вызывают, как правило, изменения в невербальном поведении собеседника, приводят к снятию напряжения, усилению чувства симпатии и, соответственно, к изменению картины невербальной интеракции.

Некоторые исследователи считают, что изменение невербального поведения участников общения зависит от таких факторов, как социальная позиция и тип взаимодействия. В соответствии с этими факторами изменения могут идти как в позитивном, так и в негативном планах. При этом позитивные паттерны невербального поведения действительно способствуют увеличению идентичных движений в поведении партнеров, а негативные паттерны усиливают компенсаторные реакции и увеличивают количество движений, блокирующих контакт: партнеры выставляют вперед руки, локти, вытягивают ноги, отклоня-

ют туловище назад, поворачивают туловище в сторону от собеседника, отказываются от контакта глаз или существенно увеличивают его.

Итак, если человек стремится к взаимопониманию, позитивным отношениям, он непроизвольно начинает копировать невербальное поведение партнера, если он не намерен развивать отношения в позитивную сторону, то начинает прибегать к движениям, блокирующим контакт.

Выше речь шла главным образом о рисунке позы и ее связи с другими элементами невербального поведения участников взаимодействия. Не менее важным параметром невербальной интеракции является количественный показатель изменения поз в единицу времени. Из ряда исследований невербальной интеракции можно сделать вывод о том, что количество поз, принимаемых человеком в общении, коррелирует с его статусом и стремлением к доминированию. Лица более высокого статуса чаще меняют свои позы, чем лица низкого статуса, и совершают больше движений головой, туловищем, руками, ногами. Партнер с высоким статусом демонстрирует больше свободы в выборе и смене определенного невербального репертуара, он чаще поворачивает туловище в сторону от собеседника, использует положение «руки в боки», беседуя с человеком более низкого статуса. В то же время низко-статусный партнер держит ладони рук открытыми, использует открытую позицию ног и т. д. Из экспериментальных данных следует, что пары, различающиеся по статусу, разговаривают обычно, отклонившись друг от друга назад, тогда как пары с одинаковым статусом держатся прямо.

В большом количестве работ по восприятию и интерпретации невербального поведения и невербальной интеракции ставилась задача определить, какие элементы невербального взаимодействия свидетельствуют о доминантной позиции участников общения. Мы уже рассматривали данную проблему в связи с исследованием контакта глаз. Позы участников общения в сочетании с другими элементами невербальной интеракции также изучались с этой точки зрения. В одном из экспериментов предъявлялось изображение группы людей, отличающихся позами и жестами. У одного из членов группы рука была поднята и

направлена вперед, у другого руки находились в положении «руки в боки», у третьего они были скрещены на груди, у четвертого – в карманах, у пятого одна из рук была за спиной, у шестого участника группы обе руки были за спиной. С помощью специальной шкалы все эти люди были оценены участниками эксперимента. Как наиболее властная, инициативная, выразительная и значительная была признана фигура с поднятой вперед рукой. Замкнутым, надменным, агрессивным назвали человека с положением «руки в боки», его воспринимали также как личность инициативную, значимую. Фигуры с руками за спиной были признаны скромными и незначительными.

Важными для понимания особенностей невербальной интеракции являются исследования, в которых ставится задача определить, какие движения тела действительно сообщают информацию о доминировании, конфликтном поведении, о стремлении прекратить агрессию со стороны партнера. По данным Камрас, успешному разрешению конфликта способствует рисунок позы, который назван «сделай себя меньше». Нельзя не отметить, что такой способ поведения очень давно был описан А. П. Чеховым в рассказе «Толстый и тонкий»: «Тонкий вдруг побледнел, окаменел ...сжежился, сгорбился, сузился...». Если «сделать себя меньше», то можно избежать невербальной и вербальной агрессии со стороны партнера. «Сделать себя меньше» – это значит продемонстрировать определенный паттерн невербального поведения: втянуть голову, приподнять плечи, согнуть колени, опустить глаза, стать неподвижным. Такой способ поведения имеет место в иерархизированных группах, в которых подчиненные и люди более низкого статуса при встрече с начальником опускают голову, округляют спину, как бы кланяясь. Данный элемент невербальной интеракции особенно ярко представлен в Японии, Китае, где подчиненный буквально касается лбом земли, кланяясь при встрече с лицом высокого статуса.

А. К. Байбурин и А. Л. Топорков отмечают, что многие жесты, позы «восходят к глубоко архаичным представлениям о том, как должны вести себя люди с высоким и низким статусом... Универсальными чертами поведения человека с высоким статусом представлялись такие, как замедленность движений (вплоть

до полной неподвижности, статичности), тихий голос, сдержанность в проявлении эмоций, прямой, неподвижный взгляд, сведенная к минимуму жестикуляция» [24, с. 66]. Если человек, занимающий высокое положение в обществе, группе, демонстрирует иное невербальное поведение, то это резко изменяет отношение к нему, вызывает подозрение у окружающих его людей, формирует недоверие и т. д. Интересный исторический факт, касающийся поведения Лжедмитрия, приводят А. К. Байбурин и А. Л. Топорков. Они пишут о том, что на фоне достаточно статичного поведения лиц с высоким социальным статусом Лжедмитрий выглядел суетливым. Его поведение не вписывалось в картину движений знатного человека. Наблюдая невербальное поведение Лжедмитрия, многие высокопоставленные лица того времени сомневались в его царском происхождении. Быстрые, резкие движения, семенящая походка, громкий голос или смех, бурное проявление эмоций, бегающий взгляд связываются с низкой престижностью человека. Этот паттерн невербального поведения в сознании многих поколений людей ассоциируется с образом вертлявого, юлящего чёрта. По мнению авторов книги «У истоков этикета», «существовало два типа поведения: одно, условно говоря, царское или божественное, характеризовалось сдержанной пластикой движений, торжественностью поз и полустертой мимикой, медленным, величавым передвижением, смиренностью, статичностью; другой тип – бесовское поведение, характерными признаками которого считались смех, дерганье, кривлянье, сквернословие и т. п.» [24, с. 67]. Не трудно заметить, что между этими двумя паттернами невербального поведения располагается все разнообразие невербальных интеракций, свидетельствующих о статусных отношениях и о доминировании в общении.

Выше были приведены различные исследования такого элемента невербальной интеракции, как поза, и представлены попытки ее описания в соответствии с наиболее распространенными видами отношений: симпатии–антипатии; принятия–отчуждения; доминирования –подчинения. Эти исследования выполнены главным образом, американскими и английскими психологами. Естественно, что в их экспериментах принимали участие американцы и англи-

чане, поэтому были зафиксированы кинесико-проксемические формы взаимодействия, свойственные для культур этих народов. Имеют ли они межкультурный статус в выражении определенных видов отношений? На данный вопрос трудно дать определенный ответ не только потому, что такого рода исследования не проводятся в России и других странах, но и потому, что авторы приведенных работ не касаются проблемы социокультурных, исторических, этнографических факторов организации невербальной интеракции.

На основе этих и многих других исследований можно сделать общие выводы о том, что кинесико-проксемические паттерны несут информацию об interpersonalных отношениях как для самих участников взаимодействия, так и для наблюдателя. Субъект восприятия диады, группы лиц рассматривает невербальное поведение как нечто целое, свидетельствующее о различных характеристиках общения. Гармоничность, синхронность, идентичность отдельных элементов невербального поведения партнеров, в том числе и поз, продолжительность соответствия–несоответствия поз, их напряжение–расслабленность, направленность являются показателями отношений «позиция», «валентность», «дистанция».

Итак, для практической деятельности важно уметь анализировать кинесико-проксемические формы взаимодействия в группе, рассматривать все проксемические характеристики общения: дистанцию между партнерами, направление движения их тел (вперед-назад; вправо-влево; встать-сесть), месторасположения в группе (в центре, напротив определенных лиц, по диагонали, на периферии относительно лидера группы), синхронность появления определенных движений тела (их идентичность, гармоничность), динамичность смены паттернов невербального поведения или их устойчивость в ситуации диадного, группового взаимодействия, степень расслабленности –напряженности позы, ее открытость– закрытость, «уменьшение себя» – «распространение себя». Важным показателем взаимоотношений в диаде или группе является показатель «зеркально-согласованных поз» и других движений.

Прикосновения, жесты, проксемика и ольфакторные компоненты в структуре невербальной интеракции

Из всех элементов невербальной интеракции в культурно-сравнительном плане наиболее часто изучались различные жесты и их разновидность – жесты-прикосновения. Жесты являются важными элементами невербальной интеракции, сообщающими ей динамизм, так как они непосредственно связаны с темпераментом человека и с его отношением к партнеру. Среди характеристик жестов и их видов отсутствуют такие, которые бы не имели значения для понимания психологической сути невербальной интеракции, отношений между партнерами. Но особую роль в придании невербальной интеракции психологической модальности играют так называемые аффективно-коммуникативные жесты (одобрения, неудовольствия, иронии, недоверия; жесты, передающие неуверенность, незнание, страдание, раздумье, сосредоточенность; жесты, выражающие растерянность, смятение, подавленность, разочарование, отвращение, радость, восторг и т.д.). Невербальная интеракция осуществляется на базе жестов вступления в контакт, поддержания, усиления контакта и его завершения.

Специальная область психологии невербального поведения занимается изучением жестов-прикосновений, исследованием физических контактов людей. Она получила название такесика. Известно, что тактильно-кинестезическая система дает менее точную информацию о внешнем мире, о другом человеке, чем зрение. Однако в определенных ситуациях общения, особенно там, где имеется сенсорная депривация, эта система отражения формирует представления о положении тела в пространстве, несет информацию о наличии объектов, в том числе и другого человека, способствует созданию схемы тела как определенной структуры.

Таким образом, тактильно-кинестезическое отражение дает представление о такесической структуре невербального поведения и входящих в него элементах – физическом контакте и расположении тела в пространстве.

Как и многие области психологии невербального общения, такесика привлекла внимание исследователей как фактор развития личности, способ регуля-

ции отношений, средство культурно-нормативного и социально-психологического управления общением. Начиная с раннего возраста, физический контакт в виде прикосновений, поглаживаний, поцелуев, похлопываний является важным средством взаимодействия личности с окружающим миром. С помощью прикосновений различного вида формируются представления о пространстве своего тела и знания о частях тела другого человека. Психологи во всем мире рассматривают прикосновения как фактор формирования первого опыта общения ребенка, предполагая, что благодаря прикосновениям складывается картина мира, имеющая определенную эмоциональную модальность. Иными словами, тактическому контакту, который предшествует визуальному, отводится роль фундаментального средства, определяющего на долгие годы жизни человека его отношение к миру. С помощью рук матери и близких людей, посредством интенсивности и модальности прикосновений удовлетворяются не только биологические потребности ребенка, но и социальные (в безопасности, одобрении, эмоциональной поддержке и т.д.). С помощью тех же прикосновений, но имеющих определенные формальные (резкие, сильные, хаотичные и т. д.) и качественные (жестокие, отталкивающие, наносящие физические повреждения) характеристики, а также при их отсутствии или депривации нарушается процесс удовлетворения социальных потребностей, что приводит впоследствии к искажениям в развитии личности.

Известно, как легко наказать маленького ребенка, лишив его прикосновений, но этот же прием используют взрослые люди в общении со своим партнером («уходи, не прикасайся ко мне», – кричит разгневанный человек как взрослому, так и ребенку). Каждый психотерапевт, психолог, занимающийся консультированием семейных пар, знает, что одним из важных показателей деструктивных отношений между супругами является увеличение дистанции общения и, соответственно, появление запретов на любые виды прикосновений. Самые сильные чувства человек выражает через прикосновения (любовь–ненависть), самые нежные и жестокие отношения включают определенный тип прикосновений. Физическое уничтожение человека происходит чаще всего с помо-

щью особого рода физических контактов (побои, удары и т.д.), психологическое разрушение личности можно также осуществить, используя такой такесический репертуар, как пощечина или принуждение к физическим контактам.

В определенные периоды жизни, например в подростковом возрасте, избегание прикосновений взрослых, близких людей становится показателем отчуждения ребенка, стремления продемонстрировать независимую позицию и т.д. Как правило, родители, близкие люди переживают нарушение такесического поведения между ними и подростком. В отдельных случаях наблюдается наращивание прикосновений к подростку со стороны родителей, что приводит к возникновению еще больших нарушений в общении, вплоть до конфликтных ситуаций. Из содержания некоторых работ [125] вытекает, что феномен «эскалации такесического поведения» в определенных ситуациях может приводить к негативным последствиям развития личности. Так происходит, например, в ситуациях общения младенца и матери, постоянно озабоченной тем, чтобы ребенок подтверждал ее эмоциональную значимость для него, демонстрировал привязанность и любовь к ней. В этих случаях, не считаясь с психическим и физическим состоянием ребенка, мать постоянно навязывает ему невербальное взаимодействие, в котором преобладает такесика. Младенец, устав от такого общения, начинает капризничать, плакать, избегать прикосновений и других невербальных контактов. Мать, раздражаясь, либо увеличивает интенсивность контакта, либо прекращает его полностью, демонстрируя при этом отрицательные эмоции. В результате нарастает отчуждение матери от ребенка, взаимное непонимание, легкие трения превращаются в затяжные сбои взаимодействия, в формирование вербальных и физических форм агрессии.

Невербальные интеракции, в основе которых лежит такесика, изменяются (разрушаются, возобновляются, продолжаются) под влиянием огромного количества факторов, центральное место среди которых занимает система отношений друг к другу. Нет более четкого и ясного индикатора затрудненного общения, изменения отношений между людьми, чем такесика. Еще сохраняется визуальный контакт, еще улыбка появляется на лице при встрече партнера, но ис-

чезли прикосновения (объятия, поцелуи, рукопожатия, поглаживания и т.д.) – это верный признак, что чувства, отношения изменились. Различные виды прикосновений являются показателями эмоциональной поддержки или отвержения партнера, одобрения или наказания (например, пощечина). Они помогают справиться с эмоциональным напряжением. Так, М. Осориной замечено, что дети, слушая страшную историю, чаще, чем обычно, дотрагиваются друг до друга, обнимаются, берутся за руки. Взрослые также часто прикасаются к себе (ауто-прикосновения) и к своему партнеру в экстремальных ситуациях.

Такесическая структура невербальной интеракции не только находится под контролем тактильно-кинестезической системы отражения, но и воспринимается с помощью зрения, слухового анализатора, что способствует созданию условий дифференцированной оценки всех нюансов физического контакта. Особенно важно помнить об этом в связи с развивающими функциями такесики.

В зависимости от ограничений, накладываемых культурой на использование жестов, У. Лаберр предложена их классификация. В соответствии с ней жесты-прикосновения могут быть систематизированы следующим образом: 1) прикосновения, имеющие сильную врожденную базу и распространенные во всем мире (прижаться, схватить другого человека, испугавшись чего-нибудь);

2) прикосновения, используемые только представителями определенной культуры (тереться носами, приветствуя друг друга);

3) социально-нормированные прикосновения (поцелуи); 4) прикосновения, которые приняты в различных культурах, принадлежащих к одному культурному ареалу (рукопожатия).

В экспериментальной психологии невербального общения прикосновения изучаются чаще всего в качестве показателей различных этапов взаимодействия (вступление в контакт – приветствие; выход из контакта – прощание), как индикаторы видов общения (интимное, жестокое, деловое), как средства выражения отношений и их изменений.

Из многочисленных работ известно, что большинство народов при встрече и прощании используют прикосновения к различным частям тела. Рукопожатие – одно из самых распространенных прикосновений, принятых в различных культурах. Но частота его использования в общении ограничена культурными нормами. Рукопожатие в ситуации приветствия чаще используется у русских, чем у англичан или американцев, в общении мужчин, чем женщин. В США рукопожатия не приняты, если между людьми существует интенсивный контакт, что совершенно не совпадает с применением рукопожатия в русской культуре. Рукопожатие является одним из видов этикетной интеракции. Об отношениях между партнерами свидетельствуют следующие характеристики рукопожатия: кто первым подает руку; пожимают руку особе противоположного пола или не пожимают; пожимают руку всем присутствующим или не всем; эмоциональная окраска и техника исполнения [24].

В ряде стран Восточной и Южной Азии, замечают авторы книги «Национально-культурная специфика речевого поведения» [129], существуют запреты на прикосновения партнеров друг к другу во время беседы. Например, японцы считают, что касаться собеседника может человек только при полной потере самоконтроля либо для выражения своего недружелюбия и агрессивных намерений. В то же время арабы, латиноамериканцы и представители Южной Европы касаются друг друга в процессе диалога. Удар по ладони собеседника в момент или после произнесения удачной шутки, остроты – это обычай египтян, сирийцев, жителей Йемена. Не ударить ладонью о ладонь собеседника в этой ситуации – это значит обидеть его. С их точки зрения, не касаться собеседника – значит, вести себя холодно, недружелюбно.

Изменчивость культурных норм прикосновений является одной из самых характерных черт такесического поведения человека. В соответствии с культурной традицией распространенные прикосновения (поцелуи, рукопожатия, объятия и т.д.) могут изменять свой психологический смысл. Проявлением славянского обычая на уровне невербального поведения являются объятия, которые демонстрируют равенство и братство. У восточных и многих европейских наро-

дов прикосновение друг к другу развито намного меньше, чем у русских (русские ходят, держа друг друга под руку, так же ходят друг с другом и женщины, что очень удивляет иностранцев; беседуя, постоянно прикасаются к своему собеседнику; целуются). «Активное использование поцелуев в этикетном поведении восточных славян не раз привлекало внимание иностранцев», – замечают А. К. Байбурин и А. Л. Топорков. В русской традиции – использовать поцелуй при встрече и прощании. Поцелуй-приветствие, особенно в губы, выражает чувство приязни и дружеского единения, а поцелуй рук, плеч, ног является знаком подчинения, почтительности. И прощание, и прощение скрепляются у русских поцелуем как знаком дружеского отношения. Поцелуй наблюдается в русской культуре в общении как мужчин, так и женщин. У англичан он встречается редко, только при интимных отношениях. А у народов Северного Кавказа применяются поцелуи для приветствия только в определенных ситуациях и, как правило, между родственниками.

Культурные традиции прикосновений распространяются на такие переменные общения, как пол, возраст, статус, степень знакомства, родства, вид взаимодействия (деловое–личностное). Например, похлопывание по спине и плечу возможно при условии близких отношений, равенстве социального положения общающихся. В ситуации деловой беседы усиливаются ограничения на прикосновения даже у тех народов, которые отличаются развернутым такесическим поведением. Перенос такесического репертуара, приемлемого для личностного общения, в деловую сферу вызывает затруднения в общении и последующее избегание партнера (типичный пример – это попытка навязать внеслужебные отношения с помощью прикосновений, отличающихся интимностью). Прикосновения к человеку, обладающему более высоким социальным статусом, попытки погладить его, похлопать по плечу не просто приводят к трениям в общении, а свидетельствуют о том, что демонстрирующий такие способы взаимодействия человек имеет невысокий уровень развития социального интеллекта. Возможно, он использует прикосновения, ущемляющие статус партнера, для

создания атмосферы эмоционального напряжения и осуществления манипуляций, позволяющих контролировать поведение своего партнера.

По существу, такесика в общении выполняет функцию индикатора статусно-ролевых отношений, символа степени близости общающихся. Поэтому неадекватное использование прикосновений приводит к многочисленным конфликтам в общении.

Таким образом, жесты-прикосновения выполняют различные функции на протяжении всего жизненного пути человека. Они вместе с визуальным контактом представлены в обыденном сознании в качестве экспрессивной невербальной интеракции. Функции прикосновений изменяются в соответствии с этапом развития человека, ситуацией общения. Постоянным остается то, что человек использует прикосновения как самый непосредственный способ общения для выражения сильных чувств, демонстрации отношений привязанности или отчуждения. Поэтому они, так же как и другие элементы невербальной интеракции, подчиняются социокультурным нормам, требованиям социально-психологических ситуаций и индивидуально-личностным особенностям человека.

В связи с эмоциональной силой такесики, обусловленной тем, что она обязательно сопровождается нарушением неприкосновенности физического тела человека, в культуре с незапамятных времен существуют различные запреты, коммуникативные табу. Невыполнение запретов на прикосновение в рамках культурной традиции приводит к формированию затрудненных форм общения.

Психологическое и социально-психологическое значение прикосновений, их смысл для партнеров и наблюдателей будет определяться следующим:

кто из участников первым протянул руку, обнял, поцеловал, ударил;

усиливается или сокращается такесический репертуар в смешанных по возрасту и полу парах;

появляются одни и те же элементы такесического поведения в отношении всех присутствующих или репертуар физических контактов меняется в соответствии с отношениями участников взаимодействия;

каковы техника исполнения прикосновений, их эмоциональная сила, физическая активность. По данному параметру рукопожатие может быть охарактеризовано как властное, дружеское, участливое, теплое, холодное, быстрое, короткое, крепкое, вялое, сильное, слабое и т.д.; поцелуй – как веселый, горький, дружеский, коварный, подлый, страстный, быстрый, долгий, звонкий, слабый, холодный и т.д.; объятие – как братское, дружеское, радостное, холодное, вялое, крепкое, сильное, энергичное, нежное, порывистое и т. д.

Такесическое поведение сопровождается приближением к партнеру, что усиливает роль ольфакторной системы. Речь идет о запахах — естественных и искусственных. Нам представляется, что система запахов, являясь безусловным невербальным индикатором индивида, может служить дополнительной характеристикой складывающегося о нем образа. С незапамятных времен известна культура запахов как специфическое средство социальной стратификации, как источник межличностных контактов, как характеристика функционально-ролевых ожиданий индивидов, как способ идентификации, установления тождества, принадлежности к одной микро- или макрогруппе. По нашему мнению, система запахов не обладает такой дифференцирующей силой, как кинесическая, просодическая, такесическая структуры невербального поведения. Главным образом из-за того, что обоняние в общении, во взаимодействии людей имеет меньшее значение, чем оптическая или акустическая системы отражения. Ольфакторная система проявляет свою дифференцирующую силу только при весьма специфических обстоятельствах, скажем, в ситуации социальной, сенсорной изоляции, в контексте определенных типов взаимодействия, например, интимного общения между мужчиной и женщиной, ухода матери за ребенком, в ситуации врач – больной и т.д. Безусловно и то, что общество регулирует интенсивность запахов, а сама структура невербального поведения является показателем общего уровня культуры человека. К сожалению, психология не располагает исчерпывающими данными о том, как влияют особенности запаха индивида на формирование образа и понятия о нем. Система запахов мало изучена и в контексте невербального поведения, хотя при описании средств невербального общения

многие авторы среди прочего называют косметику, одежду и т.д. Большинство выводов о влиянии пола, возраста, социального статуса, типа взаимодействия на роль и значение запахов в общении сделаны в результате личных наблюдений психологов из обыденного опыта.

В процессе физического контакта, особенно тогда, когда он нарушает границы персонального пространства (люди стоят, сидят на очень близком расстоянии друг от друга), подключается еще одна система отражения – ольфакторная. Партнеры начинают реагировать на естественные и искусственные запахи, сопровождающие их общение. К сожалению, на этот элемент невербальной интеракции мало обращают внимания исследователи, хотя с незапамятных времен уделяется огромное внимание созданию искусственных запахов. В своей статье «Значение человеческих запахов при несловесной коммуникации» Б. Холд и М. Шлейдт [186] отмечают, что лишь сравнительно немногие исследователи изучают потенциальную роль обоняния при общении людей. Ссылаясь на ряд работ, они подчеркивают, что межличностное общение людей нельзя рассматривать как происходящее при отсутствии запахов. Хорошо известны данные экспериментов, в которых дети 1,5–3 лет узнавали своих матерей только по запаху.

По мнению исследователей роли запахов в коммуникации, запахи выполняют важную функцию – контролируют непосредственное, социальное общение. Б. Холд и М. Шлейдт специально учили особенности межличностного распознавания по запаху и связанного с ним эмоционального оценивания друг друга. В их исследовании приняли участие 24 супружеские пары, которые должны были по запаху ночной рубашки определить:

какая рубашка имеет их собственный запах; какая рубашка имеет запах партнера; какая рубашка имеет мужской или женский запах; какие рубашки имеют приятный, нейтральный или неприятный запах.

Из всех участников 31 % правильно опознали собственный запах, 33 % верно определили запах своего партнера. В то же время в подавляющем большинстве случаев запах партнера оценивается как приятный, реже – как нейтральный и лишь в нескольких случаях – как неприятный. Женщины счита-

ют собственный запах в основном приятным, а мужчины свой запах чаще оценивают как неприятный (но в большинстве случаев не могут его опознать).

Известно, что существуют определенные представления по поводу того, как должны пахнуть мужчины и женщины. Об этом свидетельствуют эксперименты Рассела, в которых он предлагал выбрать мужскую рубашку из двух контрольных. По его данным, 75 % участников исследования ответили правильно.

В имеющихся работах установлено также, что на оценку запаха как более или менее приятного влияет степень знакомства с партнером, и подчеркивается, что индивидуальный запах может играть важную роль в установлении дистанции общения. Представители обоих полов склонны отрицательно оценивать мужской запах. Причем мужчины эмоционально более нейтральны, а женщины более амбивалентны. В этой связи расстояние между женщинами в процессе коммуникации может быть значительно меньше, чем между мужчинами.

На оценку запаха влияет его популярность, например модные духи. Чем лучше известен запах, тем чаще он оценивается как приятный и наоборот. И все же в межличностном общении обоняние человека имеет несколько пониженное значение по сравнению с оптической или акустической системой отражения. Ольфакторная система проявляет свою дифференцирующую силу только при весьма специфических обстоятельствах, скажем, в ситуации социальной, сенсорной изоляции, в контексте определенных типов взаимодействия, например, интимного общения между мужчиной и женщиной, ухода матери за ребенком, ситуации врач -больной и т.д. Общество регулирует интенсивность запахов, предъявляя к ним особые требования. Поэтому данная структура невербального поведения является показателем общего уровня культуры человека.

Система запахов – это специфическое средство социальной стратификации (носитель запаха дорогих импортных духов безоговорочно причисляется к лицам с высоким социальным статусом, к финансово состоятельным, к элите и т.д.), способ идентификации, установления тождества, принадлежности к одной микро - или макрогруппе.

Таким образом, в соответствии со структурой отношений субъекта затрудненного и незатрудненного общения к другому его экспрессивный репертуар включает те экспрессивные компоненты, которые входят в структуру его ведущих отношений к другому. Совокупность этих экспрессивных компонентов устойчива, представляет собой «генерализованный» невербальный паттерн поведения, в котором, как в капле воды, отражены, представлены отношения, характерные для субъекта затрудненного и незатрудненного общения.

«Генерализованный» невербальный паттерн субъекта затрудненного общения включает нечастый, неинтенсивный или полностью отсутствующий контакт глаз наряду с интенсивным и продолжительным смотрением на партнера, особенно в момент активного коммуницирования или тогда, когда собеседник излагает негативные, но эмоционально значимые для него факты; заглядывание в глаза при нежелании другого фиксировать визуальный контакт; взгляд холодный и жесткий. Наблюдается преобладание дисгармоничных (угловатость), напряженных поз, перемежающихся неадекватным ситуацией расслаблением поз; преобладают позы, направленные от партнера, «закрытые» позы, позы «возвышения». Жесты резкие, интенсивные; выражено стремление «прятать» руки (в карманы, за спину), сжимать кисти рук в кулаки, осуществлять «захват» пространства с помощью позы и жестов; заметны частые прикосновения к себе и другому. Экспрессия лица соответствует таким состояниям, как презрение, гнев, недоверие, недоброжелательность. Лицо, как правило, напряжено, мимика дисгармонична. Кинесико-такесический репертуар сопровождается постоянными сбоями в проксемике (дистанция общения то очень длинная, то очень короткая и т. д.).

«Генерализованный» невербальный паттерн субъекта незатрудненного общения включает частый, интенсивный визуальный контакт, подчиняющийся правилам в соответствии с ролью коммуникатора и реципиента; наблюдается «свернутый» контакт глаз, частое и быстрое поглядывание на партнера, а также достаточно настойчивый поиск взгляда партнера; глаза теплые и ласковые. Позы отличаются гармоничностью, они синхронны и идентичны позам партне-

ра; позы активны, но в то же время ненапряженные и нерасслабленные; они направлены к партнеру. Жесты неинтенсивные, адекватные ситуации общения. Экспрессия лица выражает дружеское расположение, любопытство, внимание, доверие. Проксемика регулируется в соответствии с ситуацией общения.

Данные «генерализованные» невербальные паттерны общения в каждой ситуации взаимодействия конкретизируются в соответствии с тем, какое отношение к партнеру занимает ведущее место в иерархии отношений субъекта затрудненного и незатрудненного общения. Иными словами, описанные невербальные паттерны могут включать в себя, например, комплекс экспрессивных элементов, которые указывают на степень враждебности или дружелюбия, на отсутствие или присутствие доверия, на уровень выраженности принятия – не-принятия партнера, на степень стремления к доминированию, властвованию или подчинению.

Итак, на основе невербальных интеракций, кинесико-проксемических паттернов, выражающих отношения и взаимоотношения, можно сделать вывод не только о типе общения (затрудненное–незатрудненное), но и о типе субъекта общения, воссоздать систему его отношений к другому, следовательно, определить его базовые личностные ориентиры в сфере взаимодействия.

## **ЛЕКЦИЯ 11.**

### **ЭМПАТИЯ ЛИЧНОСТИ И ЕЕ РОЛЬ В ВОЗНИКНОВЕНИИ СИТУАЦИЙ ЗАТРУДНЕННОГО И НЕЗАТРУДНЕННОГО ОБЩЕНИЯ**

Многие из проблем, рассматриваемых психологией, имеют определенную предысторию изучения в философии. Аналогичным образом обстоит дело и с понятием «эмпатия», которое было объектом внимания философских дисциплин этики и эстетики. Интерес к понятию эмпатии формируется в учениях о явлении симпатии и вчувствования конца XIX — начала XX века, авторами которых выступают Смит, Спенсер, Шопенгауэр, Липпс, Шелер, Рибо, Штерн.

Подробный анализ их работ осуществлен Т. П. Гавриловой. Она отмечает, что «в этических учениях Смита, Спенсера, Шопенгауэра симпатия понимается

как свойство человеческой души и рассматривается в качестве регулятора взаимоотношений между людьми в обществе, основы совести, альтруизма, справедливости» [60, с. 147]. Интерес к симпатии как к форме отношений между людьми отражился также в теориях Шелера, Рибо и Штерна. В симпатии они видели направленность на познание личности другого как высшей ценности.

Непосредственным истоком исследования эмпатии является учение о вчувствовании Т. Липпса. В своей теории Липпс развивал идею о том, что явление вчувствования характеризуется познавательной направленностью на объект, использованием в качестве способов познания объекта средств проекции, имитации и соотношения себя и объекта. Вчувствование как составная часть входит в процесс понимания искусства, природы и человека.

Интерес к феномену эмпатии прослеживается также в теориях понимания, относящихся к герменевтической традиции, в рамках которой понимание трактуется как объединяющее все внелогические приемы познания внешнего мира — вчувствование, вживание, эмпатия. Необходимость обращения к внелогическим приемам познания объяснялась, по мнению В. К. Нишанова, тем, что именно вживание, вчувствование и эмпатия способны «схватывать» характерные для человеческих действий такие составляющие, как мотивы, цели, интенции, и выявлять смысл человеческих поступков.

В американской психологии начала XX века ведутся споры о природе симпатии. Т. П. Гаврилова отмечает существование нескольких точек зрения. В одном случае симпатия понималась как заражение, или индукция, имеющая инстинктивный характер, в другом — как условно-рефлекторный феномен, обусловленный социальной ситуацией. Но несмотря на то, что понятие симпатии достаточно подробно и обстоятельно исследовано в американской психологии начала XX века, оно не получило такого распространения, как понятие эмпатии, которое и стало рабочим термином в психологической науке.

Как отмечает Т. П. Гаврилова, первым, кто ввел в психологию термин «эмпатия», является Э. Титченер. Он перевел словом «эмпатия» (*empathy* — англ.) заимствованное у немецкого психолога Т. Липпса слово вчувствование (*einfühlung*

— нем.). Необходимость использовать именно это понятие диктовалась содержанием теоретической концепции, которую разрабатывал и обосновывал Э. Титченер. Согласно его учению, вчувствование, или эмпатия, входя в структуру интроспекции, позволяет более объективно описывать ощущения, образы и чувства в процессе восприятия внешних объектов (М. Г. Ярошевский).

Таким образом, уже в предыстории изучения понятия эмпатии были заложены вопросы, послужившие толчком к развитию различных теорий и концепций эмпатии, существующих в настоящее время в психологической науке. Эти вопросы затрагивали: 1) природу эмпатии как психического явления; 2) связь эмпатии с эгоистическими и альтруистическими тенденциями в поведении человека; 3) роль заражения, индукции, условных рефлексов, интуиции в проявлении эмпатии; 4) формы проявления эмпатии и способы их фиксации; 5) функции эмпатии в воспитании и развитии личности.

Как свидетельствует ряд теоретических обзоров исследований эмпатии (Т. П. Гаврилова, Ю. Б. Гиппенрейтер, Т. Д. Корякина, Н. С. Курек, Д. А. Хоустон), с появлением научной традиции в психологии насчитывается три этапа исследования эмпатии, раскрывающих попытки психологов интерпретировать природу эмпатии как психического явления. В течение первого этапа эмпатия рассматривалась как эмоциональный феномен, для ее описания использовались термины, относящиеся к аффективным процессам. В теоретических исследованиях эмпатия понималась как эмоциональная реакция на сигналы, передающие эмоциональный опыт другого. В эмпирических исследованиях делался акцент на особенностях эмоционального реагирования субъекта на переживания другого.

Второй этап исследования эмпатии датируется появлением теорий, в которых эмпатия определяется как аффективно-когнитивное явление, как опосредованный эмоциональный ответ на переживания другого, сопряженный с отражением его внутренних состояний (мыслей, чувств и т.д.). Третий этап возобновления изучения эмпатии связан с развитием различных видов психотерапии, в которых акцент делается на поведенческой природе эмпатии. В такого рода ис-

следованиях эмпатия определяется как помогающее, альтруистическое поведение в ответ на переживания другого, как содействие ему.

Наличие описанных выше этапов в изучении феномена эмпатии обусловило появление нескольких основных подходов к трактовке и определению природы эмпатии, которые имеются в современной психологии:

- 1)аффективный;
- 2)аффективно-когнитивный;
- 3)когнитивный;
- 4)интегративный.

Для того чтобы читатель не испытывал особых трудностей, знакомясь с различными трактовками эмпатии, ему предлагается обратиться к табл. 1, в которой указываются: 1) подход к трактовке природы эмпатии, 2) автор, 3) примеры определения эмпатии, соответствующие выбранному подходу.

Таблица 1 Подходы к трактовке природы эмпатии и примеры ее определения

природы эмпатии	Автор	Определение эмпатии
1	2	3
Аффективный	Т.И.Пашукова,	Эмоциональное соучастие в переживаниях других людей
	Borkenau P. Moreno J.L.	Вчувствование субъекта в себя или в объект

Аффективно-когнитивный	А. А. Бодалев, Л. А. Петровская	Способность понимать переживания другой личности и сопереживать ей в процессе межличностных отношений
	А.Г.Ковалев	Способ познания другого, сложное явление вмысливания и вчувствования одного в психическое состояние другого
	В.П.Морозов, А.Г.Васильева, Хр. Живкова	Способность к пониманию эмоциональных состояний другого или способность к эмоциональной идентификации
	Т.Шибутани	Способность проникать в психику другого человека, сочувствовать ему и принимать его чувства в расчет
	О.В.Аллахвердова и др.	Способность человека отражать внутренний мир других людей и сопереживать им
1	2	3
	M.A.Barnett et al.	Опосредованное переживание эмоций другого индивида
	C. Brems, S.R-Deitz et al.,	Когнитивно -эмоциональное соучастие в личном опыте другого
	F.S.Christopher	Способность или тенденция быть опосредованно вовлеченным в эмоциональное состояние другого человека
	N. Eisenberg	Внешне индуцированная эмоциональная реакция, основанная на понимании положения или состояния другого
Когнитивный	С.А.Ершов, А. И. Макеева	Способность индивида распознавать эмоциональные состояния другого
	В.А.Лабунская	Способность индивида к адекватной интерпретации выразительного поведения другого
	М.М.Муканов	Социальный инсайт, понимание и оценка отличия людей друг от друга
	D.Richardson	Когнитивная реакция оценки и ориентация на перспективу взаимодействия с другим человеком
	W. Ickes	Вид личностного суждения в отношении другого человека, его ситуационных мыслей и чувств

Интегративный	В.В. Бойко	Форма рационально-эмоционально-интуитивного отражения другого человека
	Т. П.Гаврилова	Совокупность эмоциональных и познавательных процессов, специфика которых определена ценностями и мотивацион-ными установками личности
1	2	3
	А. П. Сопиков	Процесс моделирования субъектом воспринимающего объекта, в котором может быть ведущей либо эмоциональная, либо поведенческая, либо когнитивная сторона
	С.А.Тарновский	Адекватное понимание, эмоциональный отклик и содействие переживаниям партнера
	К. Роджерс	Вхождение в личный мир другого и пребывание в нем «как дома», постоянная чувствительность к меняющимся переживаниям другого, сообщение собственных впечатлений о внутреннем мире другого
	М.Kolliopuska	Целостный процесс, включающий физиологический, кинестетический, аффективный, когнитивный и мотива-ционный компоненты

Как видим, представления об эмпатии развивались в направлении от аффективно-когнитивного подхода к интегративному, который стремится рассматривать эмпатию как сложное явление. В современной психологии эмпатия — это явление, включающее в себя физиологический, кинестетический, аффективный и мотивационный компоненты. В зависимости от ситуации в эмпатии может преобладать либо эмоциональная, либо когнитивная, либо поведенческая сторона. Функционирование эмпатии определяется ценностями и мотивационными установками личности.

Несмотря на наличие некоторого единства в трактовке эмпатии, мнения ученых расходятся тогда, когда ей необходимо придать психологический статус. Так, некоторые исследователи полагают, что эмпатия — это психический процесс, подчеркивая тем самым ее динамический и процессуальный характер. Существуют две тенденции в освещении фаз процесса эмпатии. Первая тенденция представлена в работах Дж. Бернетта-Ленарда [214]. В них выделяются три последовательные фазы, присущие эмпатии как психическому процессу:

- 1) восприятие и резонанс слушателя;
- 2) экспрессивное сообщение о возникновении этого состояния лицу, вызвавшему эмпатию;
- 3) принятие эмпатии при осознании того, что тебя поняли.

Другая тенденция понимания этапов, фаз эмпатического процесса представлена в работе В. Айкеса [243]:

- 1) этап эмпатического понимания, во время которого субъект делает точные выводы относительно мыслей и чувств другого человека;
- 2) этап эмпатической экспрессии, во время которого субъект выражает свои суждения по поводу переживаний другого;
- 3) этап эмпатической коммуникации, во время которой эмпатическое понимание проверяется и развивается в диалогическом ключе взаимопонимания.

Последователи второй тенденции указывают на внутреннюю окраску процесса эмпатии содержанием ценностей и потребностей индивида. Например, А. П. Сопиков выделяет следующие этапы: 1) восприятие многообразия открытых переменных объекта эмпатии, получение информации о качестве, знаке и содержании его переживаний; 2) построение во внутреннем плане модели открытой и латентной деятельности объекта эмпатии и соотнесение ее с собственными ценностями и потребностями. Сходные этапы процесса эмпатии называются Т. П. Гавриловой: 1) получение информации о качестве, знаке, содержании переживаний объекта эмпатии; 2) соотнесение субъектом эмпатии собственных ценностей и потребностей с таковыми у объекта эмпатии.

Другая группа исследователей [225, 256, 263] делает акцент на рассмотрении эмпатии как психической реакции, привлекая тем самым внимание к существованию внешнего объекта, стимула, который вызывает эмпатическую реакцию. В этом случае подчеркиваются различия между субъектом и объектом эмпатии. Выделяются виды эмпатической реакции в зависимости от объекта эмпатии. Объектом эмпатии может выступать как генерализованный другой, так и группа лиц.

Представителями третьего, наиболее многочисленного и перспективного, направления эмпатия определяется как способность или свойство личности [53, 82, 154, 245]. Эмпатия рассматривается как когнитивно-аффективная способность, суть которой состоит в умении давать опосредованный эмоциональный ответ на переживания другого, сопряженный с рефлексией его внутренних состояний, мыслей и чувств. Другая группа ученых трактует эмпатию как эмоциональную способность реагировать на сигналы, передающие эмоциональный опыт другого. Эмпатию исследуют также и как поведенческую способность, подчеркивая заложенное в ней умение проявлять помогающее, альтруистическое поведение в ответ на переживания другого, как содействие ему (эмпатическое слушание, кинестетическая эмпатия).

Ученые, рассматривающие эмпатию как способность или свойство личности, концентрируют свое внимание на изучении особенностей рефлексии, развития социальных чувств, направленности личности в общении, моральной и ценностной ориентации, социального интеллекта, системы отношений к другому, системы социальных потребностей, способности к децентрации, про-социальной мотивации у субъектов эмпатии. Иными словами, они изучают те характеристики личности, которые являются важными детерминантами возникновения ситуаций затрудненного общения.

Определение эмпатии как свойства личности придает ей статус фактора, который не только характеризует субъекта затрудненного и незатрудненного общения, но и является постоянно действующей причиной как возникновения ситуаций затрудненного общения, так и выхода из них. Такая трактовка эмпатии делает акцент на ее роли в качестве механизма межличностного общения, указывает на двусторонние связи субъекта и объекта эмпатии.

В отечественной психологии постоянно подчеркивается, что способности как свойства личности отвечают за успешность деятельности и общения. В них отражается социальный опыт взаимодействия индивида с другими и его внутренние характеристики (система отношений, ценностные ориентации, особенности мотивации и т.д.) [201].

Таким образом, эмпатические способности — это социально-психологическое свойство личности, которое формируется в процессе взаимодействия людей, влияя на успешность общения, на диапазон трудностей, переживаемых человеком. Как социально-психологическое свойство эмпатия состоит из ряда способностей:

- 1) способности эмоционально реагировать и откликаться на переживания другого;
- 2) способности распознавать эмоциональные состояния другого и как бы переносить себя в его мысли, чувства и действия;
- 3) способности давать адекватный эмпатический ответ как вербального, так и невербального типа на переживания другого.

О трехкомпонентной структуре эмпатии как социально-психологическом свойстве личности наилучшим образом свидетельствуют исследования, посвященные изучению развития эмпатии в онтогенезе. Самыми первыми механизмами общения являются механизмы эмоционального подражания и заражения. Эти механизмы обеспечивают установление контакта с окружающими, способствуют формированию условий для эмоционального обмена, развивают умение воспринимать экспрессию другого и отражать ее, способствуют формированию экспрессивного репертуара ребенка. О роли подражания и заражения как механизмов развития эмпатии упоминает В. А. Петровский. Подражание, отмечает он, играет двойственную роль в развитии эмпатии. Во-первых, ребенок, подражая эмоциям других, учится быть субъектом эмпатии, а во-вторых, воспринимая подражание других собственным эмоциям, он учится быть объектом эмпатии. При переходе от раннего детского возраста к дошкольному, когда появляется определенный уровень сформированности «Я» ребенка, ведущим механизмом развития эмпатии выступает идентификация. Идентификация позволяет установить эмоциональную связь между субъектом и отражаемым объектом в процессе восприятия внешнего мира. Содержанием такой связи, по мнению Н.Н.Авдеевой, является непосредственное переживание субъектом той или иной тождественности с объек-

том. Следствием такого переживания становится принятие ценностей, норм, образцов отражаемого объекта как своих, видение другого человека как продолжения себя самого. Необходимо отметить, что часто понятие «идентификация» рассматривается как синоним понятия «эмпатия». Но наиболее точно указал на различие между этими двумя явлениями К. Роджерс. Он писал, что эмпатию отличает от идентификации свойство «как если бы». Эмпатируя, индивид не сливается с объектом и не переживает свою полную схожесть и тождественность с ним, как это происходит в процессе идентификации. А. П. Сопиков подчеркивал, что эмпатия отражается не в подобии переменных субъекта и объекта эмпатии, а в деятельности субъекта эмпатии, которая строится на основе полученной информации об объекте эмпатии.

В школьном возрасте к подражанию, заражению и идентификации как механизмам развития эмпатии подключаются понимание и рефлексия. Исследователями (Т. П. Гаврилова, Н. И. Сарджвелладзе) подчеркивается, что понимание и рефлексия способствуют формированию умений соотносить внешние и внутренние характеристики объекта, прогнозировать направление их проявлений и изменений, обращаться к собственному эмоциональному опыту.

Для того чтобы описать виды эмпатии, необходимо:

- 1) выделить ведущий компонент в структуре эмпатии;
- 2) проанализировать генезис эмпатии;
- 3) установить направленность эмпатии;
- 4) определить уровень ее развития;
- 5) выяснить степень диспозиционности, или устойчивости, эмпатии;
- 6) дать характеристики объекта эмпатии.

На основании первого критерия выделяется эмпатия: 1) эмоциональная, если доминирует эмоциональность в процессе моделирования субъектом объекта эмпатии; 2) познавательная, если доминирует информативность; 3) поведенческая, если доминирует волевой аспект, что выражается в понуждении

объекта эмпатии к чему-либо и ожидании от него ответной эмпатии (А. П. Сопиков).

Аналогичные по содержанию виды эмпатии рассматриваются еще в одной работе [231]: 1) эмпатия как когнитивное соучастие, когда преобладают процессы понимания в отражении другого; 2) эмпатия как эмоциональное соучастие, когда субъект пропускает через себя переживания объекта эмпатии; 3) эмпатия как волевое соучастие, когда субъект непосредственно участвует в эмоциональном опыте другого. В свою очередь В. В. Бойко различает следующие виды эмпатии по критерию ведущего компонента эмпатии: 1) рациональная эмпатия, которая осуществляется посредством сопричастности, внимания к другому, интенсивной аналитической переработки информации о нем; 2) эмоциональная эмпатия, реализуемая посредством эмоционального опыта (переживаний, чувств) в процессе отражения состояний другого; 3) интуитивная эмпатия, включающая в себя в качестве средств отражения другого интуитивность, позволяющую обрабатывать информацию о партнере на бессознательном уровне.

По тому же критерию Д. А. Хьюстон выделяет лишь два вида эмпатии: 1) эмоциональную с преобладанием эмоционального реагирования на переживания другого; 2) когнитивно-аффективную с преобладанием в эмоциональном ответе на переживания другого понимания его внутренних состояний.

Второе основание для классификации видов эмпатии — генезис эмпатии — используется в работах Т. П. Гавриловой и М. Л. Хофмана. Согласно Т. П. Гавриловой, первым в процессе развития появляется такой вид эмпатии, как способность индивида воспринимать другого и его переживания как обособленные от собственных. Далее формируется способность индивида встать на позицию другого и воспринимать переживания других людей с их точки зрения. Такой вид эмпатии обозначается как просоциальная эмпатия. М. Л. Хофман полагает, что первым в процессе генезиса эмпатии появляется такой вид, как глобальная эмпатия, выражающаяся в способности ребенка заплакать, видя плачущего человека. Следующей в линии развития эмпатии возникает эгоцентрическая эм-

патия, в которой реализуется осознание ребенком своего «Я» и выделение чувств постороннего.

Наибольший интерес исследователей привлекает критерий направленности эмпатических переживаний личности, так как он связан с общей направленностью личности и ее ценностными ориентациями. Согласно этому критерию, эмпатия делится на сочувствие и сопереживание. Следует отметить, что ранее считалось, что как сопереживание, так и сочувствие направлены на объект эмпатии. Различия же между ними заключаются лишь в степени рефлексии проявляемого эмоционального состояния и степени идентификации с объектом эмпатии — сопереживание включает в себя большую идентификацию субъекта с объектом эмпатии и оно менее подвержено рефлексии по сравнению с сочувствием.

В современной психологии уже не оспаривается тот факт, что эмпатия может быть направлена как на самого себя, так и на другого человека. Направленная на себя эмпатия возникает в ситуации, когда воспринимаемое состояние партнера вызывает напряжение и фрустрацию собственных межличностных потребностей субъекта и он оказывается эмоционально уязвим. При этом индивид испытывает сходные с объектом эмпатии переживания, но они обращены на себя, что выражается в их содержании: индивид переживает или то, что могло бы случиться с ним в будущем, или то, что произошло с ним в прошлом. Переживания, направленные на себя, способствуют снижению личностного дистресса и восстанавливают психологическое благополучие индивида. Эмпатия, направленная на другого, обозначается как сострадание, сочувствие или эмпатическая забота. В сочувствии отражается переживание индивидом неблагополучия другого как такового, безотносительно к собственному благополучию. Оно возникает в ситуации, когда воспринимаемое состояние партнера вызывает потребность помочь ему. Направленность как параметр классификации эмпатии характеризует наряду с эмоциональной стороной эмпатии также и поведенческую.

Эмпатия различается на основе уровней ее развития. Т. П. Гаврилова подчеркивает, что наряду с личностными формами эмпатии, проявление которых реализуется за счет зрелости эмоциональных и познавательных процессов, развития мотивации и устойчивости личности, возможно существование элементарных форм эмпатии, проявление которых обеспечивается рефлекторными процессами в жизнедеятельности индивида.

Критерий диспозиционности как основание классификации видов эмпатии использовался Д. А. Хьюстон [242]. Она делит эмпатию на личностную и ситуационную. Личностная эмпатия характеризуется установкой реагировать эмпатически на всех. Ситуационная эмпатия возникает в конкретных ситуациях и зависит от степени подобия эмоционального опыта субъекта и объекта эмпатии. Т. П. Гаврилова данный критерий обозначает как устойчивость. Она подчеркивает, что человек, например, способен реагировать устойчиво сопереживанием или сочувствием в любой ситуации или реагировать то сопереживанием, то сочувствием в зависимости от ситуации.

В работе Бронфенбреннера, о которой упоминает в своем обзоре Т. П. Гаврилова, эмпатия делится на виды в зависимости от объекта. Например, выделяется эмпатия к генерализованному другому, если речь идет об эмпатии по отношению к референтной группе, малой группе, межгрупповым различиям. Другой формой эмпатии выступает эмпатия к индивидуальным различиям — это эмпатия в адрес отдельного человека, его переживаний.

Таким образом, ведущим подходом к пониманию психологической природы эмпатии выступает интегративный подход, отражающий многогранность данного феномена и подчеркивающий наличие в нем эмоционального, когнитивного и поведенческого компонентов. В современной психологии эмпатия определяется как свойство личности, ее способности, Эмпатия как социально-психологическое свойство личности состоит из ряда способностей:

- 1) способности эмоционально реагировать и откликаться на переживания другого;
- 2) способности распознавать эмоциональные состояния другого и мыс-

ленно переносить себя в его мысли, чувства и действия;

3) способности выбирать адекватный эмпатический ответ (вербального и невербального типа) на переживания другого, использовать способы взаимодействия, облегчающие страдания другого.

Как указывалось выше, эмпатия выступает неотъемлемой частью общения и таких его видов, как затрудненное и незатрудненное общение. Особенности эмпатии служат предпосылками возникновения затрудненного—незатрудненного общения, представленными пониманием—непониманием партнерами друг друга. Поэтому необходимо более подробно рассмотреть функции эмпатии в общении, провести функциональный анализ взаимосвязи эмпатии и отношений к другому и определить ее роль в преобразовательной активности участников общения.

Существует достаточное количество исследований, в которых описываются различные функции эмпатии.

Первым основанием для классификации функций эмпатии в общении может выступать многокомпонентность структуры самой эмпатии. Исходя из того, что эмпатия состоит из эмоциональной, когнитивной и поведенческой сторон, выделяются три группы функций. Так, в ряд эмоциональных функций эмпатии входят:

- 1) развитие социальных эмоций;
- 2) облегчение эмоционального отождествления;
- 3) актуализация собственного эмоционального опыта;
- 4) сопровождение эмоциональной социальной децентрации;
- 5) удовлетворение эмоциональных потребностей;
- 6) регуляция познавательных процессов на определенных этапах общения.

Группа когнитивных функций эмпатии состоит из:

- 1) отражения установок и ориентаций объекта эмпатии к окружающим;
- 2) обеспечения опознания эмоциональных состояний других, их отношений, личностных характеристик по их выразительному

поведению;

3)развития способности принять точку зрения другого;

4)снижения избыточной самоконцентрации;

5)порождения суждений в отношении другого, его сиюминутных мыслей, чувств;

6)ориентации в потенциальных и реальных эмоциональных состояниях другого;

7)построения предположений о направлении изменений в поведении другого;

8)оценки перспективы дальнейших взаимоотношений.

В набор поведенческих функций эмпатии входят следующие:

1)регуляция средств обращения, используемых партнером, с помощью их оценки и обратной связи, приводящей к корректировке поведения;

2)сопровождение помогающего поведения;

3)выбор адекватных поведенческих актов, способных вызвать партнера по общению на взаимную эмпатию;

4)выражение суждений по поводу мыслей и чувств другого в формах взаимодействия, актуальных для его личного опыта;

5)использование форм обращения, которые бы меньше всего причиняли вред другому человеку.

Существование двух форм эмпатии (сочувствия и сопереживания) указывает на их различные функции. Эмпатия в форме сопереживания выполняет следующие функции в общении:

1)усиливает степень идентификации с другим;

2)снимает напряжение, чувство дискомфорта, вызываемые переживаниями другого;

3)способствует удовлетворению потребности в собственном благополучии;

4)развивает эгоистические способы поведения и стратегии

взаимодействия «за себя».

Эмпатия в форме сочувствия:

- 1)увеличивает степень понимания эмоциональных состояний другого;
- 2)актуализирует переживания неблагополучия другого безотносительно к собственному дискомфорту;
- 3)способствует удовлетворению потребности в благополучии другого;
- 4)обуславливает выбор альтруистических способов поведения и стратегий взаимодействия под девизом «за другого».

Следующим критерием классификации функций эмпатии может выступать структура общения. В психологических исследованиях традиционно обращаются к анализу роли эмпатии в перцептивной стороне общения. Указывается, что эмпатия способствует более эффективному познанию людьми друг друга и, в частности, их эмоциональных состояний и переживаний. Эмпатия уменьшает эффект искажения восприятия другого, рождаемый атрибутивными процессами, и сопровождает формирование более точного первого впечатления (Т. П. Гаврилова, А. Г. Ковалев, G. R. Patterson, B. D. DeBaryshe, E.A.Ramsey).

Функция эмпатии в контексте коммуникативной стороны общения заключается в предоставлении особого, основанного на вчувствовании, способа получения, обработки и проверки достоверности информации. Причем эмпатия может влиять на сбор и анализ информации двумя способами: 1) мотивируя индивида на получение какой-либо информации для усиления собственной вовлеченности в процесс общения; 2) действуя в качестве обратной связи на уже собранную информацию.

В интерактивной стороне общения эмпатия выступает как регулятор взаимодействия посредством оценки и прогноза наиболее адекватных способов поведения в соответствии с эмоциональным состоянием участников. Эмпатия также несет функцию корректировки выбранных способов взаимодействия на основе эм-

пацииной обратной связи. Такая корректировка осуществляется в сторону наиболее комфортных и наименее дистрессирующих способов поведения.

Особое внимание влиянию эмпатии на результаты совместной деятельности членов реальной группы уделено в работах А. В. Петровского и его школы, в которых исследуется феномен действенной групповой эмоциональной идентификации. С одной стороны, авторами доказывается, что активная эмпатия, цель которой — оказание помощи, увеличивает сплоченность группы и положительно влияет на результаты совместной деятельности. С другой стороны, указывается, что в группах субъектов с антисоциальным поведением феномен действенной групповой эмоциональной идентификации практически не наблюдается, что определяет разлаженность общения и взаимодействия между представителями такого рода групп.

Следующим основанием классификации функций эмпатии в общении может выступать их различие на основе противопоставления «субъект — объект эмпатии». Наиболее детально роль и функции эмпатии, определяющие особенности субъекта и объекта эмпатии как участников общения, описаны в психотерапевтической литературе. В психотерапевтическом сеансе как особом виде межличностного общения терапевт наделяется статусом субъекта эмпатии, а клиент — объекта эмпатии. Так, в работе А. К. Бохарта [43] подчеркивается, что использование эмпатии обеспечивает терапевту «вход» в динамику бессознательного клиента, который происходит: 1) за счет построения концептуальной модели внутренней жизни пациента; 2) подключения воображения и собственного опыта терапевта для получения доступа к внутри психическому миру другого и выбора ответа на коммуникацию. В свою очередь К. Роджерс видит роль эмпатии в том, что она делает психотерапевта чувствительным к переменам, происходящим в другом человеке. Данная функция осуществляется благодаря активному оцениванию, которое позволяет находиться в постоянно изменяющихся переживаниях объекта эмпатии. В названных функциях эмпатии подчеркивается ее значимость для процессов отражения и восприятия изменений в другом, происходящих как на сознательном, так и бессознательном уровнях.

Группа функций эмпатии, которая традиционно относится к формированию характеристик объекта эмпатии как участника общения, также затрагивает изменения, происходящие в терапевтическом процессе.

Во-первых, эмпатия, проявляемая со стороны терапевта, помогает клиенту фокусировать свое внимание на постоянно изменяющемся, возникающем и раскрывающемся потоке переживаний здесь и теперь.

Во-вторых, она облегчает самоструктуризацию, организует собственный мир объекта эмпатии и подтверждает права этого мира на существование.

В-третьих, эмпатия терапевта способствует кристаллизации и дифференциации чувств клиента и его отношений.

Вне контекста психотерапевтического процесса также изучаются функции эмпатии на основе противопоставления субъект — объект эмпатии. Наиболее обобщенная классификация функций эмпатии по данному критерию представлена в работе М. В. Ред-монд [262]. В его исследовании указывается, что эмпатия помогает субъекту эмпатии:

- 1) более успешно делать выводы об особенностях других людей;
- 2) концентрироваться на другом раньше, чем поступит объективная информация о его эмоциональном состоянии;
- 3) более продуктивно использовать воображение для предсказания изменения ситуации и поведения в них других;
- 4) полнее и точнее строить картину мира другого человека. Кроме того, объект эмпатии получает возможность для самораскрытия, обнаруживает себя в атмосфере поддерживающего общения, находит подтверждение своего «Я», своей ценности и значимости, утверждается в правильности самоощущений и самооценок.

Анализ работ, принадлежащих к различным направлениям изучения функциональных связей эмпатии и общения, также показал, что чаще всего параметрами изучения эмпатии выступают: знак, направленность, интенсивность, точность. Обращаясь к знаку эмпатии, различают эмпатию, в которой знаки переживаний субъекта и объекта эмпатии совпадают, и эмпатию, в ко-

торой знаки переживаний субъекта и объекта эмпатии расходятся. В первом случае субъект эмпатии испытывает грусть, воспринимая грусть объекта эмпатии, — наблюдается положительный знак соответствия переживаний. Во втором случае субъект эмпатии может испытывать зависть, реагируя на радость объекта эмпатии, — наблюдается отрицательный знак соответствия переживаний. Такие характеристики эмпатии, как направленность, знак эмпатии, являются показателями поведенческой стороны эмпатии.

Интенсивность представляет собой количественный параметр и позволяет различать эмпатию по силе выраженности. В соответствии с этим критерием выделяют эмпатию, характеризующуюся низкой и высокой выраженностью. Параметр точности характеризует когнитивную сторону эмпатии и отражает уровень точности понимания эмоциональных состояний других. Различают эмпатию с высокой и низкой точностью распознавания эмоций объекта эмпатии. Совокупность названных характеристик и каждая из них в отдельности обуславливают возникновение затрудненного и незатрудненного общения.

Итак, эмпатия - это социально-психологическое свойство, состоящее из ряда способностей:

- 1) способности эмоционально реагировать и откликаться на переживания другого;
- 2) способности распознавать эмоциональные состояния другого и мысленно переносить себя в его мысли, чувства и действия;
- 3) способности выбирать адекватный эмпатический ответ (вербального и невербального типа) на переживания другого, использовать способы взаимодействия, облегчающие страдания другого.

## **ЛЕКЦИЯ 12. ОСОБЕННОСТИ ЭМПАТИИ СУБЪЕКТОВ ЗАТРУДНЕННОГО И НЕЗАТРУДНЕННОГО ОБЩЕНИЯ**

Из работ ряда авторов (А. К. Бохарт, А. Б. Орлов, М.А. Хазанова, К. Роджерс, J. L. Moreno и др.) известно, что такие особенности эмпатии, как соот-

ответствие знака переживаний участников общения, точность распознавания перемен, происходящих в другом, и демонстрация сочувствия в его адрес сопровождают успешное, незатрудненное общение. Еще Я. Л. Морено отмечал, что параметры направленности на другого и соответствие знака эмпатических переживаний выступают факторами, усиливающими целительный эффект психотерапевтического общения, А. К. Бохарт также полагал, что одинаковый с пациентом аффективный ответ на то или иное событие, высокое объединение с ним, соответствие содержания интерпретации терапевта мыслям клиента помогают клиентам увидеть, как теперешние их реакции основываются на эмпатических промахх предыдущего опыта. В таком перечислении особенностей эмпатии содержится указание на соответствие знака не только переживаний, но и мыслей, интерпретаций общающихся. Иными словами, подчеркивается, что для оптимизации общения важны соответствие как аффективных, так и когнитивных характеристик общающихся.

Отечественные исследователи, занимающиеся проблемами психологической коррекции личности, также уделяют внимание роли различных параметров эмпатии в возникновении определенного вида общения. О параметрах эмпатии, которые определяют оптимальное, незатрудненное общение, можно судить по целям и содержанию упражнений, используемых в различных видах психо-коррекционной работы и, в частности, в социально-психологическом тренинге. Так, Л. А. Петровская в своих работах [145] отмечает, что одна из «ядерных» задач социально-психологического тренинга заключается в углублении опыта анализа ситуаций общения, что связано с обучением участника тренинга пониманию причин поведения других и осознанию несоответствия того, как он воспринимает других, и того, что представляют собой эти люди в реальном общении. Расширение диапазона осознаваемого, пишет Л. А. Петровская, способствует снятию так называемой перцептивной защиты, которая обуславливает искажение в восприятии и построении образа другого. Названная задача в социально-психологическом тренинге решается с помощью развития сензитивности и точности эмпатии участников общения. Повышение точности межличностного восприятия дает

возможность научиться с большей адекватностью предсказывать возможные поступки людей, представляющих различные группы, что способствует оптимизации общения.

В то же время Л. А. Петровская подчеркивает, что существуют противоречивые данные относительно переноса эффекта тренинговых занятий, в частности роста сензитивности, эмпатии, точности межличностного оценивания, на ситуации межличностного общения вне тренинга. Это может свидетельствовать о том, что обращение только к такому параметру, как точность эмпатии в рамках тренингового обучения, не является достаточным для осмысления эффектов общения в повседневной жизни. Это подтверждается авторами других исследований, в которых ставилась цель разработки программ социально-психологического тренинга. Например, в работах Е. В. Кузнецовой [90] и Т. А. Шкурко [199] указывается, что наряду с точностью межличностного оценивания или интерпретации эмоциональных состояний другого, в тренинговых упражнениях должна решаться задача развития «кодирующих» возможностей участников тренинга. Речь идет о формировании способности индивида адекватно выражать свои эмоциональные реакции в ответ на переживания и мысли другого, что затрагивает поведенческий компонент эмпатии. В целях тренинговых программ включается также развитие «кинестетической эмпатии», которая предполагает согласование и подстройку собственного поведения под поведение партнера по взаимодействию.

В работе Л. А. Регуш [153], посвященной вопросам тренировки профессиональной наблюдательности, отмечается, что в профессиях типа «человек—человек» развитие наблюдательности за поведением и взаимодействием людей является неотъемлемым условием успешности общения. Она подчеркивает, что наблюдательность зависит не только от таких характеристик эмпатии, как точность отражения внутреннего мира другого человека, его мыслей, чувств, способности имитировать его состояния, понимать то, что не высказано вслух, предвосхищать развитие поведения и психических состояний, но и от умения дифференциро-

вать признаки, через которые человек выражает себя вовне, т. е. различать его мимику, осанку, походку, жесты, позы и т.д.

Выводы относительно параметров эмпатии, определяющих возникновение затрудненного — незатрудненного общения, сделанные на основе наблюдений психотерапевтических сеансов и занятий в тренинговых группах, согласуются с результатами исследований, полученных в других областях психологии. Подробный анализ параметра точности эмпатии содержится в работе венгерского психолога [246], которая установила, что положительное влияние на качество общения оказывает умение субъекта точно опознавать экспрессивные характеристики поведения другого и адекватно интерпретировать его вербальные сообщения.

В ряде исследований делается акцент на изучение связи уровня интенсивности эмпатии с характеристиками ее поведенческого аспекта. Подчеркивается, что субъекты, имеющие высокий уровень развития эмпатии, чаще будут прибегать к альтруистической стратегии взаимодействия, предполагающей улучшение самочувствия партнера и оптимизацию контакта с ним. И наоборот, субъекты с низким уровнем развития эмпатии предпочитают эгоистические стратегии взаимодействия с другими, включающие использование окружающих в собственных целях и ухудшающие общение и взаимодействие между людьми.

Для людей, у которых преобладают деструктивные формы в общении с другими, характерны следующие особенности: 1) дефицит способности к подражанию мимике других, особенно при восприятии счастливых и гневных лиц [214]; 2) низкая выраженность способности эмоционально отзываться на переживания других; 3) низкая выраженность способности распознавать эмоциональные состояния других по выражению лица [250]; 4) неспособность отделить собственные переживания от автономных переживаний окружающих [222]. В данных работах, как и в исследованиях, направленных на определение характеристик эмпатии, влияющих на протекание общения, обращается внимание на такие параметры, как модальность, знак, точность и уровень развития эмпатии. К уже известным фактам добавляется то, что точность эмпатии изменяется в зави-

симости от модальности эмоциональных состояний другого (счастливые и гневные лица).

Необходимость учета модальности эмоциональных состояний другого как параметра эмпатии, обуславливающего возникновение затрудненного—незатрудненного общения, доказывается в эксперименте, проведенном Д. А. Хьюстоном. Он пришел к выводу, что такая характеристика эмпатии, как ее ограниченность, будет оказывать негативное влияние на общение. По мнению исследователя, ограниченность эмпатии проявляется в отсутствии или снижении интенсивности эмпатии в адрес людей, испытывающих неизвестные субъекту чувства. Например, человек, подверженный волнению, будет эмпатировать только волнующимся, а унывающий — унывающим. Данная особенность эмпатии ограничивает круг общения индивида. При встрече с людьми, переживающими незнакомые ему эмоциональные состояния, субъект может демонстрировать низкий уровень эмпатии, приводящий к возникновению трений, сбоев, конфликтов в общении.

Результаты некоторых отечественных исследований [10, 118, 160, 161, 209] также могут дать представление о параметрах эмпатии субъекта, оказывающих влияние на ход общения и его результаты. Например, Н. И. Сарджвелладзе полагает, что эффективность воспитательных воздействий зависит от способности воспитателя к «эмоциональному созвучию» с внутренним миром воспитуемого и, наоборот, способностью воспитуемого интегрировать психические состояния воспитателя. В работе О. В. Ал-лахвердовой и других также подчеркивается, что на успешность межличностного общения влияет уровень развития способности участников к эмоциональному отождествлению. В свою очередь Г. И. Метельский отмечает, что высокоразвитая способность к эмпатии у комсоров студенческих групп помогает им быстро ориентироваться во взаимоотношениях людей, находить общий язык с ними в разнообразных ситуациях, выбирать демократический стиль руководства. Иными словами, в названных выше работах указывается, что обоюдная эмпатия или соответствие знака эмпатии и высокий уровень развития эмпатии, наблюдающиеся у партнеров, способствуют эффективному

общению и воспитательному процессу. В работах И. Э. Стрелковой [171] и А. Л. Южаниновой [207, 208] рассматриваются социально-перцептивные способности индивида, отражающие рациональные и аффективные способы познания. В ряд таких способностей входят умение субъекта правильно оценивать индивидуально-личностные особенности других людей, прогнозировать оценку своих личностных качеств со стороны окружающих, точно определять характер внутригрупповых взаимоотношений, предвидеть отношение к себе членов группы. Результаты исследований показали, что адекватность социального познания, влияющего на успешность общения, может достигаться как за счет рациональной познавательной схемы, запускаемой способностью к оценке и прогнозированию индивидуально-личностных характеристик, так и посредством аффективных форм познания, активируемых способностью к определению отношений и взаимоотношений других людей. Кроме этого, низкий уровень развития одних способностей может компенсироваться высоким уровнем развития способностей, обеспечивающихся другой стороной психических процессов.

В работах Н. С. Курек [97, 98] большое внимание уделяется изучению аспектов конфликтного эмоционального общения матери и дочери, употребляющих психоактивные вещества. Автор выделяет в эмоциональном общении три компонента: когнитивный -восприятие эмоций и чувств партнерами по интеракции, субъективный — переживание межличностных отношений, экспрессивный — вербальное и невербальное выражение эмоций по отношению к партнеру.

Итак, партнеры, отличающиеся следующими особенностями эмпатии, будут создавать ситуации затрудненного общения:

- 1)у них снижена точность распознавания эмоций другого человека по жестам и позам;
- 2)обнаруживается высокое расхождение между оценкой эмоционального поведения партнера по общению и его оценкой своего собственного эмоционального состояния;
- 3)в ответ на переживания другого преобладают страх и печаль, а тенденция давать эмпатический ответ с помощью отрицательных эмоций

сохраняется независимо от модальности эмоционального состояния другого.

4) В исследованиях В. А. Лабунской [101] изучается такая способность личности, как способность к адекватному пониманию невербального поведения другого. Данная способность определяется как сложное структурное образование, состоящее из ряда взаимосвязанных способностей, например способности к адекватному пониманию индивидуального невербального поведения, к адекватной оценке эмоциональных состояний окружающих и т. д. Уровень развития названных способностей, по мнению В. А. Лабунской, является характеристикой личности как субъекта общения. Поэтому, устанавливая типы способностей к адекватному пониманию невербального поведения, она считает возможным прогнозировать диапазон успешного или затрудненного межличностного общения.

Так, наиболее успешны в межличностном общении те субъекты, которые могут интерпретировать невербальное поведение как показатель не только социально-психологических характеристик личности другого, но и социально-психологических процессов, разворачивающихся в группе, диаде (формы взаимодействия, взаимоотношения). Улучшает протекание межличностного общения умение индивида ориентироваться в интерпретации экспрессии окружающих на его эмоциональные состояния, отношения и интеллектуально-волевые процессы. Менее успешны в общении те, у кого способность к интерпретации выразительного поведения другого проявляется через эмоционально-оценочные суждения, характеризующиеся пристрастностью и субъективностью.

Таким образом, основными параметрами эмпатии как социально-психологического свойства, обуславливающими возникновение затрудненного— незатрудненного общения, выступают:

- 1) степень соответствия знака переживаний объекта и субъекта эмпатии;
- 2) уровень точности опознания эмоциональных состояний других по их

- выразительному поведению;
- 3) степень ограниченности эмпатии модальностью, знаком эмоциональных состояний другого человека;
  - 4) соответствие уровней развития различных компонентов эмпатии;
  - 5) степень адекватности выражения своих эмоциональных состояний в ответ на переживания и мысли другого.

Анализ проделанных работ позволил выделить ряд подходов к трактовке взаимосвязи между эмпатией как социально-психологическим свойством личности и системой отношений. В рамках первого подхода система отношений выступает как предпосылка развития и проявления эмпатии и, следовательно, ее функций в общении. Интерес исследователей, придерживающихся такого подхода, концентрируется вокруг двух тем. Первая тема затрагивает анализ взаимосвязи между особенностями воспитания в первичной семье и характером эмпатии у ребенка. Начало исследований в этом направлении было положено А. Валлоном. Он изучал проблему эмпатии с точки зрения эмоционального развития ребенка. В этой связи он подчеркивал важность проявления родителями эмоциональной близости к ребенку, так как именно потребность в эмоциональном контакте преобладает на первых этапах онтогенеза, и ее удовлетворение позволяет в дальнейшем ребенку научиться осознавать и разделять переживания партнера по общению, предвидеть последствия своего поведения.

В современных исследованиях делается акцент на конкретизации характеристик взаимоотношений между родителями и детьми и влиянии таковых на особенности эмпатии у детей. Например, согласно данным английских и американских психологов, в семьях, где родители поощряют выражение эмоций у своих детей, понимают их чувства, принимают участие в их делах, проявляют максимум доверия, тепла и любви, разъясняют им нравственные нормы, воспитывают моральные чувства, развиваются дети, отличающиеся высоким уровнем выраженности эмпатии (Т. П. Гаврилова, N. Eisenberg, M. Schaller, R. Fabs, D. Bustamante, R. Mathy, R. Shell, K. Rhodes).

О негативных факторах семейного воспитания, имеющих непосредственное отношение к замедлению и деформации развития эмпатии, свидетельствуют работы, в которых доказано, что ребенок, не получающий в семье удовлетворения потребности в самоутверждении и, более того, подвергавшийся сексуальному насилию со стороны взрослых членов семьи, характеризуется низкой способностью к сочувствию и собственно эмпатии. Деформация эмпатии происходит в сторону снижения способности эмпатически реагировать на отдельные эмоции, проявляемые другим (Е.И. Николаева, В. П. Купчик, А.М. Сафонов; L.A. Sullivan, S. W. Kirkpatrick, P. M. Macdonal).

Следует отметить, что существует направление исследований, данные которых свидетельствуют о неоднозначности взаимосвязи между негативным опытом, получаемым ребенком в первичной семье, и замедлением развития эмпатии у него. В этих исследованиях доказывается, что незначительное число дистрессирующих жизненных ситуаций, пережитых в детстве, при их высокой субъективной значимости положительно влияют на развитие эмпатии. В то же время большое количество дистрессирующих субъективно значимых детских ситуаций замедляет развитие способности к эмпатическому реагированию (W. Ickes).

Н. С. Курек также уделяет внимание рассмотрению тех видов отношений, которые преобладают в родительской семье и обуславливают нарушение эмоционального общения между детьми и родителями, приводят к искажению восприятия эмоций и чувств партнера по общению у детей. В ряд таких отношений входят отношения подавления, манипулирования, навязывания, контроля и т.д. Результаты исследования доказали, что деформация эмпатии у детей проявляется в снижении точности распознавания отрицательных эмоций родителей, что, по мнению Н. С. Курек, выполняет защитную функцию, предохраняет ребенка от осознания негативных отношений к нему со стороны взрослых.

Вторая тема касается изучения взаимосвязи содержания системы отношений взрослого человека и его эмпатических особенностей. Здесь в первую

очередь делается акцент на исследовании особенностей отношений к объекту эмпатии и отражающихся в них социальных потребностях индивида. С одной стороны, существует мнение, что влияние отношений субъекта к объекту эмпатии будет проявляться только в сходстве модальности и знака оценок, переживаний и отношений к происходящему, не влияя на глубину и уровень развития эмпатии (Т. И. Пашукова). С другой стороны, считается, что неподдельный интерес, понимание значимости и ценности личности другого, не допускающие отчужденности и безразличия в адрес переживаний другого, способствуют проявлению эмпатии. Отношения к другому, включающие отчужденность и безразличие к личности партнера, снижают эффективность эмпатии (А. Б. Орлов, М. А. Хазанова, G. Varet-Lennard).

Наибольшее внимание при анализе социальных потребностей, влияющих на проявление эмпатии, уделяется потребности в самоутверждении. Понимание роли названной потребности различно. Так, например, А. А. Рояк полагает, что доминирование потребности в самоутверждении в ряду социальных потребностей оказывает влияние на снижение частоты проявления эмпатии.

Таким образом, исследователи видят взаимосвязь между эмпатией и системой отношений в том, что отношения, исключая насилие и содержащие любовь, доверие, уважение к другому, выступают определяющим фактором, способствующим развитию и проявлению эмпатии. Низкое развитие эмпатии и невысокая частота случаев эмпатического реагирования обусловлены как собственными негативно окрашенными отношениями в адрес других, так и таковыми со стороны значимых других. В таких ситуациях неточное понимание переживаний окружающих защищает индивида от сильных эмоциональных потрясений.

Другой подход к трактовке связи между отношениями и эмпатией заключается в рассмотрении эмпатии как специфического вида отношений. В связи с этим эмпатия наделяется теми же функциями в общении, что и отношения. В зарубежной психологии такой подход прослеживается в отдельных

психотерапевтических учениях. А. К. Бохарт, проведя сравнение представлений об эмпатии, разработанных в рамках ряда психотерапевтических школ, пришел к выводу, что термином «эмпатия» обозначается группа родственных понятий, в ряду которых большое внимание уделяется отношениям к другому (объекту эмпатии). Эмпатия в таком случае понимается как совокупность отношений признания, помощи, теплоты, понимания, близости, безусловной позитивности в адрес партнера по общению. В свою очередь, Л. Я. Морено определял эмпатию как направленную на другого одностороннюю форму отношений, характеризующуюся позитивностью. Он ввел понятие двусторонней взаимной эмпатии, или телеотношений, которые представляют собой совокупность направленных друг на друга позитивно окрашенных отношений любви, понимания, принятия, симпатии, интереса.

С определением эмпатии как безусловно положительного отношения к другому соглашается В. В. Знаков. Он также считает, что эмпатия раскрывается через положительное отношение к другому, предполагающее признание целостности его личности. Вместе с тем В. В. Знаков подчеркивает, что эмпатическое отношение может включать негативную или нейтральную реакцию субъекта на то, что его партнер по общению переживает и чувствует в данный момент.

Расширяет понимание эмпатии как позитивного отношения к другому исследование Л. П. Выговской [56]. В ее работе эмпатия также рассматривается как включающий внутреннюю иерархическую структуру. Она выделяет 5 возможных уровней проявления эмпатического отношения в личностном общении. Выбор реализации одного из уровней определяется взаимодействием когнитивного, аффективного и конативного компонентов такого отношения или, иными словами, функционированием механизмов эмпатии, децентрации, направленно-

К первому (низшему) уровню эмпатийного отношения психолог отнесла отношения индифферентности, игнорирования, нетерпимости, раздраже-

ния, враждебности, возникающие при восприятии переживаний объекта эмпатии. Второй уровень представлен пассивно-отрицательным отношением к чувствам другого. Третий - определялся как отношение сочувствия или пассивно-положительное отношение к другому. Для описания четвертого уровня эмпатийного отношения Л. П. Выговская использовала понятие ситуативно-положительного отношения к другому, выражающее внутреннее содействие ему в собственных переживаниях. Пятый (высший) уровень эмпатийного отношения означает устойчивое положительное отношение к другому, реальную помощь ему в проблемных ситуациях.

При данном подходе к трактовке взаимосвязи между эмпатией и системой отношений в основном подчеркивается такая функция эмпатии в общении, как содействие в развитии личности другого и выбор форм взаимодействия и общения, способствующих преодолению дискомфортных и фрустрирующих ситуаций, в которых находится другой.

Представители третьего подхода, анализируя взаимосвязь между эмпатией и системой отношений, уделяют большее внимание роли эмпатии как пускового механизма реализации отношений личности в процессе взаимодействия и общения с окружающими. Так, ряд исследователей указывают, что характеристики эмпатии обуславливают знак и направленность отношений к другому. Г. И. Метельский [118], например, отмечает, что эмпатийные лидеры студенческих групп симпатизируют другим, доверяют им и принимают их.

В работе А. А. Бодалева и Т. Р. Каштановой подчеркивается, что высокий уровень развития эмпатии вызывает заинтересованность и отзывчивость в адрес объекта эмпатии, а также формирует боязнь обидеть других. В то же время низкий уровень развития эмпатии способствует проявлению отношений эгоцентризма, требовательности, неотзывчивости во взаимодействии с окружающими.

Группа других исследователей (Т. П. Гаврилова, N. Eisenberg, M. Schaller, R. Fabs, D. Bustamante, R. Mathy, R. Shell, K. Rhodes, D.A.Houston, A. Mehrabian, D.R.Richardson, G. S. Hammock, S. Smoth), описывая влияние

эмпатии на характер реализации отношений к другому, обращает внимание на обусловленность такой взаимосвязи формой эмпатии. В работах отечественных и зарубежных ученых доказывается, что доминирование эмпатии в форме сопереживания в конце концов вызывает пренебрежение, отчуждение, невнимание, страх и т.д. Эмпатия в форме сочувствия приводит к актуализации отношений теплоты, доверия, заботы, открытости, поддержки в адрес объекта эмпатии.

К четвертому направлению изучения взаимосвязи эмпатии и отношений можно отнести работы, в которых эмпатия наделяется защитными функциями (А. А. Бодалев, Т. Р. Каштанова, В. В. Бойко, Я. А. Лупьян). По мнению исследователей, в ряде случаев субъект эмпатии — участник общения — прибегает к эмпатии с целью защиты себя от объекта — партнера, который, с одной стороны, является чужим и внешним по отношению к нему, а с другой — необходим для выявления собственной сущности. Чтобы неизвестный объект не проникал глубоко в мир субъекта и не лишал его самостоятельности, используется эмпатия, которая обезвреживает объекта эмпатии путем исследования его эмоционального опыта.

О защитной функции эмпатии упоминается в работе В. В. Бойко. По его убеждению, эмпатия позволяет преодолеть психологическую защиту другого — объекта эмпатии, постичь причины и следствия его самопроявлений (свойств, состояний, реакций) и на основе этого выстроить адекватные защитные воздействия на его поведение. Анализ охранных функций эмпатии также затрагивается в исследованиях Т. П. Гавриловой. Она полагает, что эмпатия позволяет регулировать дистанцию между участниками межличностного общения, увеличивая ее для защиты от слишком сильных переживаний другого.

Пятый подход к рассмотрению взаимосвязи эмпатии и отношений включает работы, в которых обсуждается эмпатия как способ сдерживания негативных отношений во взаимодействии с другими людьми. Группа американских психологов (D. R. Richardson, G. S. Hammock, S. Smoth), опираясь на результаты серии экспериментов, пришли к выводу, что наличие способности к когнитивной

эмпатии, под которой они понимали способность индивида к оценке перспективы происходящего с другим человеком и ориентации на эту перспективу, с одной стороны, отрицательно коррелирует с выбором конфликтных стратегий взаимодействия и таким видом отношений личности, как агрессивность. С другой стороны, способность ориентироваться на перспективу положительно коррелирует со склонностью субъекта конструктивным образом решать конфликтные ситуации и демонстрировать позитивный спектр отношений. В этом же исследовании было выявлено, что в ситуации общения, характеризующейся очень высокой или очень низкой степенью вероятности проявления агрессии, способность индивида к оценке перспективы не может предотвратить или затормозить собственные агрессивные отношения. Только в том случае, когда степень вероятности осуществления деструктивных действий приближается к неким средним величинам, когнитивная эмпатия может выступать механизмом торможения агрессии в общении.

Анализ роли эмоциональной и когнитивной сторон эмпатии в связи со склонностью к насилию был проведен в других работах (G. Barrett-Lennard, D. Lisak, C. Ivan). В исследованиях в качестве испытуемых выступали преступники и люди, отличающиеся высоким уровнем агрессивности. Полученные данные позволяют предположить, что склонность к насилию объясняется нарушением эмоциональной и когнитивной компонент эмпатии, выражающемся в деформации способности распознавать и подражать мимике других людей, а также испытывать те же переживания, что и они (выявлены значительные аномалии в ответах испытуемых на предъявляемые слайды с изображением счастливых и гневных лиц). Авторы делают заключение о том, что низкий уровень развития эмоциональной и когнитивной эмпатии наряду с другими факторами обуславливает наличие агрессивных отношений в поведении личности.

Таким образом, если эмпатия характеризуется высоким уровнем развития (например, просоциальная эмпатия), она может выполнять функции сдерживания проявления в действии негативного спектра отношений к другому, приводя к незатрудненному общению. Если уровень развития эмпатии соответствует примитивному уровню (субъект не способен к эмоциональному от-

кликлу на переживания других, не способен прогнозировать действия другого и распознавать его эмоциональные состояния), то эмпатия теряет функцию предотвращения негативного спектра отношений, что приводит к затруднениям в общении. Эмпатия также бессильна предотвратить затруднения в общении, если вероятность совершения агрессивных действий либо очень высока, либо очень низка. Иными словами, как отмечал еще В. Н. Мясищев, эмпатия выступает как катализатор конструктивных форм общения и взаимодействия, а также способствует торможению деструктивных и приносящих вред способов общения. Итак, для психологии затрудненного общения важно то, что:

- 1) эмпатия как социально-психологическое свойство личности выполняет свои функции в соответствии с ее компонентами и сторонами общения;
- 2) уровень и вид эмпатии обуславливает протекание социально-перцептивных процессов и их результатов, выбор способов обращения и форм взаимодействия в процессе общения;
- 3) существует ряд подходов к определению взаимосвязи между эмпатией и отношениями субъектов общения друг к другу.

В рамках первого подхода система отношений выступает как предпосылка развития и проявления эмпатии и, следовательно, ее функций в общении. Отношения, исключаящие насилие и содержащие любовь, доверие, уважение к другому, выступают определяющим фактором, способствующим развитию и проявлению эмпатии. Низкое развитие эмпатии и невысокая частота случаев эмпатического реагирования обусловлены как собственными негативно окрашенными отношениями в адрес других, так и таковыми со стороны значимых других. Второй подход к трактовке взаимосвязи отношений и эмпатии заключается в рассмотрении эмпатии как специфического вида отношений. Эмпатия наделяется теми же функциями в общении, что и сами отношения: содействие в развитии личности другого и выбор форм взаимодействия и общения, способствующих преодолению дискомфортных и

фрустрирующих ситуаций, в которых находится другой. Третий подход уделяет больше внимания роли эмпатии как пускового механизма реализации отношений личности в процессе взаимодействия и общения с окружающими. Высокий уровень развития эмпатии вызывает заинтересованность и отзывчивость в адрес объекта эмпатии, а также формирует боязнь обидеть других. Низкий уровень развития эмпатии способствует проявлению отношений эгоцентризма, требовательности, черствости во взаимодействии с окружающими.

В четвертом направлении эмпатия наделяется защитными функциями: она регулирует дистанцию между участниками межличностного общения, увеличивая ее для защиты от слишком сильных переживаний и негативных отношений другого. В рамках пятого подхода обсуждаются характеристики эмпатии, определяющие функцию сдерживания негативных отношений во взаимодействии.

Содержание отношений к другому обуславливает проявление в общении таких параметров эмпатии, как соответствие—несоответствие знака переживаний, точность—инверсия распознавания переживаний, интенсивность, безграничность—ограниченность, ситуативность—устойчивость эмпатии и т.д.

Система отношений субъекта затрудненного и незатрудненного общения обуславливает особенности проявления в ситуациях общения и взаимодействия таких интегральных характеристик эмпатии, как:

- а) степень соответствия знака переживаний объекта и субъекта эмпатии;
- б) уровень точности опознания эмоциональных состояний других по их выразительному поведению;
- в) степень ограниченности эмпатии модальностью, знаком эмоциональных состояний другого человека;
- г) соответствие уровней развития различных компонентов эмпатии;
- д) степень адекватности выражения своих эмоциональных состояний в ответ на переживания и мысли другого.

Эмпатия субъектов затрудненного общения проявляется в том, что они дают эмоциональный отклик на состояния партнера, испытывая при этом проти-

воположные по модальности переживания. Для них характерно интерпретировать со значительными искажениями нейтрально и негативно окрашенные эмоциональные состояния партнера, в особенности женского пола. Они демонстрируют в общении неадекватные вербальные реакции на переживания партнера.

Высокий уровень инверсии, ситуативности и ограниченности эмпатии проявляется в большей мере у субъектов затрудненного общения в ситуациях «ограничения», «обвинения», «отказа». Степень выраженности инверсии, ограниченности, ситуативности эмпатии увеличивается, если перед субъектом затрудненного общения стоит задача сгладить, уменьшить возникшие затруднения.

Эмпатия субъектов незатрудненного общения проявляется в том, что они дают эмоциональный отклик на переживания партнера по общению, испытывая с ним однотипные по модальности чувства. Для них характерно адекватно трактовать эмоциональные состояния любой модальности независимо от пола партнера, демонстрировать адекватные переживаниям партнера как невербальные, так и вербальные реакции. Субъекты незатрудненного общения проявляют в ситуациях затрудненного взаимодействия точность, устойчивость и безграничность эмпатии независимо от задачи, пола партнера и модальности ситуации.

### **ЛЕКЦИЯ 13. ПРИНЦИПЫ ВЫХОДА ИЗ СИТУАЦИЙ ЗАТРУДНЕННОГО ОБЩЕНИЯ**

В предыдущих разделах учебного пособия неоднократно отмечалось, что субъект затрудненного общения не всегда осознает, что он является трудным партнером. Он не обладает необходимым уровнем осознания его системы отношений, приводящей к ситуациям затрудненного общения. Чтобы понять возможные пути выхода из затрудненного общения, рассмотрим более подробно те положения, которые сформировались в процессе развития субъект-субъектного подхода к общению.

К исследованию личностного общения как субъект-субъектного по своей природе психологи пришли на основе работ выдающихся отечественных психологов А.А.Ухтомского, М.М.Бахтина, Л. С. Выготского, Б. Г. Ананьева,

С. Л. Рубинштейна, Б. Ф. Ломова. Идеи А.А.Ухтомского о «доминанте на собеседнике», М.М.Бахтина о диалоге были сформулированы еще в начале XX века. Выдвинутое Б. Ф. Ломовым методологическое положение о субъект-субъектных отношениях как специфике процесса общения легло в основу многих работ, посвященных проблеме общения.

Основу субъект-субъектной природы общения многие исследователи видят именно во взаимном воздействии людей друг на друга, что зафиксировано в категориях «взаимодействие», «взаимоотношение», «взаимовлияние». Так, В. Н. Мясищев рассматривал общение как процесс взаимодействия конкретных личностей, определенным образом отражающих друг друга, относящихся друг к другу и воздействующих друг на друга. Вслед за ним многие ученые считают, что общение — это специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми, взаимодействие субъектов, вступающих в общение как равные партнеры.

Идея взаимовлияния и взаимодетерминации в общении представлена также в концепции персонализации В. А. Петровского, в его понятии «отраженная субъектность», которая понимается им как способность быть субъектом преобразования поведения и сознания окружающих через свою представленность в них. «В процессах общения, — как утверждает автор, — происходит перенос индивидуальных и субъектно-интенциональных характеристик общающихся индивидов друг в друга, своеобразная интериоризация других как субъектов» [147, с. 344].

О взаимодетерминации, равенстве личностей, вступающих в общение, и их индивидуальном проявлении в этом общении говорит и М. С. Каган, рассматривая общение как субъект-субъектную форму взаимодействия, которая представляет собой связь двух или более равноактивных, равносвободных, равноуникальных субъектов, раскрывающих свою неповторимость в содержании и способе своего взаимодействия.

Таким образом, из приведенных работ следует, что выход из ситуации затрудненного общения возможен при соблюдении принципа равенства; принципа взаимной детерминации; принципа осознания себя и окружающих через свою представленность в других.

К. А. Абульханова-Славская отмечает, что созданное в общении отношение начинает, в свою очередь, детерминировать конкретные акты общения, стратегии, тактики и субъективные отношения, причем созданное отношение по-разному детерминирует каждого из участников общения. Она считает, что ни построение отношений, ни их сохранение не уравнивает субъектов в силу личностного способа своего существования. Ею предложен еще один важный принцип субъект-субъектного общения. Речь идет о принципе различности, который заключается в признании права другого на непохожесть на меня, на несоответствие моим интересам, на выбор общения (отношений) в соответствии со своей индивидуальностью.

Таким образом, к уже указанным принципам выхода из ситуации затрудненного общения прибавляется принцип неравенства взаимной детерминации в силу личностного способа существования каждого из партнеров, а также принцип «различности», признающий право партнера быть индивидуальностью.

Очень важной является еще одна особенность личностного субъект-субъектного общения. Она фиксирует необходимость осознания своего поведения в качестве детерминанты ответного поведения партнера по общению. Так, А. А. Бодалев подчеркивает, что от самого человека в большей мере зависит характер поведения по отношению к нему окружающих его людей (хотя человек может это и не осознавать), а значит, характер его переживаний от общения с людьми и те оценки, которые он этим людям дает. М. И. Бобнева и Е. В. Шорохова также отмечают, что характер познания личностной сути других людей, характер эмоционального отклика определяют избранный способ поведения. В свою очередь, аналогичные процессы происходят и у противоположной стороны общения, и предъявленные способы поведения вновь детерминируют описанный процесс. Способность и право каждого из нас быть воспитателем другого, по мнению И. А. Колесниковой, заложены в каждом из нас, но не всегда осознаются. Большинство просто не задумываются о себе как о Человеке — созидателе Человека.

Как видим, говоря о взаимной детерминации в процессе общения, многие исследователи указывают на возможность любого из субъектов общения осознавать или не осознавать себя в качестве детерминанты поведения партнера, причем — ответного.

Какие же личностные образования могут в большей или в меньшей степени способствовать осознанию себя как субъекта общения, помогать выполнению тех принципов, которые лежат в основе выхода из ситуаций затрудненного общения. М. И. Бобнева в одной из своих работ говорит о личностном общении как об общении субъектов, наделенных собственным внутренним миром. Б. Д. Парыгин его основу усматривает в позиции личности, зависящей от уровня самосознания, системы ценностных ориентации и мнения окружающих. Личность, с точки зрения К. А. Абульха-новой-Славской, может выступить субъектом общения при условии осуществления собственного свободного выбора. «Формы и мера того, что вбирается личностью в общении с другим человеком — будь то вселенная или убожество ненайденного слова, зависят только от нее самой, здесь-то она и выступает субъектом общения в подлинном значении этого слова» [124, с. 224]. Как основную характеристику, переводящую индивида в позицию субъекта, Е. В. Шорохова выделяет целенаправленность общения. «Активность субъекта всегда осознана», — подчеркивает в своей работе К. Муздыбаев [124, с. 116]. На осознанном характере активности субъекта настаивает К. А. Абульханова-Славская. «Осознание причин и следствий событий жизни, структуры отношений людей, ценности тех или иных занятий, дел и т.д.» приводит субъекта к тому, что он начинает «придавать определенную направленность всему ходу жизни, иными словами, управлять своей жизнью» [6, с. 116]. Кроме того, по мнению К. А. Абульхановой-Славской, личность становится субъектом того или иного поведения, когда она занимает определенную позицию, так или иначе самоопределяется, выбирает средства и цели общения, принимает решения, иначе говоря, речь идет о свободе выбора и ответственности за него. Ответственность гарантирует внутреннюю целостность личности и всегда связана с субъектом, так

как никогда не бывает безличной. А. В. Брушлинский также определяет субъекта как творца своей истории, как вершителя своего жизненного пути. Используя термин «личностная зрелость субъектов», М. С. Каган, по сути, говорит о различных уровнях развития субъекта. На этот же факт указывает и К. Муздыбаев, подчеркивая, что личность в своем развитии должна проделать путь от простого исполнителя к активному субъекту [124, с. 15]. К. А. Абульханова-Славская отмечает, что такие характеристики субъекта, как «самодетерминация», «самопричинение», «самодеятельность», С. Л. Рубинштейн выделил еще в 1920-е гг.

В.А.Петровский указывает, что идея «быть причиной себя» представлена во многих направлениях психологии: в таких категориях, как Фрейдовское «Ego» во взаимодействии с «Id» и «Super-Ego», Адлеровская «потребность в самоутверждении», «коренная тревога» К. Хорни, «архетипы» К. Юнга, «черты» Г. Олпорта, «со-матотип» Э. Кречмера, Л. Шелдона, «конституциональные типы» А. Ф. Лазурского, «акцентуации характера» К.Леонгарда, «доминирующее отношение» В. Н. Мясищева, «основная жизненная направленность» Б. Г. Ананьева и т. д. Данная идея фигурирует в категориях «идеальный тип индивидуальности» Э. Шпрангера, «персона» В.Штерна, «рефлектирующее сознание» К.Ясперса, «рост личности изнутри» К. Роджерса, «поиск смысла» В. Франкла, «стремление к самоактуализации» А. Маслоу. В перечисленных концепциях субъектность, «самопричинение», выступающие под именами «Я», «самость», «индивидуальность», включают динамический внутренний образ, т. е. осознание себя не только как субъекта изменения других людей, но и как субъекта самоизменения.

Таким образом, рефлексия, механизм осознания себя, является основным в становлении личности как субъекта общения и непременным условием выхода из ситуаций затрудненного общения. Следовательно, индивид, не осознающий себя в качестве субъекта общения, не имеющий ясного внутреннего образа, обречен на трения и сбои в общении. Поэтому понятия «субъект затрудненного общения» и «трудный партнер общения» не совпадают. Как указыва-

лось в разделах, посвященных определению затрудненного общения, в нем выделяются два момента: 1) анализ успешности, эффективности общения на основании достигнутого результата и 2) анализ с точки зрения психологической комфортности субъекта общения, его эмоционального состояния. На основании этого затрудненное общение чаще всего рассматривается как неэффективное, разлаженное, деструктивное общение, сопровождающееся эмоциональным напряжением, а эффективное общение — это общение, которое не вызывает затруднений, эмоционального напряжения и приводит к желаемому результату. Но такое противопоставление не является корректным, так как «эффективность» и «затрудненность» не являются противоположными характеристиками общения, поскольку они отражают разные качественные стороны процесса общения. В силу этого можно говорить о:

- 1) затрудненном, но эффективном общении (партнеры переживают эмоциональное напряжение, но добиваются положительных результатов);
- 2) затрудненном и неэффективном общении (характеризуется эмоциональным напряжением и несоответствием достигнутых результатов заданным целям);
- 3) незатрудненном и эффективном общении (отсутствует эмоциональное напряжение и результаты общения совпадают с заданными целями);
- 4) незатрудненном и неэффективном общении (отсутствие эмоционального напряжения и несовпадение результата с заданными целями).

Причем для каждого из партнеров совместный процесс общения может быть различным с точки зрения его результата, вложенных усилий и эмоционального состояния. Так, для одного из партнеров одна и та же ситуация общения может быть затрудненной и нерезультативной, а для другого — незатрудненной и эффективной.

«Трудный» партнер общения, с точки зрения другого человека, постоянно искажает качества партнера, ему присуща «эскалация атрибуции», преобладание в процессах понимания и интерпретации другого человека оценочного компонента, неспособность поставить себя на место другого человека, низкий

уровень рефлексии, сопротивление осознанию причин своих затруднений и нежелание что-либо менять в собственном поведении. «Трудный» не умеет адаптировать свое поведение к требованиям ситуации общения и особенностям партнера по общению; он отличается недифференцированностью оценок себя и других, стереотипизацией восприятия окружающих, что обеспечивает перенос опыта затрудненного общения из ситуации в ситуацию; ему свойственна когнитивная простота, обуславливающая искажения в формировании представлений о личности другого; несбалансированность аффективно-когнитивных детерминант общения за счет давления аффективной сферы. В целом «трудного» партнера отличает от других низкий уровень развития способности к пониманию другого человека; низкий уровень эмпатии, в которой преобладает эгоцентрическая направленность эмоционального резонанса, свернутость сочувствия и содействия, неадекватность восприятия эмоциональных состояний другого; низкий уровень развития способности к идентификации; низкий уровень способности к психологической проницательности; низкий уровень способности к сензитивности и чувствительности; низкий уровень способности к наблюдательности и др.

С точки зрения интерактивной стороны общения «трудный» партнер не умеет аргументировать свои замечания и предложения, не обладает способностью поддерживать зрительный контакт и выходить из него, стремится больше говорить, чем слушать, перебивает разговор, использует защитно-избегающий, агрессивно-обесценивающий, определяюще-контролирующий стили поведения либо выбирает формально-вежливый дистантный стиль взаимодействия. Ему свойственны неприязненное, враждебное, высокомерное, подозрительное отношение к другим людям, стремление навязывать свою точку зрения, слепо доказывать свою правоту. Для него характерны невыразительность и длительные паузы в речи, застывшая поза и несоответствие его экспрессивного репертуара речевому поведению, что указывает на неискренность, отсутствие доверия и подавление своего реального отношения к партнеру. С точки зрения коммуникативной стороны общения «трудный» партнер

общения характеризуется неумением выбрать адекватную форму сообщения, неспособностью к обратной связи, низким потенциалом коммуникативного воздействия. Но как было отмечено выше, субъект затрудненного общения, «трудный» партнер общения редко сознательно выбирает способы общения, разрушающие само общение, он не всегда осознает последствия своих действий, поступков, он недостаточно осознает себя как субъекта общения и в том числе — затрудненного общения. Иными словами, выступая «трудным» партнером для другого, человек в большинстве случаев не осознает себя источником затрудненного общения

Таким образом, стремление к осознанию себя в качестве причин и результатов общения является одним из основополагающих принципов выхода из ситуаций затрудненного общения. Низкий уровень рефлексивного анализа своей системы отношений к другому, особенностей общения превращает субъекта затрудненного общения в «трудного» партнера и выступает его центральной характеристикой. Субъект затрудненного общения может занимать статус «трудного» партнера только в связи с другим человеком, в его представлениях, переживаниях. Соответственно в контексте с другим (с его представлениями, переживаниями) проявляется мера осознания субъектом собственных особенностей общения и особенностей общения другого как затрудняющих взаимодействие.

Итак, «трудный» партнер общения — это такой субъект общения:

особенности личности которого приводят к возникновению трудностей в процессе взаимодействия с ним у большинства партнеров;

который обладает низким уровнем осознания себя в качестве «объективной» детерминанты, затрудняющей как свое собственное общение, так и общение других;

который усматривает причину переживаемых им самим трудностей в особенностях личности и общения партнера и перекладывает ответственность за причину возникновения, течение и исход ситуации на другого, не умеет встать на точку зрения партнера, т. е. центрирован на себе. Кроме того, сам он

также может переживать трудности в общении в связи с тем или иным партнером, его оценками, отношением, поведением.

«Легкий, нетрудный» партнер общения:

это не столько тот, который имеет структуру отношений субъекта затрудненного общения, сколько тот, кто осознает себя и другого в качестве возможной причины сложившейся между ними ситуации затрудненного общения;

принимающий и разделяющий ответственность за течение и исход этой ситуации;

активно ищущий способы оптимального для обоих разрешения ситуации, т. е. в равной мере центрирован на себе и другом как субъектах общения, обладает эмпатией и внутренним локу-сом контроля.

Таким образом, в реальном общении причиной затруднений могут быть одновременно оба партнера, осознающие или не осознающие то, что они являются источником затруднений друг для друга. Затрудненное общение, при котором оба партнера в равной мере осознают себя и другого причиной возникших трудностей, называется субъект-субъектным затрудненным общением. Субъект-объектным или объект-субъектным деперсонализированным затрудненным общением является общение, когда оба или один из партнеров причину трудностей усматривают только в другом или только в себе.

Если оба партнера, испытывая трудности в общении, видят их причину друг в друге, то такое затрудненное общение называется объект-субъектным. Изменение трудной для себя ситуации каждый связывает с изменением партнера. На поведенческом уровне такие представления порождают богатый спектр разнообразных взаимных претензий, требований, советов, что приводит к усилению «затрудненности» общения (от легкого трения — к размолвке — конфликту и т. д.) и формированию объект-субъектной модели общения.

Если каждый из партнеров, испытывая трудности в общении, осознает себя их причиной, то акцент с другого переносится на самого себя, и в таком случае затрудненное общение переходит в класс субъект-объектного. Измене-

ния в общении связываются с собственными изменениями, весь груз ответственности берется только на себя, продолжая относиться к другому как к объекту. Это приводит к формированию субъект-объектной модели затрудненного общения.

Наряду с субъект-субъектной, субъект-объектной и объект-субъектной моделями затрудненного общения существует также объект-объектная модель затрудненного общения. Для нее характерно то, что оба участника общения относятся как к себе, так и к другому объектно, не включаясь в поиски причин возникающих затруднений, а вытесняя сам факт затруднений в общении.

Безусловно, что «трудный» в представлениях другого партнер, осознав себя таковым, может изменить представление о себе как о трудном и перейти на субъектную, а значит, активную, ответственную, целенаправленную и т. д. позицию. Он получает возможность изменить ситуацию в сторону уменьшения затруднений. Не осознавая всех возможных причин возникших в общении трудностей (усматривая, например, их только в другом), не изменяя имеющихся представлений о себе, а соответственно и своего поведения, «трудный партнер» так и остается трудным для другого. К сожалению, субъект затрудненного общения не только может не осознавать свой «вклад» в возникновение трудностей, но даже осознавая данный факт, не всегда может самостоятельно изменить способы и формы своего общения и те личностные образования, которые лежат в их основе. Поэтому помощь «трудному» партнеру общения заключается в создании для него специальных условий, приводящих к развитию рефлексии по поводу себя как субъекта общения (психотерапевтическая работа, группы тренинга, индивидуальное консультирование).

Осознание каждым из партнеров себя в качестве одинаково возможной причины трудностей другого позволяет: 1) осознать свою детерминирующую роль в организации конкретного акта общения; 2) искать иные способы поведения, ориентируясь на реакцию партнера; 3) изменять тем самым степень затрудненности ситуации общения в сторону уменьшения. Речь идет о признании себя причиной трудностей другого как механизма, позволяющего изменить

собственное представление о ситуации затрудненного общения, увидеть причину не только в партнере, но и в себе в такой же мере. Осознать свои действия, свое поведение как причину определенной ответной реакции партнера, которая и делает общение как для одного, так и для другого затрудненным, означает уравнять в своих представлениях возможности каждого из партнеров в детерминации процессов общения, в том числе и затрудненного. Равенство представлений субъекта о себе и о партнере как возможных источниках трудностей друг для друга приводит к равенству требований к себе и другому по изменению затрудненной ситуации общения, что соответствует субъект-субъектной природе общения и личностному подходу к нему. Этот механизм позволяет соотнести свои представления о причинах собственных затруднений и затруднений партнера с его представлениями об этом. Осознание имеющихся расхождений, подкрепленное определенным уровнем развития эмпатии, позволяет поставить задачу личностных изменений не только в партнере, но и в себе.

#### **ЛЕКЦИЯ 14. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ РАЗРАБОТКИ ПРОГРАММЫ ТРЕНИНГА, НАПРАВЛЕННОГО НА АКТУАЛИЗАЦИЮ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ О СЕБЕ И ДРУГОМ КАК «ТРУДНОМ» ПАРТНЕРЕ ОБЩЕНИЯ**

В настоящее время различные методы активного социально-психологического обучения получают все большее распространение в системе подготовки и переподготовки специалистов различных профессиональных групп, в том числе и учителей. К сожалению, проблема развития, изменения личности взрослого еще не разработана так же основательно, как это сделано в психологии по отношению к детско-юношескому возрасту. Тем не менее накопленный в психологической науке материал свидетельствует о том, что активные формы групповой работы являются наиболее эффективными методами изменения и развития личности взрослого. Анализ работ, связанных с использованием социально-психологического тренинга, позволяет говорить о его влиянии на различные личностные образования. По мнению Г. А. Ковалева, Л. А. Петровской, целевое назначение тренинга общения состоит в комплексном оптимизирующем воздей-

ствии на когнитивную, аффективную и конативную сферы личности его участников как субъектов общения. Полученные ими результаты демонстрируют значительный «рост» у участников групп интенсивного обучения аффилиативных, эмпатических, альтруистических тенденций, которые рассматриваются в качестве психологического «каркаса» личности как эффективного, диалогического субъекта общения.

В работе, описывающей биографический тренинг, Р. А. Ахмеров подчеркивает важность учета трехуровневого становления человека субъектом своей жизни: когнитивного, эмоционального, поведенческого. Когнитивный уровень, по его мнению, предполагает осознание истоков затруднений в жизнеосуществлении и формировании установки на активный поиск путей дальнейшей самореализации. Эмоциональный уровень включает активное переживание осознанных моментов своей текущей жизненной ситуации, необходимости нового отношения к жизни, формирование эмоциональной памяти «удачного» поведения в группе при решении жизненных задач. На поведенческом уровне происходит условно-рефлекторное закрепление новой формы отношения к своей судьбе. Индивидуальный биографический тренинг, как считает автор, влияет в основном на когнитивный компонент жизне-творческого начала личности, формирует установку на занятия в группе. В ходе групповых занятий происходит усиленное воздействие на все три компонента становления человека субъектом своей жизни.

Анализ литературы позволяет сделать вывод о том, что большинство программ активной социально-психологической подготовки в качестве целей своего воздействия выделяют изменение и развитие социально-перцептивной сферы (представления, образы, стереотипы восприятия), поведенческой сферы (навыки и умения общения) и изменение личностных качеств и свойств.

Разработанная Ю. М. Жуковым, Л. А. Петровской и П. В. Растянниковым программа формирования и развития коммуникативного потенциала личности направлена на помощь в самоорганизации более эффективных способов освоения богатства коммуникативной культуры. При этом процесс со-

вершенствования коммуникативной компетентности авторы связывают с общим развитием личности. Следует отметить, что большинство программ социально-психологического тренинга направлено на развитие умений и навыков общения, т. е. на поведенческую сферу общения. Тем не менее всеми авторами разработанных и реализованных программ активной социально-психологической подготовки фиксируются факты комплексных личностных изменений участников групп. Как указывает Х. Миккин, независимо от целевой установки тренера процессы групповой динамики и обучения оказывают влияние и на процессы развития личности. Таким образом, изменение одних личностных образований отражается на изменении других, что согласуется с идеями интегральной индивидуальности В. С. Мерлина.

Так, в результате реализации программы когнитивно ориентированного тренинга, направленного на отработку приемов общения, И. Л. Блинова у участников групповой работы зафиксировала повышение открытости, общительности, самоуверенности, независимости. Часть личностных изменений, по мнению автора, может быть вполне осознаваема. Участники этого тренинга отмечали повышение у себя рефлексии, умения анализировать и оценивать свои состояния и настроения, свое и чужое поведение. Многие участники группы проявили повышение активности в поисках способа решения возникающих проблемных ситуаций в коммуникативной сфере, адекватного подхода к партнерам по общению, в попытках изменить собственные стереотипные способы поведения и оценки других людей.

Существуют разнообразные программы активной групповой подготовки, которые направлены на формирование, развитие, расширение арсенала навыков в ситуациях межличностного взаимодействия. Разработки С. В. Кривцовой, Е. А. Мухаматулиной позволяют педагогам расширить навыки работы с нарушителями дисциплины, овладеть навыками психологической поддержки, взаимодействия по поводу предмета, а программа тренинга, разработанная У. И. Исениной и Т. С. Моисеевой, помогает приобрести и расширить навыки управления классом.

Рассматривая различные личностные свойства учителя (самооценка, коммуникативные умения, эмпатия, рефлексия, высокий уровень межличностного восприятия) как основу педагогического мастерства, Н.А.Рождественская и М.В.Исаева указывают на отсутствие в различного вида тренингах процедуры формирования познавательных способов оценки личностных свойств. Разработанный авторами тренинг включает формирование способов познания учителями личностных особенностей детей, являющихся необходимым профессионально важным качеством. Разработанный С. И. Чаевой социально-психологический тренинг для обучения врачей предполагает совершенствование навыков в присоединении, установлении различных видов контакта, умении вести дискуссию, осуществлять выход из контакта.

Анализ исследований, связанных с разработкой и реализацией программ социально-психологического тренинга, показывает, что результатом такого рода психологического воздействия являются изменения целого ряда различных личностных характеристик: повышение открытости, общительности, независимости, рефлексии своего и чужого поведения, рост эмпатии, изменение отношения к себе и другим, повышение адекватности самооценки. В результате тренинга формируются, развиваются и расширяются коммуникативные умения и навыки; происходит повышение самоидентификации; понижается уровень тревожности.

Кроме того, анализ ряда работ показывает, что для многих исследователей центральным моментом активного социально-психологического обучения является изучение динамики различных образований социально-перцептивной сферы (представления, образы, стереотипы восприятия). Так, в группах социально-психологического тренинга Л. А. Петровской реализуется возможность за достаточно короткое время проследить изменения представлений о другом (их точность, гибкость, объем, дифференцированность, избирательность, степень стереотипизации и т.д.). Каждый участник группы социально-психологического тренинга может «сопоставить свое видение других участников в данном групповом контексте с тем, как их видят остальные». Как

подчеркивает автор, это один из ожидаемых социально-перцептивных эффектов социально-психологического тренинга.

Опыт изменения представлений о себе и другом изложен в диссертационном исследовании Н. В. Семилет. При изучении динамики социально-перцептивных характеристик в процессе активного социального обучения автор выявил типы индивидуальных динамик и соответствующие им виды изменений разброса оценок «Я-реальное», «Я-идеальное», «обобщенный другой», выделил основные формы динамики самооценки и оценки группы. Каждая из выделенных форм представляет собой индивидуальный путь развития эмоционального отношения к себе и к группе, развития ее самооценки и позиции на разных этапах процесса активного социального обучения. Одной из наиболее результативных динамик, отличающихся глубиной как самораскрытия, так и эмоциональных переживаний, является «острая» (критическая) форма. Для нее характерно резкое ухудшение отношений личности к себе и к группе, которое после критической точки сменяется столь же резким улучшением этих отношений. Личность, возвращаясь к прошлому эмоциональному переживанию, состоянию и переосмысливая его, переходит на качественно новый уровень взаимоотношений. В результате актуализации отрицательных отношений личности, конфликта с собой и группой ломаются неадекватные представления о себе, наблюдается как бы «прорыв» защиты. Наиболее гармоничный вариант — ступенчатая форма развития личности, при которой личность плавно «врастает» в группу. Для такой личности на протяжении всего процесса обучения эмоционально более значимыми являются другие. Исходная целостность личности позволяет проявлять «доминанту на собеседнике» и эмпатическое понимание. Данный гармоничный путь интеграции личности в группу служит образцом личностно-развивающей, диалогической стратегии воздействия в процессе общения. Зафиксированное в эксперименте значимое возрастание положительного отношения к себе и к другим в процессе активного социального обучения, по мнению автора, имеет важное значение для совершенствования практики подготовки специалистов, профессиональная деятельность которых протекает в

общении с людьми. Таким образом, у участников группы в процессе активного социального обучения происходят изменения в социально-перцептивной сфере — дезинтеграция иллюзорных представлений о себе и других людях.

Проблемы развития социально-перцептивной компетентности ставятся и решаются и в ряде других работ. Так, Т. В. Иванова социально-перцептивную компетентность предлагает развивать нетрадиционно — средствами рисованного юмора. Социально-перцептивную компетентность она рассматривает как социально-перцептивные способности, проявляющиеся в межличностном восприятии в качестве социально-перцептивных умений, таких, как:

восприятие себя через другого;

восприятие другого через соотнесение с собой;

восприятие себя через результаты собственной деятельности;

непосредственное восприятие внешнего облика другого и т. д.

По мнению автора, социально-перцептивная компетентность — определенный уровень личностного развития.

Важной предпосылкой эффективного, глубокого общения выступает познание не только другого, но и самих себя. Повседневное общение и опыт групп тренинга показывает, что всматриваться в проявления другого человека, анализировать их гораздо легче, чем собственные. Л. А. Петровская указывает на то, что в группах СПТ сопоставление представлений о себе с представлениями о себе других обычно приводит к открытию различий между теми и другими, что может способствовать сокращению случаев неоправданных обобщений в межличностном восприятии и в межличностных отношениях. Таким образом, изменения представлений о себе, изменения представлений о других для многих программ тренинга являются основными задачами.

В. И. Натаров рассматривает повышение адекватности самооценки «Я-образа» (когнитивного, эмоционального и поведенческого компонентов) одним из главных показателей эффективности социально-психологического тренинга. Результаты СПТ показывают, что у участников групп наблюдается повышение адекватности самооценки «Я-образа» и приближение ее к средним

для обследуемой выборки эталонным значениям. Согласование самооценки и оценки другими характеризует когнитивный компонент самооценки. Характер эмоционального компонента не меняется, это значит, что эмоциональный компонент самооценки в процессе СПТ является более устойчивым, чем когнитивный компонент. Поведенческий компонент самооценки изменяется под влиянием СПТ различным образом в зависимости от исходного уровня выраженности самооценки.

Е. Н. Смоленская указывает на возможность динамики определенных личностных образований путем психокоррекционного воздействия. Так, результативность специальной психокоррекционной программы в работе с учителями проявилась в изменении характера их самооценки с дальнейшей тенденцией к адекватности, в согласовании «идеального» и «реального Я», в понижении общей тревожности и уровня экстернальности. Автор подчеркивает, что результативность процесса психокоррекционного воздействия зависит от индивидуально-личностных характеристик педагогов, задействованных в этом процессе.

Схема тренинга, разработанная А. В. Серым, предполагает развитие и совершенствование комплекса разнообразных навыков: саморегуляции, вербальной и невербальной коммуникации. Основной целью тренинга является личностный рост — повышение самоидентификации, интернальности, изменение стереотипов восприятия и поведения. Кроме того, одной из главных задач тренинга выступает формирование системы ценностных ориентации, занимающих центральное место в структуре профессиональных личностных качеств.

Исследования, проведенные Л. В. Меньшиковой, показывают, что в ходе специально организованного тренинга может произойти развитие способности к децентрации, к пониманию позиции другого человека, к перемещению центра внимания на другую (отличную от своей) точку зрения, что является основанием формирования навыков партнерского общения.

Анализ исследований, связанных с разработкой и реализацией перечисленных программ социально-психологического тренинга, приводит к выводу, что результатом такого рода психологического воздействия являются:

- изменение представлений о себе и других людях;
- рост положительного отношения к себе и другим;
- формирование, развитие и расширение коммуникативных умений и навыков;
- изменение стереотипов восприятия, понижение уровня экстернальности и повышение уровня интернальности;
- развитие способности к децентрации.

Проведенный анализ показывает реальную возможность динамики различных личностных образований в результате социально-психологического тренинга. Как видим, среди приведенного перечня разнообразных особенностей личности, изменяющих свои параметры в процессе тренинга, экстернальность и способность к децентрации как социально-психологические характеристики субъекта общения встречаются довольно часто. В отдельных работах отмечается, что наряду с динамикой различных образований социально-перцептивной сферы личности (представления, образы себя и других, стереотипы восприятия) происходят изменения в сфере локуса контроля. Все сказанное дает нам основания в рамках личностного подхода к общению предположить, что динамика представлений о себе и другом в процессе социально-психологического тренинга связана с динамикой существенных социально-психологических характеристик личности, таких, как ответственность (вид локуса контроля) и способность к децентрации, а также с их исходным уровнем развития.

В отечественной науке активно изучается динамика различных личностных образований в процессе разнообразных видов СПТ. Тем не менее неизученной остается взаимосвязь динамики социально-психологических качеств личности и динамики представлений о себе и другом как трудном партнере общения. Положения о личностной детерминации процессов общения и регу-

лятивной роли представлений о себе и другом в этих процессах подчеркивают важность изучения взаимосвязи их динамики в процессе СПТ.

Основным механизмом личностных изменений в процессе СПТ традиционно считается механизм осознания и переживания собственного опыта затрудненного общения. По мнению Ю. Н. Емельянова [70], быть коммуникативно компетентным человеку мешает его излишнее внимание к своему «Я-образу», заслоняющее осознание межличностной ситуации. В этом лежат истоки недостаточного умения наблюдать, слушать, спрашивать и говорить с учетом уместности своих высказываний и невербальных проявлений.

По мнению Ю. Н. Емельянова, совершенствование коммуникативного опыта индивида должно фокусироваться на осознании своего поведения в различных ситуациях и оптимальном использовании существующих личностных ресурсов. На осознание как важный механизм, служащий толчком к собственному развитию, указывает также Г. Л. Исурина. Она считает, что только на основе адекватного осознания себя и окружающих может быть обеспечена высшая форма саморегуляции, присущая человеческой личности и способствующая полноценному социальному функционированию.

Л.А.Петровская рассматривает социально-психологический тренинг как толчок к возможным личностным изменениям. Получаемые в тренинге новые сведения о себе и других людях, как правило, остро эмоционально опосредованные, побуждают заново переосмыслить сложившиеся фрагменты «Я-концепции», концепции «другого» и т. д., инициируя тем самым постановки задач на личностный смысл. Особенностью тренинга является характерная для него значительная концентрированность новых сведений о себе и других людях, служащих толчком к личностным переоценкам; доверительный характер этих сведений; их отнесенность к закрытым для обычного, внешнего, поверхностного общения сферам личности; их большая эмоциональная насыщенность.

Разработанная Л. М. Митиной технологическая модель конструктивного изменения поведения учителя включает четыре стадии — подготовка, осозна-

ние, переоценка, действие. Модель объединяет основные процессы изменения поведения: мотивацион-ные (I стадия), когнитивные (II стадия), аффективные (III стадия), поведенческие (IV стадия). Сравнительный анализ этапов диагностики показал принципиальную возможность расширения сознания и самосознания учителей, имеющего своим содержанием реконструкцию старых и возникновение новых форм поведения.

Именно в группах СПТ создается возможность использования всего многообразия взаимоотношений и взаимодействий, возникающих между участниками. В процессе данного тренинга взрослый человек получает возможность объективировать перед другими выработанные в его опыте идеи, способы взаимодействия, сопоставить их с идеями и способами взаимодействия других, подтвердить, обогатить или перестроить то, что сложилось в его индивидуальном опыте.

Наряду с фундаментальными принципами СПТ в основу разработанной нами программы изменения представлений о себе и другом как «трудном» партнере общения были положены представления о субъект-субъектной форме общения как глубинном, личностном общении; о различных видах затрудненного общения; о личностной детерминации этих видов общения; о социально-психологических характеристиках субъекта общения как детерминантах представлений о себе и партнере общения; о взаимосвязи представлений о себе и о партнере и взаимосвязи их динамики; о принципиальной возможности динамики комплекса социально-психологических и личностных характеристик в результате социально-психологического тренинга; о невербальном поведении личности как внешней форме существования и проявления ее психического мира. Кроме того, были использованы положения о механизмах обратной связи, о принципах организации и проведения групповой работы.

Исходя из теоретических представлений о субъекте затрудненного общения, в основу тренинговой программы была положена идея перехода партнеров с объект-субъектной и субъект-объектной форм общения на субъект-

субъектную форму общения. Основная цель реализовывалась посредством решения следующих задач.

1. Осознание участниками преимущества субъект-субъектного общения в сравнении с субъект-объектной его формой.
2. Понимание критериев субъект-субъектной и субъект-объектной форм общения (на вербальном и невербальном уровне).
3. Осознание равенства собственных личностных особенностей и особенностей личности партнера в детерминации затрудненного общения.
4. Признание равенства собственной ответственности и ответственности партнера за результат общения.
5. Осознание участниками равенства центрации на себе и партнере как условия субъект-субъектного общения.
6. Формирование мотивации к ответственной, активной, осознанной позиции в ситуациях затрудненного общения, т. е. позиции субъекта общения.

Пусковым механизмом работы в группе являлась обратная связь от участников и ведущего группы. Видеотренинг позволял использовать дополнительный канал обратной связи — видеозапись. Именно этот канал обратной связи играл ведущую роль в решении поставленных задач, в частности в осознании участниками соотношения своего вклада и вклада партнера в ситуации затрудненного общения, так как давал возможность скорректировать свои представления о проигранной ролевой ситуации при просмотре видеозаписи. Важно отметить, что сильным воздействием, запускающим процессы переживания и осмысления ситуаций затрудненного общения, являются моменты фиксации участниками группы рассогласований, возникающих в социально-перцептивной сфере, например, между: 1) представлениями о внешнем выражении своих чувств и состояний и собственным изображением на экране; 2) между собственной интерпретацией на основании невербального поведения чувств, отношений партнера и его реальными чувствами; 3) между видеоизображением своего поведения и реакцией на него партнера.

В момент просмотра видеозаписи человек уже несколько эмоционально отстранен от проигранной ситуации и способен к рефлексии произошедшего факта. Начальным этапом рефлексии является момент фиксации рассогласования. Будучи подкрепленным обратной связью от партнера по ситуации и от остальных участников, он запускает процесс коррекции представления о себе и представления о партнере. В целях эффективности подачи обратной связи использовались следующие правила: 1) соблюдение баланса при подаче участнику группы положительной и отрицательной обратной связи; 2) соблюдение баланса при подаче обратной связи от различных источников: видеосвязи, обратной связи от членов группы, обратной связи от ведущего.

Схемы анализа были построены с учетом того, чтобы каждая из разыгрываемых ситуаций затрудненного общения давала возможность проанализировать:

- 1) соответствие своих представлений о чувствах и представлениях партнера его чувствам и представлениям о себе (насколько каждый из участников группы ориентируется в других людях);
- 2) соответствие представлений о себе представлениям о себе других (насколько точно каждый из участников группы способен доносить свой образ другим, объективировать вовне свои чувства, состояния, отношения и др.);
- 3) соответствие представлений о себе своему изображению на видеозаписи (насколько представление о себе участников группы соответствует тому, что они видят на экране, т. е. объективируют вовне);
- 4) свои представления о равенстве—доминировании—подчинении себя и партнера в процессе общения и представления об этом у партнера.

Основная задача заключалась в осознании участниками тренинговой группы того, какие состояния, чувства, отношения, формы поведения актуализируются у партнера по общению в ответ на собственные формы вербального и невербального поведения. В качестве основных единиц анализа использовались элементы невербального поведения, выделенные В. А. Лабун-

ской, и формы речевых высказываний, предложенные И.Атваттер, Х. Миккин и др. Все упражнения и психогимнастики подбирались таким образом, чтобы на их материале можно было получить опыт, дающий понимание и ощущение различий между субъект-объектным и субъект-субъектным общением, между затрудненным и незатрудненным общением.

#### ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

- 1.Абдурахманов Р.А. Психологические трудности общения и их коррекция у ветеранов боевых действий в Афганистане: Автореф. дис.... канд. психол. наук. — М., 1994.
- 2.Абульханова-Славская К.А. О субъекте психической деятельности. — М, 1973.
- 3.Абульханова-Славская К.А. Типология активности личности в социальной психологии // Психология личности и образ жизни. — М., 1987.
- 4.Абульханова-Славская К.А. Стратегия жизни. — М., 1991.
- 5.Абульханова-Славская К.А. Деятельность и психология личности. — М, 1980.
- 6.Абульханова-Славская К.А. Личностный аспект проблемы общения // Проблемы общения в психологии. — М., 1981.
- 7.Абульханова-Славская К.А. Принцип субъекта в философско-психологической концепции С.Л.Рубинштейна // С.Л.Рубинштейн. Очерки. Воспоминания: Материалы к 100-летию со дня рождения. — М., 1989.
- 8.Авдеева Н.Н. Понятие идентификации и его применение к проблеме понимания человека человеком // Теоретические и прикладные проблемы психологии познания людьми друг друга. — Краснодар, 1975.
- 9.Авербух Д. Душа и внешность. — Харьков, 1901.
- 10.Аллахвердова О.В., Иванов Е.М., Мосолов Ю.П. Индивидуальные свойства и эмпатия // Теоретические и прикладные проблемы психологии познания людьми друг друга. Тез. докл. Вторая всесоюз. конф. — М., 1979.

11. Аленикова С.И. О жесте // Человек. — 1991. — № 3.
  12. Амяга Н.В. Самораскрытие педагога в общении со старшеклассниками: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. — М., 1989.
  13. Ананьев Б.Г. Избранные психологические труды. — М., 1980.
  14. Ананьев Б.Г. О проблемах современного человекознания. — М., 1977.
  15. Андреева Г.М. Психология социального познания. — М., 1997.
  16. Андреева Г.М. Социальная психология. — М., 1996.
  17. Андрианов М.С. Анализ процесса невербальной коммуникации как паралингвистики // Психологический журнал. — 1995. — № 3.
  18. Анцыферова Л.И. К психологии личности как развивающейся системы // Психология формирования и развития личности. — М., 1981.
  19. Анцыферова Л.И. Личность в трудных жизненных условиях: переосмысливание, преобразование ситуаций и психологическая защита// Психологический журнал. — 1994. — Т. 15. — № 1.
  20. Аржакаева Т.А. Психологические трудности общения начинающих учителей: Автореф. дис.... канд. психол. наук. — М., 1995.
- 270
21. Асмолов А.Г. Психология, искусство и образование // Искусство в школе. — 1993. — № 9.
  22. Ахмеров Р.А. Биографический тренинг при кризисах середины жизни // Lifeline и другие новые методы психологии жизненного пути. — М., 1993.
  23. Бажин Е.Ф., Голынкина К.А., Эткин А.М. Методика определения уровня субъективного контроля (УСК). — М., 1984.
  24. Байбурин А.К., Топорков А.Л. У истоков этикета. — М., 1992.
  25. Балтинь А. Отражение эффекта видеотренинга на уровне когнитивных навыков // Человек. Общение и жилая среда. — Таллин, 1986.
  26. Баррон Ф. Личность как функция проектирования человеком самого себя // Вопросы психологии. — 1990. — № 8.
  27. Бахтин М.М. Эстетика словесного творчества. — М., 1979.

- 28.Бгажнаков Б.Х. Очерки этнографии общения адыгов. — Нальчик, 1983.
- 29.Беличева С.А. Основы превентивной психологии. — М., 1993.
- 30.Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. - М., 1988.
- 31.Блинова И.Л. Повышение эффективности общения у студентов // Ежегодник Российского психологического общества «Психология и практика». — Ярославль, 1998. — Т. 4. — Вып. 2.
- 32.Бобнева М.И. Социальные нормы и регуляция поведения. — М., 1978.
- 33.Бобнева М.И. Специфика социально-психологических свойств и способностей личности // Социальная психология личности. — М., 1979.
- 34.Бодалев А.А. Личность и общение: Избранные труды. — М., 1983.
- 35.Бодадев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. — М., 1982.
- 36.Бодалев А.А. О взаимосвязи общения и отношения // Вопросы психологии. — 1994. — № 1.
- 37.Бодалев А.А. Психология межличностных отношений. К 100-летию со дня рождения В. Н.Мясищева // Вопросы психологии. — 1993. — № 2.
- 38.Бодалев А.А. Психология о личности. — М., 1988.
- 39.Бодалев А.А., Ковалев Г.А. Психологические трудности общения и их преодоление // Педагогика. — 1992. — № 5, 6.
- 40.Бодалев А.А., Каштанова Т.Р. Теоретико-методологические аспекты изучения эмпатии // Групповая психотерапия при неврозах и психозах/Под ред. Б.Д.Карвасарского, В.А.Мурзенко. —Л., 1975.
- 41.Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других. — М., 1996.
- 42.Борисова А.А. Проницательность как проблема общения // Вопросы

- психологии. — 1990. — № 4.
43. Бохарт А.К. Эмпатия в клиент-ориентированной психотерапии: сопоставление с психоанализом и Я-психологией // Иностранная психология. — 1993. — № 1.
44. Братусь Б. С. Аномалии личности. — М., 1988.
45. Братусь Б. С. К проблеме человека в психологии // Вопросы психологии. — 1997. — № 5.
46. Братченко С.Л. Гуманистические основы личностно ориентированного подхода к воспитанию // Образование и культура северо-запада России. - СПб., 1996.
47. Бреус Е.Д. Динамика трудностей общения педагогов в процессе социально-психологического тренинга // Психологический вестник. — Ростов н/Д, 1996. — Вып. 1. - Ч. 1.
48. Брушлинский А.В. Психология субъекта в изменяющемся обществе // Психологический журнал. — 1997. — Т. 18- - №2.
49. Брушлинский А.В. Психология субъекта в изменяющемся обществе // Психологический журнал. — 1996. — Т. 17. — № 6.
50. Брушлинский А.В. Субъект: мышление, учение, воображение. — М.; Воронеж, 1994.
51. Бэрн Р., Ричардсон Д. Агрессия. — СПб., 1998.
52. Васильева О. С., Ульяницкий С.Л., Хмарук И.Н. Исследование особенностей деструктивного поведения в условиях кризиса эмоционально значимых отношений // Психологический вестник. — Ростов н/Д, 1997. - Вып. 2.
53. Василюк Ф.Е. Психология переживания. — М., 1984.
54. Вербова К. В. О взаимосвязи мотивационных и социально-перцептивных комплексов в общении // Вопросы психологии межличностного познания и общения. — Краснодар, 1983.
55. Вереникина И.М. Преодоление возможных конфликтных ситуаций между учителем и учениками на уроке // Вопросы психологии. — 1986. —

№ 3.

56.Выговская Л.П. Эмпатийные отношения младших школьников, воспитывающихся вне семьи // Психологический журнал. — 1996. — Т. 17. —

№ 4.

57.Выготский Л. С. Собрание сочинений: В 6 т. — М., 1982. — Т. 1.

58.Габдулина Л.И. Взаимосвязи направленности педагогов в общении и их ценностно-смысловых отношений // Психологический вестник. — Ростов н/Д, 1996. "Вып. 1. —Ч. 1.

59.Гаврилова Т.П. Анализ эмпатийных переживаний младших школьников и младших подростков // Психология межличностного познания / Под ред. А.А.Бодалева. — М., 1981.

60.Гаврилова Т.П. Понятие эмпатии в зарубежной психологии // Вопросы психологии. — 1975. — № 2.

61.Гаврилова Т.П. Социальная децентрация и ее роль в развитии эмпатии // Теоретические и прикладные проблемы психологии познания людьми друг друга: Тез. докл. Вторая всесоюз. конф. — М., 1979.

62. Гаврилова Т.П. Эмпатия и ее связь с доминирующими потребностями личности // Проблемы формирования социогенных потребностей: Тез. докл. Первая всесоюз. конф. — Тбилиси, 1974.

63.Гаврилова Т.П. Эмпатия как специфический способ познания человека человеком // Теоретические и прикладные проблемы психологии познания людьми друг друга, — Краснодар, 1975.

64.Гиппенрейтер Ю.Б., Картина Т.Д., Козлова Е.Н. Феномен конгруэнтной эмпатии // Вопросы психологии. — 1993. — № 4.

65.Гозман Л.Я. Психология эмоциональных отношений. — М., 1987.

66.Горелов Н.И. Невербальные коммуникации. — М., 1980.

67.Горянина В.А. Психологические предпосылки непродуктивности стиля межличностного взаимодействия // Психологический журнал. - 1997.-Т. 18.-№6.

68.Гришина Н.В. Психология социальной ситуации // Вопросы психоло-

гии. — 1997. — № 1.

69. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. — М., 1996.

70. Емельянов Ю.Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности: Автореф. дис. ... докт. психол. наук. — Л., 1991.

71. Жуков Ю.М., Петровская Л.А. Проблемы диагностики социально-перцептивной компетентности (в педагогическом общении) // Активные методы обучения педагогическому общению и его оптимизации. — М., 1983.

72. Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растянников П.В. Диагностика и развитие компетентности в общении: Практическое пособие. — Киров, 1991.

73. Зайцев С.В. Оценка способностей воспитателей к децентрации // Вопросы психологии. — 1995. — № 4.

74. Знаков В.В. Понимание в познании и общении. — М., 1994.

75. Иванова Т.В. Социально-перцептивная компетентность и ее развитие средствами рисованного юмора: Автореф. дис.... канд. психол. наук. — Самара, 1999.

76. Изард К. Эмоции человека. — М., 1980.

77. Исенина Е.И., Моисеева Т.С. Психологические особенности организационных умений учителя и тренинг управления классом // Ежегодник РПО «Психология и практика». — Ярославль, 1998. — Т. 4. — Вып. 2.

78. Исурина Г.Л. Механизмы психологической коррекции личности в процессе групповой психотерапии в свете концепции отношений // Групповая психотерапия. — М., 1990.

79. Каган М.Р., Эткинд А.М. Общение как ценность и как братство // Вопросы психологии. — 1988. — № 4.

80. Кан-Калик В.А., Ковалев А.Г. Классификация психологических типов общения // Вопросы психологии. — 1987. — № 3.

83. Каган М. С. Мир общения. Проблема межсубъектных отношений. — М., 1988.

82. Ковалев Г.А., Радзиховский Л.А. Проблема общения и детерминация психического в работах советских психологов // Общение и развитие психики. — М., 1986.

83. Колесникова М.Е. Динамика представлений о себе участников совместной управленческой деятельности: Автореф. дис. ... канд. психол. наук.

—  
М., 1995.

84. Кон И. С. Постоянство и изменчивость личности // Психологический журнал. — 1987. — Т. 8. — № 4.

85. Кривцова С.В., Мухаматулина Е.А. Навыки конструктивного взаимодействия с подростками. — М., 1992.

86. Кондратьева С.В. К вопросу о регулятивной функции понимания учителем личности учащихся // Взаимопонимание в общении учителя и учащихся. — Ростов н/Д, 1980.

87. Кочарян А.С. Преодоление эмоционально трудных ситуаций общения в зависимости от сложности социальной перцепции: Автореф. дис.... канд. психол. наук. — Л., 1986.

88. Кроник А., Кроник Е. В главных ролях: Вы, мы, он, ты, я: Психология значимых отношений. — М., 1989.

89. Кудрявцев И.А. Изучение преступного насилия: социально-психологический аспект // Психологический журнал. — 1988. — Т. 9. — № 2.

90. Кузнецова Е.В. К проблеме использования невербальных техник в групповой психокоррекции // Психологический вестник. — Ростов н/Д, 1996.—Вып. 1.—Ч. I.

91. Кузнецова Е.В., Эксакусто Т.В. Особенности коммуникативного поведения и эмоциональных переживаний участников затрудненного делового взаимодействия // Психологический вестник. — Ростов н/Д, 1998.

92. Куницына В.Н. Нарушения, барьеры, трудности межличностного неформального общения // Актуальные проблемы психологической теории и практики / Под ред. А.А.Крылова. — СПб., 1995.
93. Куницына В.Н. Социальная компетентность и социальный интеллект: структура, функции, взаимоотношение // Теоретические и прикладные вопросы психологии / Под ред. А.А. Крылова. — СПб., 1995.
94. Куницына В.Н. Стиль общения и его формирование. — Л., 1985.
95. Куницына В.Н. Трудности межличностного общения: Автореф. дис.... докт. психол. наук. — СПб., 1991.
96. Куницына В.Н., Панферов В.Н. Проблема отношений личности в трудах В. Н. Мясищева // Психологический журнал. — 1992. — № 3.
97. Курек Н. С. О взаимосвязи эмоциональной экспрессии и потребления психоактивных веществ в диадах «мать — дочь» // Психологический журнал. — 1996.—Т. 17. —№ 1.
98. Курек Н.С. Эмоциональное общение матери и дочери как фактор формирования аддитивного поведения в подростковом возрасте // Вопросы психологии. — 1997. — № 2.
99. Лабиринты одиночества / Общ. ред. Н.Е.Покровского. — М., 1989.
100. Лабунская В.А. От проблемы затрудненного общения к постановке проблемы «субъект затрудненного общения» // Психологический вестник. — Ростов н/Д, 1997. — Вып. 2.
101. Лабунская В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. — Ростов н/Д, 1999.
102. Лабунская В.А. Социально-психологические детерминанты возникновения затруднений в межэтническом общении // Известия высших учебных заведений. Северо-Кавказский регион. Общественные науки. — 1998. — №2.
103. Лабунская В.А. Типы структур психологических трудностей общения // Психологические трудности общения: диагностика и коррекция: Тез. докл. Всесоюз. конф. — Ростов н/Д, 1990.

104. Лабунская Б.А., Ногерова М.Т. Этноролевые факторы динамики представлений о трудном партнере общения // Психологический вестник. — Ростов н/Д, 1996. — Вып. 1. — Ч. 1.
105. Лабутова И.В. Развитие общих коммуникативных умений у студентов-педагогов в условиях интенсивного обучения иностранному языку: Автореф. дис.... канд. психол, наук. — М., 1990.
106. Лазурский А.Ф. Классификация личностей. — Пг., 1922.
107. Леонтьев А.А. Психология общения. — М., 1998.
108. Лидерс А.Г. Тренинг личностного роста с подростками // Журнал практического психолога. — 1998.— № 1.
109. Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. — М., 1984.
110. Лопухина Е.В., Лопатин Г.С. Видеотренинг трудных ситуаций в деловом общении хозяйственных руководителей: Учебно-метод. пособ. — М., 1986.
111. Лоренц К. Агрессия (так называемое зло) / Пер. с нем. — М., 1995.
112. Лоуен А. Язык тела. — СПб., 1997.
113. Лупьян Я.А. Барьеры общения, конфликты, стресс. — Ростов н/Д, 1991.
114. Майерс Д. Социальная психология. — СПб., 1996.
115. Менджерицкая Ю.А. Особенности эмпатии субъектов затрудненного и незатрудненного общения в ситуациях затрудненного взаимодействия: Дис.... канд. психол. наук. — Ростов н/Д, 1998.
116. Менджерицкая Ю.А. Методические трудности изучения эмпатии // Практическая психодиагностика и психологическое консультирование / Под ред. Т.Ю.Синченко, В.Г.Ромек. — Ростов н/Д, 1998.
117. Менджерицкая Ю.А. Социально-психологические характеристики неподтвержденной личности // Психологический вестник. — Ростов н/Д, 1997. - Вып. 2.
118. Метельский Г.И. Проявление эмпатии у комсоргов студенческих групп // Педагогические проблемы социальной психологии. — Минск,

- 1979.
119. Мерлин В.С. Очерк интегрального исследования индивидуальности. - М., 1986.
120. Миккин Х. Цели, процессы и методы видеотренинга руководителей // Человек. Общение и жилая среда. — Таллин, 1986.
121. Митина Л.М. Учитель как личность и профессионал. — М., 1994.
122. Меньшикова Л.В. Развитие механизмов децентрации в процессе обучения студентов деловому общению // Ежегодник РПО «Психология и практика». — Ярославль, 1998. — Т. 4. — Вып. 2.
123. Молоканов М.В. Двумерное пространство моделей коммуникативного взаимодействия // Вопросы психологии. — 1995, — № 5.
124. Муздыбаев К. Психология ответственности. — Л., 1983.
125. Мухамедрахимов Р.Ж. Формы взаимодействия матери и младенца // Вопросы психологии. — 1994. — № 6.
126. Мюллер-Линдеманн Р. О происхождении социальных ориентации // Проблемы психологии личности. — М., 1982.
127. Мясищев В.Н. Личность и неврозы. — Л., 1961.
128. Мясищев В.Н. Психология отношений / Под ред. А.А.Бодалева. — М., 1995.
129. Национально-культурная специфика речевого поведения. — М., 1977.
130. Катаров В.И. Влияние курса социально-психологического тренинга на самооценку «Я-образа» // Психологический журнал. — 1990. — Т. 11. — №5.
131. Обозов Н.Н. Психология межличностных отношений. — Киев, 1990.
132. Общение и оптимизация совместной деятельности / Общ. ред. Г.М.Андреевой, Я.Яноушека. — М., 1987.
133. Основы социально-психологической теории / Под ред. А.А.Бодалева, А.Н.Сухова. - М., 1995.
134. Орлов А.Б., Хазанова М.А. Феномены эмпатии и конгруэнтности // Вопросы психологии. — 1993. — № 4.

- 135.Панасюк А. Ю. А что у него в подсознании? — М., 1997.
- 136.Панферов В.Н. Восприятие и интерпретация внешности людей // Вопросы психологии. — 1974. — № 2.
- 137.Панферов В.Н. Классификация функций человека как субъекта общения // Психологический журнал. — 1987. — Т. 8. — № 4.
- 138.Панферов В.Н. Общение как предмет социально-психологических исследований. — Л., 1983.
- 139.Парыгин Б.Д. Анатомия общения. — СПб., 1999.
- 140.Парыгин Б.Д. Социально-психологический барьер и его природа // Философия и социальная психология / Под ред. Б.Д.Парыгина. — Л., 1975.— Вып. 3.
- 141.Парыгин Б.Д. Социально-психологический барьер и его функции // Философия и социальная психология / Под ред. Б.Д.Парыгина. — Л., 1974. — Вып. 8.
- 142.Пашукова Т.И. Мотивирующая функция эмпатии // Исследования мотивационной сферы личности. — Новосибирск, 1984.
- 143.Пашукова Т.И. Проявление эгоцентризма в общении и возможности его коррекции // Психологические трудности общения: диагностика и коррекция: Тез. докл. Всесоюз. конф. — Ростов н/Д, 1990.
- 144.Петровская Л.А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга. — М., 1982.
- 276
- 145.Петровская Л.А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг. — М., 1989.
- 146.Петровский В.А. Психология неадаптивной активности. — М., 1992.
- 147.Петровский В.А. Личность в психологии: парадигма субъектности. — Ростов н/Д, 1996.
- 148.Прикладная социальная психология / Под ред. А.Н.Сухова, А.А.Деркача. — М.; Воронеж, 1998.
- 149.Психологические проблемы социальной регуляции поведения /

- Под ред. М.И.Бобневой, Е.В.Шороховой. — М., 3978.
150. Психологические трудности общения: диагностика и коррекция: Тез. докл. Всесоюз. конф. — Ростов н/Д, 1990.
151. Реан А.А. Агрессия и агрессивность личности // Психологический журнал. — 1996. - Т. 17. — №5.
152. Реан А.А. Локус контроля делинквентной личности // Психологический журнал. — 1994. — Т. 15. — № 2.
153. Регуш Л.А. Тренинг профессиональной наблюдательности: Методическое руководство. — Л., 1991.
154. Роджерс К. Взгляд на психотерапию. Становление человека. — М., 1994.
155. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии: В 2 т. — М., 1989. — Т. 1, 2.
156. Рубинштейн С.Л. Проблемы общей психологии — М., 1976.
157. Рукавишников А.А. Опросник межличностных отношений. — Ярославль, 1992.
158. Рождественская Н.А., Исаева М.В. Совершенствование межличностного взаимодействия учителя с учениками и коллегами // Развивающаяся психология — основа гуманизации образования: Матер. Перв, всерос. науч.-метод, конф. — М., 1998.
159. Рюмшина Л.И. Диалог — игра — манипуляция // Психологический вестник. — Ростов н/Д, 1997. — Вып. 2.
160. Сарджвелладзе Н.И. Тренинг свободы и открытости // Психология с человеческим лицом. — М., 1997.
161. Сарджвелладзе Н.И. Личность и ее взаимодействие с социальной средой. — Тбилиси, 1989.
162. Семилет Н.В. Динамика социально-перцептивных характеристик субъекта общения: Автореф. дис.... канд. психол. наук. — М., 1988.
163. Серый А.В. Ценностные ориентации личности в структуре профессионально значимых качеств школьных практических психологов: Ав

- тореф. дис.... канд. психол. наук. — Иркутск, 1996.
164. Сомова Е.Г. Трудности в общении и мотивация аффилиации у подростков // Психологические проблемы самореализации личности: Сборник научных трудов. — Вып. 2. — Краснодар, 1997.
165. Сопиков А.П. Механизм эмпатии // Вопросы психологии познания людьми друг друга и самопознания. — Краснодар, 1977.
166. Социальная психология личности. — М., 1979.
167. Старовойтенко Е.Б. Жизненные отношения личности: модели психологического развития. — Киев, 1992.
168. Степанов С.Ю., Похмелкина Г.Ф., Колошина Т.Ю., Фролова Т.В. Принципы рефлексивной психологии педагогического творчества // Вопросы психологии. — 1991. — № 5.
168. Степанский В.И. Свойство субъектности как предпосылка личностной формы общения // Вопросы психологии. — 1991. — № 5.
170. Столин В.В., Голосова Н.И. Факторная структура эмоционального отношения человека к человеку // Психологический журнал. — 1984. — Т. 5. - № 2.
171. Стрелкова И.Э. К проблеме психодиагностики и психокоррекции трудностей межличностного общения студентов // Психологические трудности общения: диагностика и коррекция: Тез. докл. Всесоюз. конф. — Ростов н/Д, 1990.
172. Субъект и социальная компетентность личности. — М., 1995.
173. Сухих С.А., Зеленская В.В. Репрезентативная сущность личности в коммуникативном аспекте реализаций. — Краснодар, 1997.
174. Сухов А.Н. Криминогенное общение в среде осужденных. — Рязань, 1993.
175. Ульяницкий С.Л. Психологические особенности деструктивного поведения // Психологический вестник. — Ростов н/Д, 1996. — Вып. 1. — Ч. 2.

- 176.Флоренская Т.А. Диалог как метод психологии // Психологический журнал. — 1994. — № 5.
- 177.Флоренская Т.А. Диалогическое общение как путь духовного преобразования личности // Гуманистические проблемы психологической теории. — М., 1995.
- 178.Флоренская Т.А. Психологические проблемы диалога в свете идей М.М.Бахтина и А.А.Ухтомского // Общение и развитие психики / Под ред. А.А.Бодалева, Г.А. Ковалева. — М., 1986.
- 179- Франкл В. Человек в поисках смысла. — М., 1990.
- 180.Фромм Э. Анатомия человеческой деструктивности. — М., 1991.
- 181.Фромм Э. Бегство от свободы /Общ. ред. П. С. Гуревича. —М., 1989.
- 182.Фрустрация, конфликт, защита / Пер. с англ. А. В.Александровой // Вопросы психологии. — 1991. — № 6.
- 183.Ханин Ю.Л. Психология общения в спорте. — М., 1980.
- 184.Хараш А.У. «Другой» и его функции в развитии «Я» // Общение и развитие психики / Под ред. А.А.Бодалева, Г.А.Ковалева. — М., 1986.
- 185.Хараш А.У. Восприятие человека как воздействие на его поведение (к разработке интересубъективного подхода в исследовании познания людьми друг друга) // Психология межличностного познания. — М., 1986.
- 186.Холд Б., Шлейд М. Значение человеческих запахов при несловесной коммуникации (№ Е-10567). — М., 1983.
- 187.Холл Э. Как понять иностранца без слов. — М., 1995.
- 188.Хорни К. Невротическая личность нашего времени. Самоанализ: Пер. с англ.; Общ. ред. Г. В. Бурменской. — М., 1993.
- 278
389. Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности. — СПб., 1997.
- 190.Цуканова Е.В. Психологические трудности межличностного общения. — Киев, 1985.
- 191.Цуканова Е.В. Деструктивные параметры взаимодействия в ситуациях временного дефицита // Психологические исследования общения. —

М, 1985.

192. Человеко-центрированный подход в образовании, психотерапии, психологии. — Ростов н/Д, 1996.

193. Чирков В.И. Межличностные отношения, внутренняя мотивация и саморегуляция // Вопросы психологии. — 1997. — № 3.

194. Чудова Н. В. Влияние личностных характеристик субъекта на его представления об идеальном партнере по общению // Психологический журнал. - 1993. - Т. 14. — № 3.

195. Шибутани Т. Социальная психология / Общ. ред. Г.В.Осипова. — М., 1969.

196. Шкопоров И.Б., Белопольский В.И. О функции взора человека в межличностном взаимодействии // Вопросы психологии межличностного познания и общения. — Краснодар, 1985.

197. Шкуратова И.П. Когнитивный стиль и общение. — Ростов н/Д, 1994.

198. Шкуратова И.П. Мотивационная основа трудностей общения // Психологические трудности общения: диагностика и коррекция: Тез. докл. Всесоюз. конф. — Ростов н/Д, 1990.

199. Шкурко Т.А. Динамика отношений личности в процессе танцевально-экспрессивного тренинга: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. — Ростов н/Д, 1997.

200. Шмыков В.И. Индивидуальный стиль коммуникативной активности осужденных // Психологический журнал. — 1996. — Т. 17. — № 3.

201. Широкова Е.В. Социально-психологическое понимание личности // Методологические проблемы социальной психологии. — М., 1975.

202. Шустова Л.А. Методы и способы подготовки младших школьников к общению // Вопросы психологии. — 1990. — № 4.

203. Щербакова Т.Н. Субъективный контроль как фактор личностного роста учителя: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. — Ростов н/Д, 1994.

204. Эксакусто Т.В. Барьеры общения и диагностика их детерминант с целью оптимизации совместной деятельности // Психологический вестник. — Ростов н/Д, 1996. — Вып. 1. — Ч. 1.
205. Эксакусто Т.В. Психологические и психофизиологические характеристики участников затрудненного делового взаимодействия: Автореф. канд. психол. наук. — Ростов н/Д, 1997.
206. Эмоциональные и познавательные характеристики общения. - Ростов н/Д, 1990.
207. Южанинова А.Л. Типы затруднений в общении у лиц с низким уровнем когнитивной сложности // Психологические трудности общения: диагностика и коррекция: Тез. докл. Всесоюз. конф. — Ростов н/Д, 1990.
208. Южанинова А.Л. Понятие социального интеллекта в системе психологических категорий // Мировоззренческие и методологические вопросы современного научного познания. — Саратов, 1985.
209. Юсупов И.М. Психология эмпатии (теоретические и прикладные аспекты): Автореф. дис.... докт. психол. наук. — СПб., 1995.
210. Яременко С.Н. Внешность человека в культуре. — Ростов н/Д, 1997.
211. Ярошевский М.Г. История психологии. — 3-е изд. — М., 1985.

### **3.3 МЕТОДИКИ ИСЛЕДОВАНИЯ ОБЩЕНИЯ**

#### **1. ОПРОСНИК «СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ СУБЪЕКТА ОБЩЕНИЯ»**

Инструкция. Представьте себе, что ваш партнер демонстрирует в общении с вами нижеперечисленные характеристики взаимодействия. Ваша задача заключается в том, чтобы оценить, насколько та или иная особенность поведения партнера затрудняет ваше общение с ним, например такая характеристика партнера, как громкая речь. Если эта особенность поведения очень сильно (сильно, средне, слабо и т.д.) затрудняет ваше общение, то поставьте знак «+» в

соответствующей графе бланка, напротив номера характеристики; если вы не обращали ранее внимания на эту характеристику и не можете оценить ее влияния на ваше общение, то поставьте знак «+» в графе «Не знаю». Отвечая, старайтесь соблюдать следующие правила:

1. Будьте внимательны, следите, чтобы номер ответа на специальном бланке совпадал с номером характеристики в опроснике.
2. Постарайтесь реже ставить знак «+» в графе «Не знаю».
3. Не тратьте время на обдумывание ответов (это задание на скорость), тогда вы быстро сможете закончить работу.

Первая фраза инструкции выглядит следующим образом: «Представьте себе, что ваш коллега (в следующий раз вместо ролевой позиции «коллега» можно сказать «ученик», «мать», «родственник») обладает нижеперечисленными характеристиками общения. Насколько они затрудняют ваше общение?»

1. Тихая речь.
  2. Неумение соотносить действия и поступки людей с их качествами личности.
  3. Безразличное отношение к другому человеку (ко мне).
  4. Желание больше говорить, чем слушать.
  5. Застывшая поза, неподвижное лицо.
  6. Неумение поставить себя на место другого человека.
  7. Подозрительное отношение к другим людям (ко мне).
  8. Привычка перебивать разговор.
  9. Длительные паузы в речи.
  10. Неумение «читать» по лицу чувства и намерения другого человека.
- Опросник разработан В.А.Лабунской.
11. Неприязненное (враждебное) отношение к другим людям (ко мне).
  12. Неумение выйти из общения, вовремя его прекратить.
  13. Нежелание партнера поддерживать зрительный контакт.
  14. Ошибки в оценке чувств и настроений другого человека.
  15. Властное отношение к другим людям (ко мне).

16. Неумение аргументировать свои замечания, предложения.
17. Отсутствие внешней привлекательности.
18. Неумение продемонстрировать понимание особенностей другого человека.
19. Высокомерное отношение к другим людям (ко мне).
20. Неумение разнообразить речевые формы обращения к другому человеку.
21. Вялая, невыразительная жестикуляция.
22. Стремление относить людей к определенному типу.
23. Требовательное отношение к другим людям (ко мне).
24. Стремление занимать в общении ведущую позицию.
25. Несоответствие выражения лица партнера его словам.
26. Отсутствие проницательности.
27. Страх быть смешным в глазах других людей.
28. Желание навязать свою точку зрения.
29. Громкая речь.
30. Привычка судить о человеке по его внешности.
31. Стремление произвести приятное впечатление.
32. Неумение выразить отношение с помощью жестов, мимики, интонаций.
33. Систематическое передвижение во время общения.
34. Умение поставить себя на место другого человека.
35. Заинтересованное отношение к другому человеку (ко мне).
36. Умение меньше говорить, а больше слушать.
37. Стремление систематически поддерживать зрительный контакт.
38. Умение точно оценивать чувства и настроения другого человека.
39. Доверительное отношение к другим людям (ко мне).
40. Умение слушать, вести диалог, беседовать.
41. Приятная внешность.
42. Умение «читать» по лицу чувства и намерения другого человека.
43. Дружеское отношение к другим людям (ко мне).

44. Умение вовремя выйти из общения, прекратить его, учитывая ситуацию и состояние другого человека.
45. Быстрый темп речи.
46. Умение демонстрировать свое понимание особенностей другого человека.
47. Почтительное отношение к другим людям (ко мне).
48. Умение принять точку зрения другого человека.
49. Интенсивная жестикация.
50. Умение видеть в другом человеке его индивидуальные особенности, черты характера.
51. Добродушное отношение к другим людям (ко мне).
52. Умение объяснять, аргументировать свои предложения, замечания.
53. Соответствие выражения лица партнера его словам.
54. Проницательность: людей видит «насквозь».
55. Способность выразить отношение с помощью жестов, мимики, интонаций.
56. Умение разнообразить речевые формы обращения к другому человеку.
57. Частые прикосновения (кладет руку, похлопывает по плечу и т.д.).
58. Стремление оценивать людей на основе представлений, сложившихся в его окружении.
59. Стремление занимать в общении подчиненную позицию.
60. Концентрация внимания на собственных чувствах и мыслях.
61. Длительное общение с одним и тем же человеком.
62. Присутствие посторонних лиц.
63. Большие временные промежутки в общении с партнером.
64. Одновременное общение с группой лиц.
65. Возрастные различия.
66. Половые различия.
67. Должностные различия.
68. Самочувствие (настроение, готовность к общению).

## Количественный и качественный анализ результатов опроса

В опроснике представлены пять групп характеристик общения. Каждая группа включает как позитивные, так и негативные черты, определяющие его эффективность. Суммарная оценка степени влияния различных групп характеристик позволяет выявить степень индивидуальной или групповой чувствительности к определенным сторонам общения («Профиль психологических трудностей общения»), установить степень сензитивности к позитивным и негативным чертам общения, создать «портрет» оптимального или трудного партнера с точки зрения субъекта или группы.

Максимальная оценка каждой группы психологических трудностей общения равна 75 баллам. Первая группа (I) включает экспрессивно-речевые (ЭР) особенности партнеров. К ней относятся суждения 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37, 41, 45, 49, 53, 57. Вторая группа (II) характеристик отражает социально-перцептивные (СП) особенности партнеров. К ней относятся суждения 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38, 42, 46, 50, 54, 58. Третья группа (III) включает суждения, описывающие отношения – обращения (ОО) партнеров друг к другу. К ней относятся суждения 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39, 43, 47, 51, 55, 59. Четвертая группа (IV) состоит из суждений, раскрывающих умения и навыки организации взаимодействия (НВ). Ее образуют суждения 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40, 44, 48, 52, 56, 60. Отдельная группа характеристик (V) дает представление о влиянии на возникновение трудностей общения таких параметров, как интенсивность общения, количество партнеров, наличие свидетелей общения, возраст, пол, статус (УО). Ее образуют суждения 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68. Первичная обработка данных состоит из суммирования баллов внутри каждой группы характеристик. Затем полученный показатель по каждой группе переводится в 20-балльную шкалу. Коэффициент перевода для I–V групп признаков равен 0,27, для V группы – 0,53. Перевод в 20-балльную систему осуществляется умножением суммарного показателя на соответствующий индекс. Результаты переносятся на график. Он имеет следующий вид: на вертикальной прямой располагаются показатели в 20-балльной системе, на горизонтальной – на-

именование групп характеристик трудностей общения (ЭР, СП, ОО, НВ, УО). График представляет собой «Профиль психологических трудностей общения» каждого из участников исследования или группы в целом. На основе соотношения степени оценки каждой группы характеристик определяется тип «Профиля психологических трудностей общения». Суждения, получившие оценку 4–5 баллов, выписываются отдельно, затем подсчитывается их частота в данном диапазоне. Те суждения, которые 50–75 % участников исследования оценивались как очень сильно (5 бал.) или сильно (4 бал.) затрудняющие процесс общения, включаются в «портрет трудного партнера общения». Так составляется групповое представление о субъекте затрудненного общения. На основе анализа этих представлений определяются характеристики общения партнера, по отношению к которым наблюдается повышенная чувствительность, и устанавливаются количественные и качественные различия «портретов» в зависимости от изучаемых детерминант затрудненного общения.

Сравнением содержания и объема представлений о трудном партнере в соответствии с различными ролевыми позициями выявляются устойчивые, типичные психологические трудности общения и соответственно представления о субъекте затрудненного общения и вариативные, появляющиеся в связи с изменением ролевой позиции партнера.

Бланк для ответов по опроснику «Социально-психологические характеристики субъекта общения\*

Дата \_\_\_ Пол, возраст \_\_\_\_\_

Кодирование ответов

Очень сильно за- трудняет	Силь- но затрудня- ет	Сред- не затрудня- ет	Слабо затрудняет	Не за- трудняет	Не знаю
5	4	3	2	1	0

## **2 МЕТОДЫ ДИАГНОСТИКИ СИСТЕМЫ ОТНОШЕНИЙ ЛИЧНОСТИ КАК СУБЪЕКТА ЗАТРУДНЕННОГО И НЕЗАТРУДНЕННОГО ОБЩЕНИЯ**

Для определения структуры отношений личности – субъекта затрудненного и незатрудненного общения были адаптированы шкалы межличностных отношений, разработанные в отечественной и зарубежной психологии. Предлагаемый набор методик диагностирует основной спектр отношений. При подборе шкал межличностных отношений учитывалась двухполюсность шкалы с тем, чтобы виды отношений с отрицательным и положительным знаком были представлены в равной степени. Набор методик\* включает следующие шкалы, приведенные в статье американских психологов [261]:

1.«Шкала принятия других» Фейя, направленная на изучение степени интенсивности отношений принятия других людей. Методика представляет собой опросник, состоящий из 18 утверждений. Испытуемым необходимо выразить свое отношение к утверждениям с помощью шкалы, имеющей 5 градаций: «всегда», «часто», «иногда», «редко», «никогда». Показателем интенсивности выраженности отношений принятия – непринятия выступает сумма баллов, получаемая в результате сложения оценок каждого из 18 утверждений с использованием ключа.

2.«Шкала враждебности» Кука-Медлей, разработанная для измерения интенсивности отношений враждебности, агрессивности и подозрительности [114]. Методика содержит 27 утверждений. Испытуемым необходимо выразить свое отношение к этим утверждениям, пользуясь шкалой, имеющей 6 градаций: «всегда», «часто», «иногда», «случайно», «редко», «никогда». Уровень интен-

\* Методики переведены и адаптированы Ю.А.Менджерицкой.

сивности враждебности, подозрительности и агрессивности подсчитывается с помощью ключа, прилагающегося к методике.

3.«Шкала доброжелательности» Кэмпбелла, применяемая для диагностики степени интенсивности отношений доброжелательности к другим лю-

дям. Методика представляет собой опросник, состоящий из 8 пар утверждений. Каждая такая пара содержит утверждение, отражающее доброжелательное и недоброжелательное отношение к другим людям. Испытуемым необходимо выбрать одно утверждение, с которым они были наиболее согласны. Для этого предлагается шкала, состоящая из 5 градаций: «полностью согласен с утверждением «А», «скорее согласен с утверждением «А», чем с утверждением «Б», «не знаю», «скорее согласен с утверждением «Б», чем с утверждением «А», «полностью согласен с утверждением «Б». Показателем интенсивности выраженности отношения доброжелательности выступает сумма баллов, соответствующая количеству выборов утверждений, отражающих доброжелательное отношение. Соответственно показателем интенсивности недоброжелательности является сумма баллов, соответствующая количеству выборов утверждений, отражающих недоброжелательное отношение.

4.«Шкала доверия» Розенберга, направленная на изучение уровня доверия к другим людям, их доброте, честности, помощи. Методика представляет собой опросник, состоящий из 3 пар утверждений. Каждая пара содержит утверждение, отражающее доверие или недоверие к другим людям. Участникам исследования необходимо выбрать одно утверждение, с которым они наиболее согласны. Для этого предлагалась шкала, состоящая из 5 градаций: «полностью согласен с утверждением «А», «скорее согласен с утверждением «А», чем с утверждением «Б», «не знаю», «скорее согласен с утверждением «Б», чем с утверждением «А», «полностью согласен с утверждением «Б». Показателем интенсивности доверия является сумма баллов, соответствующая количеству выборов утверждений, отражающих доверие, а показателем интенсивности недоверия – сумма баллов, соответствующая количеству выборов утверждений, отражающих недоверие.

5.«Шкала манипулятивного отношения» Банта, разработанная для определения того, насколько человек расположен выразить манипулятивное от-

ношение к другим. Методика представляет собой опросник, состоящий из 20 утверждений. Испытуемым необходимо выразить свое отношение к утверждениям с помощью шкалы, состоящей из 5 градаций: «всегда», «часто», «иногда», «редко», «никогда». Показателем интенсивности манипулятивного отношения выступает сумма баллов, получаемая в результате сложения оценок каждого из 20 утверждений с использованием ключа.

6. «Опросник межличностных отношений» Шутца, адаптированный А. А. Рукавишниковым [157], позволяет оценить характерные для человека межличностные отношения: доминирование – подчинение, заинтересованность – незаинтересованность, эмоциональная близость – отчужденность. Опросник состоит из 54 утверждений, описывающих ситуации социального взаимодействия. Участнику исследования предлагается выразить свое отношение к утверждениям на основе 6-балльной оценочной шкалы. Полученные показатели переводятся в баллы, позволяющие определить уровень выраженности того или иного вида отношения.

Для определения социально-психологического статуса личности, обладающей определенной структурой отношений, рекомендуем использовать вариант социометрической процедуры. Она включает следующие вопросы: «С кем из членов группы вам легко общаться, кто редко создает «трения», непонимание и конфликты в общении?» и «С кем из членов группы вам трудно общаться, кто часто создает «трения», непонимание и конфликты в общении?» Социометрический статус «субъект затрудненного – незатрудненного общения» определяется по формуле:  $C_i = R_i / n - 1$ , где  $C_i$  – позитивный (негативный) социометрический статус,  $R_i$  – полученные  $i$ -членом позитивные (негативные) выборы,  $n$  – количество членов группы. Каждому участнику социометрической процедуры предлагается сделать три выбора по предложенным критериям.

Ниже приводятся тексты опросников и способы их обработки.

«Шкала принятия других» Фейя

Инструкция. Внимательно прочитайте (прослушайте) суждения опросника. Варианты ответов по всем суждениям даны на специальном бланке. Если вы считаете, что суждение верно и соответствует вашему представлению о себе и других людях, то в бланке ответов напротив номера суждения отметьте степень вашего согласия с ним, используя предложенную шкалу:

1– практически всегда,

2– часто,

3– иногда,

4– случайно,

5– очень редко.

1.Людей достаточно легко ввести в заблуждение.

2.Мне нравятся люди, с которыми я знаком(а)\*.

3.В наше время люди имеют очень низкие моральные принципы.

4.Большинство людей думают о себе только положительно, редко обращаясь к своим отрицательным качествам.

5.Я чувствую себя комфортно практически с любым человеком\*.

6.Все, о чем люди говорят в наше время, сводится к разговорам о фильмах, телевидении и других глупых вещах подобного рода.

7.Если кто-либо начал делать одолжение другим людям, то они сразу же перестают уважать его.

8.Люди думают только о себе.

9.Люди всегда чем-то недовольны и ищут что-нибудь новое.

10.Причуды большинства людей очень трудно вытерпеть.

11.Людам определенно необходим сильный и умный лидер.

12.Мне нравится быть в одиночестве, вдали от людей.

13.Люди не всегда честно ведут себя с другими людьми.

14.Мне нравится быть с другими людьми\*.

15.Большинство людей глупы и непоследовательны.

16.Мне нравится быть с людьми, чьи взгляды отличаются от моих\*.

17.Каждый хочет быть приятным для другого\*.

18. Чаще всего люди недовольны собой. Обратные суждения отмечены звездочкой (\*).

Бланк к «Шкале принятия других» Фейя

Ф.И.О. \_\_\_\_\_ Пол \_\_\_\_\_

Возраст \_\_\_\_\_

Варианты ответов: 1 – всегда,

2– часто,

3– иногда,

4– редко,

5– никогда.

№	1	2	3	4	5
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
№	1	2	3	4	5
13					
14					
15					
16					
17					
18					

Интерпретация результатов

Подсчитывается сумма баллов, набранная испытуемым.

60 баллов и больше – высокий показатель принятия других;

45–60 баллов – средний показатель принятия других с тенденцией к высокому;

30 – 45 баллов – средний показатель принятия других с тенденцией к низкому;

30 баллов и меньше – низкий показатель принятия других.

## «Шкала доброжелательности» Кэмпбелла

Инструкция. Внимательно прочитайте (прослушайте) пары суждений опросника. Если вы считаете, что какое-либо суждение из пары верно и соответствует вашему представлению о себе и других людях, то в бланке ответов напротив номера суждения отметьте степень вашего согласия с ним, используя предложенную шкалу. Если у вас возникли какие-нибудь вопросы, задайте их прежде, чем начнете выполнять тест.

1. «А». Человек чаще всего может быть уверен в других людях. «В». Доверять другому небезопасно, так как он может легко

использовать это в своих целях.

2. «А». Люди скорее будут помогать друг другу, чем оскорблять друг друга.

«В». В наше время вряд ли найдется такой человек, которому можно было бы полностью довериться.

3. «А». Ситуация, когда человек работает для других, полна опасности.

«В». Друзья и сотрудники выступают лучшим гарантом безопасности.

4. «А». Вера в других является основой выживания в наше время. «В». Доверять другим равнозначно поиску неприятностей.

5. «А». Если знакомый просит займы, лучше найти способ отказать ему.

«В». Способность помочь другому составляет одну из лучших сторон нашей жизни.

6. «А». «Договор дороже денег» – все еще лучшее правило в наше время.

«В». В наше время необходимо стремиться угождать всем независимо от собственных принципов.

7.«А». Невозможно перепрыгнуть через себя.«В». Там, где есть воля, есть и результат.

8.«А». В деловых отношениях не место дружбе.

«В». Основная функция деловых отношений состоит в возможности помочь другому.

Выборы, отражающие доброжелательное отношение к другим людям, обозначены звездочкой {\*).

Бланк к «Шкале доброжелательности» Кэмпбелла

Ф.И.О. \_\_\_\_\_ Пол \_\_\_\_\_

Возраст \_\_\_\_\_

Варианты ответов: «А» или «В».

№	«А»	«В»
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

Ключ к «Шкале доброжелательности» Кэмпбелла

При совпадении ответа испытуемого с ключом он оценивается в 1 балл, при несовпадении – в 0 баллов.

Кэмпбелл	№ 1 2 3 4 5					Вариант ответа
	6 7 8					

Интерпретация результатов

Баллы суммируются.

4 балла и меньше – низкий показатель доброжелательного отношения к другим;

4 – 8 баллов – средний показатель доброжелательного отношения к другим;

8 баллов и больше – высокий показатель доброжелательного отношения к другим.

### «Шкала доверия» Розенберга

Инструкция. Внимательно прочитайте (прослушайте) пары суждений опросника. Если вы считаете, что какое-либо суждение верно и соответствует вашему представлению о себе и других людях, то в бланке ответов напротив номера суждения отметьте степень вашего согласия с ним, используя предложенную шкалу. Если у вас возникли какие-нибудь вопросы, задайте их прежде, чем начнете выполнять тест.

1. Как вы думаете, большинству людей можно доверять или во взаимодействии с другими нужно соблюдать осторожность?

«А». Большинству людей можно доверять. «В». Во взаимодействии с другими нужно соблюдать осторожность.

2. Могли бы вы сказать, что люди чаще всего стремятся быть полезными другим или они думают только о себе?

«А». Стремятся быть полезными другим. «В». Думают только о себе.

3. Как вы думаете, большинство людей попытались бы обмануть вас, если бы им представилась такая возможность, или вели бы себя честно?

«А». Попытались бы обмануть, если бы им представилась такая возможность.

«В». Вели бы себя честно.

Бланк к «Шкале доверия» Розенберга

Ф.И.О. \_\_\_\_\_ Пол \_\_\_\_\_

Возраст \_\_

Варианты ответов: «А» или «В».

№	«А»	«В»
1		
2		
3		

## Ключ к «Шкале доверия» Розенберга

При совпадении ответа испытуемого с ключом он оценивается в 1 балл, при несовпадении – в 0 баллов.

№	Вариант ответа
1	«А»
2	«А»
3	«В»

### Интерпретация результатов

Баллы суммируются.

1балл и меньше – низкий показатель доверия;

2балла – средний показатель доверия;

3балла и больше - высокий показатель доверия.

### «Шкала враждебности» Кука-Медлей

Инструкция. Внимательно прочитайте (прослушайте) суждения опросника. Варианты ответов по всем суждениям даны на специальном бланке. Если вы считаете, что суждение верно и соответствует вашему представлению о себе и других людях, то в бланке ответов напротив номера суждения отметьте степень вашего согласия с ним, используя предложенную шкалу:

6 – обычно, 3 – случайно,

5 – часто, 2 – редко,

4 – иногда, 1 – никогда.

1.Я часто встречаю людей, называющих себя экспертами, хотя они таковыми не являются.

2.Мне часто приходилось выполнять указания людей, которые знали меньше, чем я.

3.Многих людей можно обвинить в аморальном поведении.

4.Многие люди преувеличивают тяжесть своих неудач, чтобы получить сочувствие и помощь.

5.Временами мне приходилось грубить людям, которые вели себя невежливо по отношению ко мне и действовали мне на нервы.

6.Большинство людей заводят друзей, потому что друзья могут быть по-

лезны.

7. Часто необходимо затратить много усилий, чтобы убедить других в своей правоте.

8. Люди часто разочаровывали меня.

9. Обычно люди требуют большего уважения своих прав, чем стремятся уважать права других.

10. Большинство людей не нарушают закон, потому что боятся быть пойманными.

11. Зачастую люди прибегают к нечестным способам, чтобы не потерять возможной выгоды.

12. Я считаю, что многие люди используют ложь, чтобы двигаться дальше.

13. Существуют люди, которые настолько мне неприятны, что я невольно радуюсь, когда их постигают неудачи.

14. Я часто могу отойти от своих принципов, чтобы превзойти своего противника.

15. Если люди поступают со мной плохо, я обязательно отвечаю им тем же, хотя бы из принципа.

16. Как правило, я отчаянно отстаиваю свою точку зрения.

17. Некоторые члены моей семьи имеют привычки, которые меня раздражают.

18. Я не всегда легко соглашаюсь с другими.

19. Никого не заботит то, что с тобой происходит.

20. Более безопасно никому не верить.

21. Я могу вести себя дружелюбно с людьми, которые, по моему мнению, поступают неверно.

22. Многие люди избегают ситуаций, в которых они должны помогать другим.

23. Я не осуждаю людей за то, что они стремятся присвоить себе все, что только можно.

24. Я не виню человека за то, что он в своих целях использует других лю-

дей, позволяющих ему это делать.

25. Меня раздражает, когда другие отрывают меня от дела.

26. Мне бы определенно понравилось, если бы преступника наказали его же преступлением.

27. Я не стремлюсь скрыть плохое мнение по поводу других людей.

Бланк к «Шкале враждебности» Кука-Медлей

Ф.И.О. \_\_\_\_\_ Пол \_\_\_\_\_

Возраст \_\_\_\_\_

Варианты ответов: 1 – обычно,

2– часто,

3– иногда,

4– случайно,

5– редко,

6– никогда.

106

№	1	2	3	4	5	6
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						

26						
27						

Ключ к «Шкале враждебности» Кука-Медлей

«Шкала цинизма»: 1 2 3 4 6 7 9 10 11 12 19 20 22. «Шкала агрессивности»: 5 14 15 16 21 23 24 26 27. «Шкала враждебности»: 8 13 17 18 25.

Вариант ответа: Балл:

1– обычно 6

2– часто 5

107

3– иногда 4

4– случайно 3

5– редко 2

6– никогда 1

Интерпретация результатов для «Шкалы цинизма»

65 баллов и больше – высокий показатель;

40–65 баллов – средний показатель с тенденцией к высокому;

25 – 40 баллов – средний показатель с тенденцией к низкому; 25 баллов и меньше – низкий показатель.

Интерпретация результатов для «Шкалы агрессивности»

45 баллов и больше – высокий показатель; 30 – 45 баллов – средний показатель с тенденцией к высокому; 15 – 30 баллов – средний показатель с тенденцией к низкому; 15 баллов и меньше – низкий показатель.

Интерпретация результатов для «Шкалы враждебности»

25 баллов и больше – высокий показатель;

18–25 баллов – средний показатель с тенденцией к высокому;

10– 18 баллов – средний показатель с тенденцией к низкому; 10 баллов и меньше – низкий показатель.

«Шкала манипулятивного отношения» Банта

Инструкция. Внимательно прочитайте (прослушайте) суждения опросника. Варианты ответов по всем суждениям даны на специальном бланке. Если вы

считаете, что суждение верно и соответствует вашему представлению о себе и других людях, то в бланке ответов напротив номера суждения отметьте степень вашего согласия с ним, используя предложенную шкалу:

5 – практически всегда,

4 – часто,

3 – иногда,

2 – случайно,

1 – очень редко.

1. Большинство людей ответят грубостью на грубость.

2. В большинстве своем люди не верят во что-либо новое до тех пор, пока не испытают это на себе.

3. Тот, кто полностью доверяет другим людям, часто находится в затруднительном положении.

4. Большинство людей работают в полную силу только в том случае, если их заставляют это делать.

5. Даже самые отвратительные преступники имеют хоть капельку приличия.

6. Каждый нормальный человек будет бороться за то, что важно для него, даже если это будет стоить ему рабочего места (не задумываясь о последствиях).

7. Большинство людей не задумываются о том, что для них плохо, а что – хорошо.

8. Некоторые самые блестящие люди обладают самыми отвратительными пороками.

9. Большинство людей намного легче забывают смерть своих родителей, чем потерю собственности.

10. Многие люди любят похвалиться, когда для этого нет достаточных оснований.

11. Большинству людей нравится преодолевать сложные ситуации.

12. Большинство людей отличаются храбростью.

13. Природа так создала человека, что он способен достичь меньше того, чем ему хотелось бы.

14. Самая большая разница между преступниками и другими людьми заключается в том, что преступники были настолько глупы, что дали себя поймать.

15. Наилучший способ поладить с людьми – говорить им то, что они хотели бы услышать.

16. Более безопасно помнить о том, что люди имеют пороки, которые проявляются в самых неожиданных ситуациях.

17. По природе своей люди добры.

18. Неверно считать, что в мире каждую минуту рождаются подлецы.

19. Для человеческой природы характерно поступать только с выгодой для себя.

20. Большинство людей удовлетворяются тем, что похоже на правду, но не является таковой.

Бланк к «Шкале манипулятивного отношения» Банта

Ф.И.О. \_\_\_\_\_ Пол \_\_\_\_\_

Возраст \_\_

Варианты ответов: 1 – всегда,

2 – часто,

3 – иногда,

4 – редко,

5 – никогда.

109

№	1	2	3	4	5
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

Интерпретация результатов по «Шкале манипулятивного отношения»

Банта

Подсчитывается сумма баллов, набранных испытуемым. 80 баллов и больше – высокий показатель; 60 – 80 баллов – средний показатель с тенденцией к высокому; 40 – 60 баллов – средний показатель с тенденцией к низкому; 40 баллов и меньше – низкий показатель.

### **3 Модифицированный вариант «Опросника межличностных отношений» Шутца (ОМО)**

Инструкция. Внимательно прочитайте (прослушайте) суждения опросника. Варианты ответов по всем суждениям даны на специальном бланке. Если вы считаете, что суждение верно и соответствует вашему представлению о себе и других людях, то в бланке ответов напротив номера суждения отметьте степень вашего согласия с ним, используя предложенную шкалу:

- 1– обычно,
- 2– часто,
- 3– иногда,
- 4– случайно,
- 5– редко,
- 6– никогда.

1. Стремлюсь быть вместе со всеми.
2. Предоставляю другим решать вопрос о том, что необходимо будет сделать.
3. Становлюсь членом различных групп.

4. Стремлюсь иметь близкие отношения с остальными членами группы.
5. Когда предоставляется случай, я склонен стать членом интересных организаций.
6. Допускаю, чтобы другие оказывали сильное влияние на мою деятельность.
7. Стремлюсь влиться в неформальную общественную деятельность.
8. Стремлюсь иметь близкие и сердечные отношения с другими.
9. Стремлюсь задействовать других в своих планах.
10. Позволяю другим судить о своей деятельности.
11. Стараюсь быть среди людей.
12. Стремлюсь устанавливать с другими близкие и сердечные отношения.
13. Имею склонность присоединяться к другим всякий раз, когда что-то делается совместно.
14. Легко подчиняюсь другим,
15. Стараюсь избегать одиночества.
16. Стремлюсь принимать участие в совместных мероприятиях.
17. Стараюсь относиться к другим přátельски.
18. Предоставляю другим решать вопрос о том, что необходимо сделать.
19. Мое личное отношение к другим холодное и безразличное.
20. Предоставляю другим руководить ходом событий.
21. Стремлюсь иметь близкие и сердечные отношения с другими.
22. Допускаю, чтобы другие оказывали сильное влияние на мою деятельность.
23. Стремлюсь иметь близкие и сердечные отношения с другими.
24. Позволяю другим судить о том, что делаю.
25. С другими веду себя холодно и безразлично.
26. Легко подчиняюсь другим.
27. Стремлюсь иметь близкие и сердечные отношения с другими.
28. Люблю, когда другие приглашают меня участвовать в чем-нибудь.
29. Мне нравится, когда люди относятся ко мне непосредственно и сердеч-

но.

30.Стремлюсь оказывать влияние на деятельность других.

31.Мне нравится, когда другие приглашают меня участвовать в своей деятельности.

32.Мне нравится, когда другие относятся ко мне непосредственно.

33.В обществе других стремлюсь руководить ходом событий.

34.Мне нравится, когда другие подключают меня к своей деятельности.

35.Мне нравится, когда другие ведут себя со мной холодно и сдержанно.

36.Стремлюсь, чтобы остальные поступали так, как я хочу.

37.Мне нравится, когда другие приглашают меня принять участие в их дебатах (дискуссиях).

38.Я люблю, когда другие относятся ко мне по-приятельски.

39.Мне нравится, когда другие приглашают меня принять участие в их деятельности.

40.Мне нравится, когда окружающие относятся ко мне сдержанно.

41.В обществе стараюсь играть главенствующую роль.

42.Мне нравится, когда другие приглашают меня участвовать в чем-нибудь.

43.Мне нравится, когда другие относятся ко мне непосредственно.

44.Стремлюсь, чтобы другие делали так, как я хочу.

45.Мне нравится, когда другие приглашают меня участвовать в их деятельности.

46.Мне нравится, когда другие относятся ко мне холодно и сдержанно.

47.Стремлюсь сильно влиять на деятельность других.

48.Мне нравится, когда другие подключают меня к своей деятельности.

49.Мне нравится, когда люди относятся ко мне непосредственно и сердечно.

50.В обществе других стремлюсь руководить ходом событий.

51.Мне нравится, когда другие приглашают меня участвовать в их деятельности.



Слева приводятся номера в шкале, справа – номера ответов. При совпадении ответа испытуемого с ключом он оценивается в 1 балл, при несовпадении – в 0 баллов.

Значения баллов:

- 0–1 – экстремально низкие баллы;
- 2–3 – низкие баллы;
- 4–5 – пограничные баллы;
- 6–7 – высокие баллы;
- 8–9 – экстремально высокие баллы.

Ie	Cw	Ae
1. 1, 2, 3,4	2. 1, 2, 3, 4, 5	4.1,2
3. 1, 2, 3, 4, 5	6. 1, 2, 3,4	8.1,2
5. 1. 2. 3. 4. 5	10. 1. 2.3	12.1
7. 1.2.3	14. 1.2. 3.4	17.1
9. 1. 2. 3	18. 1. 2. 3	19.1
11. 1,2	20. 1,2	21.1
13.1	22. 1. 2. 3	23. 1. 2. 3
15.1	24. 1. 2. 3. 4	25. 3. 4. 5. 6
16.1	26. 1, 2	27. 3, 4, 5, 6
Iw	Ce	Aw
28. 1,2	30. 1, 2, 3, 4	29.1
31. 1,2	33. 1. 2. 3. 4. 5	32.1,2
34. 1. 2	36. 1. 2. 3. 4. 5	35. 1. 2. 3
37.1	41. 1,2	38.1
39.1	44. 1. 2. 3	40.1
42. 1, 2, 3	47. 1, 2, 3	43. 5, 6
45. 1. 2. 3	50. 1. 2. 3. 4	46. 5. 6
48. 1, 2, 3, 4	53. 1, 2, 3, 4	49. 4, 5, 6
51. 1, 2, 3	54. 1, 2, 3, 4, 5	52.5,6

#### Интерпретация результатов

Ie ~ тенденция находиться в обществе других людей:

высокий показатель означает, что индивид чувствует себя хорошо среди людей и будет стараться их найти;

низкий показатель означает, что индивид не чувствует себя хорошо среди людей и будет склонен их избегать.

Iw – желание, чтобы другие проявляли интерес к индивиду и принимали его в свое общество:

высокий показатель означает, что индивид имеет сильную потребность быть принятым остальными и принадлежать к их обществу;

низкий показатель означает, что индивид имеет склонность общаться с малым количеством людей.

Се – тенденция контролировать отношения с другими:

высокий показатель означает, что индивид старается брать на себя ответственность, соединенную с ведущей ролью;

низкий показатель означает, что индивид избегает принятия решений и взятия на себя ответственности;

Сw – тенденция подчиняться другим в общении:

высокий показатель означает, что индивид испытывает зависимость и колебания при принятии решений;

низкий показатель означает, что индивид не приемлет контроля за собой.

Ае – тенденция устанавливать близкие отношения с другими:

высокий показатель означает, что индивид имеет склонность устанавливать близкие отношения с другими;

низкий показатель означает, что индивид очень осторожен при установлении близких отношений.

Aw – желание индивида, чтобы другие устанавливали с ним глубокие эмоциональные отношения:

высокий показатель означает, что индивид требует, чтобы остальные без разбора устанавливали с ним близкие эмоциональные отношения;

низкий показатель означает, что индивид очень осторожен при выборе лиц, с которыми создает более глубокие эмоциональные отношения.

#### **4 ОПРОСНИК «НЕВЕРБАЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБЩЕНИЯ»**

Инструкция. Как известно, каждый человек использует различные средства для установления контакта с другими людьми. Самыми распространенными средствами общения являются речевые и неречевые (мимика, жесты, позы и

т.д.). Ниже перечислены неречевые характеристики поведения в общении. Ваша задача заключается в том, чтобы выбрать из предлагаемого списка характеристик поведения те, которые, как вы считаете, соответствуют определенным нормам общения с коллегами, учениками, родственниками и т. д.

Задание выполняйте следующим образом:

1. На специальном опросном листе напишите слово «коллега», затем последовательно читайте и выбирайте из опросника те характеристики неречевого поведения, которые соответствуют нормам общения с коллегами, и ставьте номер характеристики на опросном листе под словом «коллега».
2. Напишите слово «ученик» и выполняйте задание так же, как и в первом случае, т. е. последовательно, с самого начала, читайте и выбирайте из опросника те характеристики неречевого поведения, которые, на ваш взгляд, соответствуют нормам общения с учениками, и ставьте номер характеристики на опросном листе под словом «ученик».
3. Напишите слово «родственник», можете указать, кого вы имеете в виду (мать, отец, брат, сестра, дети и т.д.); выполняйте задание так же, как в первом и во втором случаях.

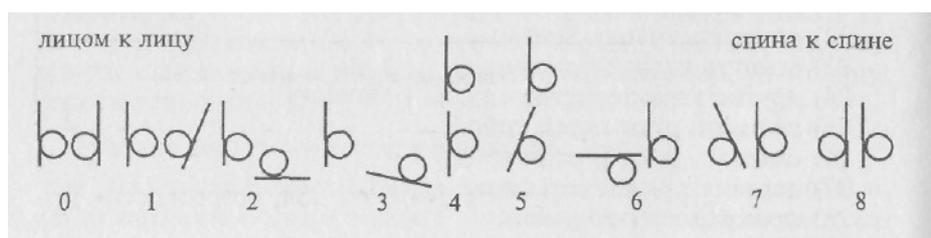
Список характеристик невербального поведения

- 1) брать за руки;
- 2) обнимать;
- 3) целовать;
- 4) класть руки на плечи, шею и т.д.;
- 5) какие-то другие прикосновения (напишите);
- 6) смотреть в глаза;
- 7) смотреть в лицо;
- 8) смотреть на тело;
- 9) смотреть пристально;
- 10) отводить глаза в сторону при встрече с глазами партнера;
- 11) другие характеристики взгляда (напишите);
- 12) скользить взглядом по другому человеку;

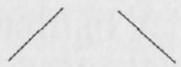
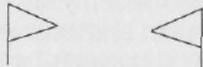
- 13) сидеть, скрестив руки на груди, забросив одну ногу на другую;
- 14) сидеть, слегка наклонившись вперед;
- 15) сидеть, откинувшись на спинку стула;
- 16) сидеть прямо, положив руки на колени, ноги вместе;
- 17) сидеть, положив руки перед собой;
- 18) напряженная поза;
- 19) расслабленная поза;
- 20) наклонить голову в сторону;
- 21) приподнять голову вверх;
- 22) опустить голову вниз;
- 23) втянуть голову в плечи;
- 24) другие характеристики позы (написать);
- 25) сжимать руки перед собой;
- 26) сжимать руки позади себя;
- 27) держать руки в карманах;
- 28) прикрывать рот рукой;
- 29) прикасаться к различным частям лица;
- 30) потирать различные части лица, туловища;
- 31) скрещивать руки на груди;
- 32) интенсивно жестикулировать;
- 33) использовать жесты, для того чтобы подчеркнуть, усилить сказанное;
- 34) использовать жесты для описания предметов;
- 35) использовать жесты для выражения отношения к другому;
- 36) держать руки на бедрах;
- 37) брать под руки;
- 38) другие жесты (напишите);
- 39) выражать радость;
- 40) выражать гнев;
- 41) выражать удивление;
- 42) выражать страдание;

- 43)выражать отвращение;
- 44)выражать восхищение;
- 45)выражать презрение;
- 46)выражать страх;
- 47)выражать любовь;
- 48)другие выражения лица (напишите);
- 49)говорить быстро;
- 50)говорить медленно;
- 51)громко разговаривать;
- 52)смеяться;
- 53)плакать.

4. После выбора из 53 характеристик неречевого поведения тех, которые, с вашей точки зрения, должны быть присущи коллеге, ученику, родственнику, укажите, пожалуйста, на возможное расположение партнеров относительно друг друга, когда они общаются. На схеме приведены условные обозначения расположений – от «лицом к лицу» до «спина к спине»; под каждым рисунком указан номер. Занесите в опросный лист номера выбранных вами рисунков. Для каждого вида общения – 1) коллеги; 2) учитель–ученик; 3) родственники – выберите 2–3 рисунка.



5. Выберите расстояние между партнерами, которое должно быть, если общаются коллеги, учитель–ученик, родственники. Для того чтобы вам легко было выполнять данное задание, посмотрите на рисунки, на которых изображены различные виды расстояний. Рисунки пронумерованы. Выберите 2–3 рисунка для каждого вида общения и занесите их номера в соответствующие разделы опросного листа: коллеги, учитель–ученик, родственники.

0.		(два человека вытянулись так, что не могут достичь друг друга)
1.		(два человека вытянулись так, что могут слегка касаться друг друга)
2.		(две руки вытянуты)
3.		(рука вытянута + расстояние)
4.		(два предплечья или локтя вытянуты или рука вытянута)
5.		(предплечье или локоть вытянуты + расстояние)
6.		(предплечье или локоть выставлены)
7.		(близко)
8.		(очень близко)
9.		(максимальный контакт тела)

6. После выполнения задания укажите: пол, возраст, стаж работы\_

---

Изображения расположений партнеров относительно друг друга взяты из статьи: Argyle M. Social Encounters // The Biological and Cultural Roots of Social Interaction. – Cambridge, 1972; изображения расстояний между участниками общения заимствованы из: Handbook of methods in nonverbal behavior research. – Cambridge, 1982.

## 5 МЕТОДЫ ДИАГНОСТИКИ ЭМПАТИИ

Для изучения характеристик эмпатии используются традиционные приемы эмпирического исследования эмоциональных, когнитивных и поведенческих параметров эмпатии.

«Шкала эмоционального отклика» А. Меграбиана и Н. Эпштейна [256] используется для исследования эмоциональной составляющей эмпатии

и таких ее параметров, как уровень выраженности способности к эмоциональному отклику на переживания другого и степень соответствия—несоответствия знака переживаний объекта и субъекта эмпатии.

Данная шкала позволяет фиксировать уровень выраженности способности субъекта эмпатии эмоционально отзываться на соответствующие эмпатогенные ситуации, представленные как перечисление ряда открытых переменных, актуализируемых вербальным описанием. Объектами эмпатии выступают социальные ситуации и социальные объекты, с которыми испытуемый мог сопереживать в повседневной жизни. Участникам исследования предлагается нечисловая форма ответов (от полностью согласен до полностью не согласен), которая дает возможность выразить оттенки отношения к каждой ситуации общения. Для количественного определения выбранным ответам приписываются баллы от — 3 до +3. По результатам задания выводится уровень выраженности способности личности к эмоциональному отклику на переживания других людей. Опросник включает как прямые, так и обратные утверждения, позволяющие определить степень соответствия и несоответствия знака эмоционального отклика объекта и субъекта эмпатии.

«Методика диагностики уровня развития способности к интерпретации невербального поведения в межличностном общении», разработанная В. А. Лабунской [101], позволяет изучать характеристики когнитивной составляющей эмпатии (уровень развития способности к распознаванию эмоциональных состояний объекта эмпатии и степень точности—инверсии распознавания эмоциональных состояний в зависимости от модальности переживаний и пола объекта эмпатии) и поведенческой (экспрессивной) составляющей эмпатии (уровень развития способности к адекватному выражению эмпатического ответа на переживания объекта эмпатии и степень адекватности—неадекватности эмпатического ответа в зависимости от его типа — вербальный и невербальный — и пола объекта эмпатии). Данная методика состоит из набора фотографий с запечатленными на них базовыми, легко читаемыми эмоциональными состояниями, эмпатогенный потенциал которых мог бы вызвать у ис-

пытуемых эмоциональный отклик, сходный с переживаниями в повседневной жизни.

Уровень развития способности к распознаванию эмоциональных состояний объекта эмпатии и степень точности — инверсии распознавания эмоциональных состояний в зависимости от модальности переживаний и пола объекта эмпатии устанавливался на основе особенностей вербализации эмоциональных состояний разной модальности объектов эмпатии мужского и женского пола. Уровень развития способности к адекватному выражению эмпатического ответа на переживания объекта эмпатии и степень адекватности—неадекватности эмпатического ответа в зависимости от его типа (вербальный и невербальный) и пола объекта эмпатии устанавливаются на основе особенностей выбора участником исследования вариантов невербального и вербального поведения в ответ на разномодальные переживания объектов эмпатии мужского и женского пола. Модификация данной методики направлена на процесс обработки ответов испытуемых, в котором учитывались ответы с прямо противоположным содержанием. Такой вид ответов квалифицируется как инверсная эмпатия.

Для изучения особенностей эмпатии в ситуациях затрудненного взаимодействия предлагаются серии заданий, имитирующих ситуации затрудненного взаимодействия («отказ», «обвинение», «ограничение», «оскорбление»). Участникам исследования предлагается 9 вариантов «эмпатической регуляции» взаимодействия с помощью экспрессии лица. В первой серии перед ними стоит задача отрегулировать ситуацию затрудненного взаимодействия в направлении усиления затруднений. Во второй серии они должны отрегулировать ситуацию затрудненного взаимодействия в направлении уменьшения затруднений, т. е. выбрать такую экспрессию лица, которая бы способствовала преодолению затруднений.

В качестве показателей проявления эмпатии в ситуациях затрудненного взаимодействия рассматриваются следующие:

1) инверсия эмпатии, определяемая по количеству ответов с прямо противоположным содержанием от заданного экспериментатором направления регуляции ситуаций затрудненного взаимодействия;

2) точность эмпатии, определяемая по количеству ответов, адекватных заданному экспериментатором направлению регуляции ситуаций затрудненного взаимодействия;

3) ситуативность — устойчивость эмпатии, определяемые по количеству ситуаций затрудненного взаимодействия, в которых получены адекватные ответы в соответствии с направлением регуляции ситуаций затрудненного взаимодействия, заданным экспериментатором;

4) безграничность — ограниченность эмпатии, определяемые по количеству адекватных ответов в соответствии с направлением регуляции ситуаций затрудненного взаимодействия, заданным экспериментатором, в зависимости от пола объекта эмпатии и модальности ситуаций затрудненного взаимодействия.

В результате применения комплекса методик диагностируются 23 параметра описания эмпатии.

«Шкала эмоционального отклика» А. Меграбиана и Н. Эпштейна

Диагностика эмоциональных компонентов эмпатии

Инструкция, Внимательно прочитайте (прослушайте) суждения предлагаемого опросника. Варианты ответов по всем суждениям даны на специальном бланке. Если вы считаете, что суждение верно и соответствует вашему представлению о себе и других людях, то в бланке ответов напротив номера суждения отметьте степень вашего согласия с ним, используя следующую шкалу:

3 — полностью согласен;

2 — согласен;

1 — скорее согласен, чем не согласен;

0 — трудно сказать;

—1 — скорее не согласен, чем согласен;

—2 — не согласен;

—3 — полностью не согласен.

1. Меня огорчает, когда я вижу, что кто-то чувствует себя одиноко в чужой компании.
2. Люди преувеличивают восприимчивость животных и их способность чувствовать.
3. Мне неприятно, когда люди открыто проявляют свои чувства.
4. Меня раздражает в несчастных людях то, что они всегда себя жалеют.
5. Я обязательно начинаю нервничать, когда кто-то рядом со мной нервничает.
6. Я считаю, что плакать от счастья глупо.
7. Я принимаю близко к сердцу проблемы своих знакомых.
8. Иногда песни о любви очень трогают меня.
9. Я очень волнуюсь, если должен сообщить людям неприятные для них новости.
10. Мое настроение сильно зависит от настроения окружающих меня людей.
11. Большинство иностранцев, которых я встречал, казались мне холодными и неэмоциональными.
12. Я предпочитаю работу, связанную с людьми.
13. Я не слишком расстраиваюсь, если мой друг действует не обдуманно.
14. Я люблю наблюдать, как люди принимают подарки.
15. Одинокие люди часто недоброжелательны.
16. Я очень сильно расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.
17. Слушая некоторые песни, я чувствую себя счастливо.
18. Когда я читаю хороший роман или смотрю фильм, я так переживаю, как будто это происходит на самом деле.
19. Я всегда сержусь и выхожу из себя, когда вижу, что с кем-то плохо, несправедливо обращаются.
20. Я могу сохранять спокойствие, даже если все вокруг меня волнуются.
21. Если мои знакомые начинают обсуждать со мной свои личные пробле-

мы, я стараюсь перевести разговор на другую тему.

22. Когда я бываю в кино, меня удивляет, как много людей вокруг меня вздыхают и плачут.

23. Чужой смех не заражает меня.

24. Когда я принимаю решение, чувства других людей на него, как правило, не влияют.

25. Я теряю душевное равновесие и не могу сосредоточиться на работе, если окружающие чем-то угнетены.

26. Мне кажется, что большинство людей переживают и расстраиваются из-за пустяков.

27. Я очень расстраиваюсь, когда вижу страдания животных.

28. На мой взгляд, довольно глупо переживать то, что происходит в книге или кино.

29. Мне всегда тяжело видеть больных, беспомощных людей.

30. Чужие слезы, громкий плач вызывают у меня скорее раздражение, чем сочувствие.

31. Когда я смотрю фильм, я переживаю так, как будто это происходит со мной.

32. Я замечаю, что могу оставаться равнодушным к любому волнению, оживлению вокруг.

33. Мне кажется, маленькие дети часто плачут без всяких причин.

Бланк ответов к «Шкале эмоционального отклика» А. Меграбиана и Н.

Эпштейна

Пол Возраст Ф.И.О. \_\_\_\_\_

№ п/п	Полностью согласен	Согласен	Скорее согласен,	Не могу сказать	Скорее не согласен,	Не согласен	Полностью не согласен
I	2	3	4	5	6	7	8
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							
26							
27							
28							
29							
30							
31							
32							
33							

Ключ к «Шкале эмоционального отклика» А. Меграбиана и Н. Эпштейна

Показатели уровня развития эмпатической тенденции выражаются в баллах. По результатам задания выводится уровень эмпатии личности — N. Он

высчитывается по формуле:

$$\sum_{i=1}^{16} a_i$$

где

$$N = \sum_{i=1}^{16} a_i - \sum_{j=1}^{17} b_j,$$

— сумма баллов, полученных за ответы на суждения 1,

5, 7, 8, 9, 10, 12, 14, 16, 17, 18, 19, 25, 27, 29, 31;

$$\sum_{j=1}^{17} b_j$$

— сумма баллов, полученных за ответы на суждения 2, 3, 4,

6, 11, 13, 15, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 28, 30, 32, 33.

Варианты ответов: 3 балла — полностью согласен; 2 балла — согласен; 1 балл — скорее всего да; 0 баллов — не знаю; — 1 балл — скорее всего нет; — 2 балла — не согласен; — 3 балла — полностью не согласен.

Интерпретация результатов, полученных на основе «Шкалы эмоционального отклика» А. Меграбиана и Н. Эпштейна

Значения по ре-	развития эмпатии
70 баллов и больше	Высокий уровень
50—70 баллов	Средний уровень с
30—50 баллов	Средний уровень
10—30 баллов	Средний уровень с
10 баллов и меньше	Низкий уровень

**6 Методика диагностики уровня развития способности к интерпретации невербального поведения в межличностном общении (диагностика когнитивной и поведенческой составляющей эмпатии)**

**(Разработана В. А. Лабунской)**

В соответствии с представлением о различных составляющих способности к адекватному пониманию и интерпретации невербального поведения был определен перечень социально-перцептивных задач. Они отличаются по формальным параметрам (виды невербального поведения), содержательным (психологические характеристики личности, диады, группы), функциональным (задачи на идентификацию и регуляцию отношений в диаде, группе) и по способам репрезентации решения задачи.

Адекватность понимания:

устанавливается на основе вербализации психологических особенностей личности, группы в соответствии с заданными экспериментатором направлениями анализа невербального поведения;

выявляется с помощью примеров сравнения — выбора форм невербального поведения, соответствующих друг другу по психологическому значению;

измеряется также на основе «регуляции» с помощью определенных элементов невербального поведения отношений в диаде и группе;

определяется на основе установления отношений между невербальным и вербальным поведением изображенного на фотообъекте человека.

В учебном пособии приводится вариант методики, апробированной на большой группе испытуемых, отличающихся возрастом, полом, профессией, образованием (всего 450 человек). После психометрической проверки социально-перспективных задач, из которых состоит методика, был создан ее вариант, предназначенный для взрослых людей.

Методика состоит из 8 социально-перспективных задач. Первая задача направлена на диагностику адекватности понимания состояний и отношений человека на основе его позы. Вторая задача выявляет уровень адекватности понимания эмоциональных состояний человека на основе его мимики. Третья задача определяет уровень адекватности понимания интеллектуально-волевых состояний, эмоциональных нюансов этих состояний на основе индивидуального и невербального поведения. Четвертая задача направлена на диагностику адекватности понимания отношений, взаимоотношений людей, включенных в невербальную интеракцию (диада, группа). Первые четыре задачи отличаются одна от другой формой невербального поведения, направленностью психологической интерпретации. Способ репрезентации решения остается для всех задач общим — вербальная семантическая оценка. Пятая задача направлена на диагностику адекватности понимания посредством установления связей и отличий между психологическим содержанием различных элементов невербального поведения, шестая — на диагностику адекватности понимания посредством «регуляции» отношений диады и группы в эмоционально-отрицательную сторону. Седьмая -- это диагностика адекватности понимания невербального поведения посредством «регуляции» отношений, устанавливающихся в диаде или группе, в эмоционально-положительную

сторону. Восьмая задача направлена на диагностику адекватности понимания невербального поведения посредством установления связей между вербальным и невербальным поведением человека.

Таким образом, вторая группа задач (5—8) состоит из тех, в которых сохранены различные виды и формы невербального поведения, их психологическое разнообразие, но изменены способы репрезентации решения задач. Задачи 6—8 диагностируют опосредованно возможности респондентов регулировать отношения между людьми с помощью адекватного использования в общении форм невербального поведения.

На этапе разработки методики была определена последовательность предъявления социально-перцептивных задач участникам эксперимента. В результате наблюдения за поведением респондентов было установлено, что они утомляются и начинают раздражаться, если первые четыре задачи предъявляются в той последовательности, которая приведена выше. Как выяснилось из бесед с участниками исследования, утомление наступало из-за того, что решение этих задач надо было представить в вербальной форме.

Чтобы не создавать у испытуемых дополнительного интеллектуального и эмоционального напряжения, был отработан оптимальный вариант предъявления задач. Здесь приводится та же последовательность предъявления задач, что и в исследованиях В. А. Лабунской.

Инструкция к первой задаче: «Определите, какому состоянию человека, его отношению к другому человеку соответствует эта поза». Участнику эксперимента последовательно предъявляются 6 поз. Ответы оцениваются по 3-балльной системе. Условное название первой задачи — «позы».

Респондент за ответ получает 3 балла, если при предъявлении позы 1.1 указано на высокомерие, пренебрежение, самоуверенность (одно из значений); если поза 1.2 трактуется как растерянность, удивление, непонимание; поза 1.3 определяется как смущение, застенчивость, печаль; поза 1.4 получает психологические значения ожидания, неуверенности, тревожности;

поза 1.5 понимается как удивление, недоумение, нерешительность; поза 1.6 определяется как виноватый, убитый горем, стыдливый;

2 балла получает респондент, если он не указывает прямо на психологические значения позы, а называют ситуацию, в которой она встречается, речевое сопровождение, стимул;

1 балл присваивается тем ответам, которые несут элемент психологической интерпретации, но не соответствуют направлению психологического анализа, заданного инструкцией к задаче.

Инструкция ко второй задаче: «Определите, какому интеллектуально-волевому состоянию соответствует выразительное поведение человека, изображенного на картинке, назовите эмоциональные оттенки этого состояния». Участнику эксперимента последовательно предъявляются 6 изображений индивидуального невербального поведения. Ответы оцениваются по 3-балльной системе. Условное название второй задачи — «мимика—жесты».

Респондент получает 3 балла в том случае, если в ответ на предъявление картинки он называет следующие интеллектуально-волевые состояния и их эмоциональные оттенки;

2.1 — размышление — задумчивость (нейтральное состояние, спокойствие, уравновешенность); 2.2 — размышление — задумчивость (страх, тревога, отчаяние); 2.3 — размышление — задумчивость (страдание, грусть, печаль); 2.4 — размышление — задумчивость (угроза, гнев, решительность); 2.5 — размышление — задумчивость (удивление, растерянность, вопрос); 2.6 — размышление — задумчивость (восторг, радость, «озарение»);

2 балла респондент получает тогда, когда указывает только на интеллектуально-волевое состояние;

1 балл получает за те ответы, которые несут элемент психологической интерпретации, но не соответствуют направлению психологического анализа, заданного инструкцией к задаче.

Инструкция к третьей задаче: «Определите по выражению лица (женщины, мужчины) эмоциональное состояние». Ответы оцениваются по 3-балльной системе. Условное название третьей задачи — «мимика».

Респондент получает 3 балла за ответ, если его психологическое значение соответствует следующим эмоциональным состояниям:

3.1 — радость; 3.2 - удивление; 3.3 — страдание; 3.4 — страх; 3.5 — гнев; 3.6 — презрение (женские лица); 3.7 — радость; 3.8 -удивление; 3.9 — страх; 3.10 — гнев; 3.11 — презрение; 3.12 -страдание (мужское лицо);

2 балла ставится за ответ, в котором респондент не указывает прямо на психологическое значение экспрессии лица, а называет ситуацию, в которой она встречается;

1 балл присваивается тем ответам, которые несут элемент психологической интерпретации, но не соответствуют направлению психологического анализа, заданного инструкцией к задаче.

Инструкция к задаче четвертой: «Подберите к изображенной позе соответствующее ей выражение лица». Участнику эксперимента последовательно предъявляются 8 изображений. Они состоят из 4 поз, которые имеют четкие различия в психологических значениях (различия определены на этапе разработки методики «Свободная семантическая оценка невербального поведения»). К каждой позе предлагается набор из трех выражений лица. Поза предъявляется дважды. В одном случае с ней надо соотнести экспрессию женского лица, а в другом — экспрессию мужского лица. Таким образом, четвертая задача состоит из восьми предъявлений фотоизображений. Условное название четвертой задачи — «поза—лицо». Оценки ответов четвертой задачи приведены в табл. 1.

Таблица 1 Оценка ответов четвертой задачи

Номер фото-объекта	Номер изображения экспрессии лица		
	3 балла	2 балла	1 балл
4.1	3	1	2
4.2	2	3	1
4.3	3	2	1
4.4	2	1	3
4.5	2	3	1
4.6	3	2	1
4.7	2	1	3
4.8	3	1	2

Инструкция к пятой задаче: «Перед вами картинка, на левой стороне которой изображена конфликтная ситуация. Прочитайте слова, сказанные одним из ее участников другому. Подберите ему такое выражение лица, которое бы усилило конфликт, привело к ссоре». Участнику эксперимента последовательно предъявляются фотообъекты, которые представляют собой рисунки из теста Ро-зенцвейга (конфликтные ситуации), и 9 экспрессии лица (женское и мужское). Условное название пятой задачи — «конфликт». Оценка ответов представлена в табл. 2.

Таблица 2 Оценка ответов пятой задачи

Номер фото-объекта	Номер изображения экспрессии лица				
	5 бал-лов	4 балла	3 балла	2 балла	1 балл
5.1	1	6	9	2	8
5.2	6	7	8	3	1
5.3	5	6	3	1	2
5.4	4	2	5	1	7
5.5	8	1	7	4	3

Инструкция к шестой задаче: «Перед вами картинка, на левой стороне которой изображена конфликтная ситуация. Прочитайте слова, сказанные одним из ее участников другому. Подберите ему такое выражение лица, которое бы максимально способствовало разрешению конфликтной ситуации». Участнику

эксперимента последовательно предъявляются фотообъекты, которые представляют собой рисунки из теста Розенцвейга (конфликтные ситуации), и 9 экспрессии лица (женское и мужское). Условное название шестой задачи — «согласие». Оценка ответов представлена в табл. 3.

Таблица 3 Оценка ответов шестой задачи

Номер фото-объекта	Номер изображения экспрессии лица				
	5 баллов	4 балла	3 балла	2 балла	1 балл
5.1	7	3	5	4	8
5.2	9	5	2	4	1
5.3	9	7	3	2	1
5.4	9	8	6	3	7
5.5	6	5	2	9	3

Инструкция к седьмой задаче: «Определите по выразительному поведению изображенных на картинке людей тип отношений между ними, их социальный статус». Участнику эксперимента последовательно предъявляются 6 изображений диады, группы. Они соответствуют тем, которые были использованы в методике «Свободная семантическая оценка невербального поведения» (см. приложение 1, картинки 6.1—6.6).

5 баллов получает участник эксперимента, если точно выполняет инструкцию, называет отношения, статусы партнеров;

в 4 балла оценивается ответ, если определяются либо отношения, либо социальные роли (задача решается частично);

3 балла присваиваются ответу, в котором не указывается прямо на отношения, статусы изображенных людей, а через анализ ситуации предполагаемого вербального диалога, причин взаимодействия демонстрируется решение задачи;

в 2 балла оценивается ответ, если вместо определения отношений респондент указывает на состояния изображенных людей;

1 балл ставится за ответ в том случае, если он несет элемент психологической интерпретации, но не соответствует направлению анализа, заданного инструкцией к задаче. Условное название седьмой задачи «диада—группа».

Инструкция к восьмой задаче: «Посмотрите на картинку, прочитайте фразы под номерами 1—4. Подберите к выражению лица под буквами «А», «Б», «В», «Г» соответствующую им фразу». Испытуемому предъявляются последовательно 2 фотообъекта, на которых даны 4 выражения лица. В центре картинки написаны 4 фразы. Фотообъекты отличаются только тем, что в одном случае они состоят из изображений экспрессии женского лица, а в другом — из изображений экспрессии мужского лица. Условное название восьмой задачи — «мимика—реплика». Правильное распределение речевых фраз в соответствии с выражением лица приводится в табл. 4. Оценка ответов осуществляется по типу «правильно — неправильно».

Таблица 4 Правильные ответы восьмой задачи

Номер фотообъекта	Номер изображения экспрессии лица			
	А	Б	В	Г
7.1	2	4	3	1
7.2	2	1	4	3

#### Интерпретация результатов

С целью сравнения успешности решения вышеперечисленных задач первичные оценки корректируются по 20-балльной шкале. Максимально возможный показатель успешности решения той или иной задачи соответствует 20 баллам. Следовательно, максимальное количество баллов, которое может набрать один испытуемый, равно 160.

Средний балл решения всех задач равен 93 баллам. Распределение уровней успешности решения социально-перцептивных задач следующее: низкий уровень — 30 баллов; ниже среднего — 60 баллов; средний уровень — 93 балла; выше среднего — 120 баллов; высокий уровень адекватности понимания невербального поведения от 123 до 160 баллов.

Итак, на основе методики диагностики адекватности понимания невербального поведения определяется уровень развития способности к адекватному пониманию такого поведения, структура и тип способностей, особенности

когнитивной составляющей эм-патии субъекта затрудненного и незатрудненного общения. (Изображения экспрессии, включенные в задания, приводятся в книге В.А.Лабунской[101].)

## **7 ПРОГРАММА СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА, НАПРАВЛЕННОГО НА ИЗМЕНЕНИЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ О СЕБЕ И ДРУГОМ КАК «ТРУДНОМ» ПАРТНЕРЕ ОБЩЕНИЯ**

Для желающих участвовать в тренинговой группе предлагается следующая схема интервью:

1. Социально-демографические данные  
Возраст.

Образование.

Профессиональный путь (где и кем работал).

Стаж работы (общий и педагогический).

Семейное положение (имеется ли собственная семья, дети).

2. Мотивационная сфера профессиональной деятельности  
Почему вы работаете в системе образования?

Что вам нравится в вашей работе? Что вам не нравится в вашей работе?

3. Трудности профессионального общения

В какой из перечисленных сфер профессионального общения вы испытываете большую степень затруднений?

в общении с учениками;

в общении с коллегами;

в общении с родителями учеников;

в общении с администрацией.

В чем для вас эти трудности проявляются?

В чем вы видите причины возникновения ситуаций затрудненного общения с учениками, коллегами, родителями, администрацией?

Приведите примеры ситуаций затрудненного общения, оставшиеся для вас нерешенными, вызвавшие непонимание причин их возникновения, непонимание мотивов поведения партнера и т.д.

#### 4. Социометрические данные

С кем из перечисленных в списке людей (предлагается список потенциальных участников тренинговой группы) вы хотели бы попасть в тренинговую группу? Почему?

С кем из перечисленных в списке людей вы не хотели бы попасть в тренинговую группу? Почему?

Методы диагностики участников социально-психологического тренинга, направленного на изменения представлений о себе и другом как «трудном» партнере общения

#### Тест «Эгоцентрических ассоциаций» Т. Шустровой

Тест направлен на выявление степени центрации на себе или других. Он представляет собой проективную технику измерений степени самоконцентрации. Тест эгоцентрических ассоциаций -это тест незавершенных предложений, состоящий из 40 основ предложений безличного характера, которые должны быть завершены испытуемым таким образом, чтобы получились грамматически правильные предложения.

Инструкция. Перед вами 40 неоконченных предложений. Вам предлагается закончить их таким образом, чтобы получились грамматически правильные, завершенные по смыслу предложения. Работа рассчитана на 20 — 25 минут, поэтому не тратьте времени на обдумывание ответов, пишите первое, что приходит вам в голову.

Незаконченные предложения: 21. Основное 22. Тяжело  
1. В некоторые моменты жизни 2. 23. За десять лет 24. Раньше  
Легче всего 3. Несмотря на 4. По шее 25. По правде говоря  
сравнению с 5. Чем дольше 6. Кажется 26. В сущности 27. Лучший  
7. Жаль, что 8. В конечном итоге 28. В отличие от 29.  
счете 9. Когда 10. Несколько лет Если 30. Обычно 31. Воз-  
назад 11. Самое важное 12. Только возможность 32. В случае 33.  
13. Основная проблема 14. В действии Всегда 34. Хотя 35. До сих  
ствительности 15. Не столь суще- пор 36. Прежде чем 37.  
ственно 16. Наступит день, когда Большинство 38. В области  
17. Самое большое 18. Никто 19. В 39. Сначала 40. С недавнего  
этом 20. Иногда времени

Интерпретация результатов, полученных на основе теста «Эгоцентрических ассоциаций» Т. Шустровой

Показателем степени центрации на себе является количество используемых местоимений «я», «мой», «меня». Лица с максимальным уровнем центрации на себе характеризуются концентрацией внимания на себе, неумением занять позицию другого человека, высокой тенденцией действовать в направлении собственных целей (19—20 местоимений «я», «мой», «меня»). Лица с минимальным уровнем центрации на себе (частота употребления местоимений — 5 раз и меньше) пассивны в отношении собственных целей, ориентированы на

других. Сбалансированность центрации — децентрации соответствует среднему интервалу значений.

### Методика определения уровня субъективного контроля (УСК)

Методика УСК [23] представляет собой серию специально отобранных вопросов, ответы на которые свидетельствуют об определенных особенностях личности участника СПТ, влияющих на возникновение ситуаций затрудненного общения. Ответы на вопросы указывают на то, в какой степени человек ощущает себя активным субъектом собственной жизнедеятельности, «хозяйном своей судьбы», а следовательно, чувствует свою собственную ответственность за события своей жизни, а в какой — пассивным объектом действия других людей и внешних обстоятельств, что ведет к перекладыванию ответственности вовне, на других людей, обстоятельства и т. п.

Инструкция. Вам необходимо согласиться или не согласиться с каждым из 44 утверждений, приведенных в опроснике. В бланке для ответов напротив номера, соответствующего определенному утверждению, необходимо поставить цифру и знак, соответствующие выбранному ответу.

Бланк для ответов

Ф.И.О. \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Абсолютно согла-	В общем	Ско-	Скорее	В общем нет	Абсолютно не согласен
+3	+2	+1	-1	___ 2	_ 3

№ утверждения	Вариант отве-	№ утверждения	Вариант отве-
1		23	
2		24	
3		25	
4		26	
5		27	
6		28	
7		29	
8		30	
9		31	
10		32	
11		33	
12		34	

13		35	
14		36	
15		37	
16		38	
17		39	
18		40	
19		41	
20		42	
21		43	
22		44	

236

## 8. ОПРОСНИК УСК

- 1.Продвижение по службе больше зависит от удачного стечения обстоятельств, чем от способностей и усилий человека.
- 2.Большинство разводов происходит от того, что люди не захотели приспособиться друг к другу.
- 3.Болезнь — дело случая; если уж суждено заболеть, то ничего не поделаешь.
- 4.Люди оказываются одинокими из-за того, что сами не проявляют интереса и дружелюбия к окружающим.
- 5.Осуществление моих желаний часто зависит от везения.
- 6.Бесполезно предпринимать усилия для того, чтобы завоевать симпатию других людей.
- 7.Внешние обстоятельства — родители и благосостояние — влияют на семейное счастье не меньше, чем отношения супругов.
- 8.Я часто чувствую, что мало влияю на то, что происходит со мной.
- 9.Как правило, руководство оказывается более эффективным, когда полностью контролирует действия подчиненных, а не полагается на их самостоятельность.
- 10.Мои отметки в школе чаще зависели от случайных обстоятельств (например, от настроения учителя), чем от моих собственных усилий.
- 11.Когда я строю планы, то я, в общем, верю, что смогу осуществить их.
- 12.То, что многим людям кажется удачей или везением, на самом деле является результатом долгих целенаправленных усилий.

13. Думаю, что правильный образ жизни может больше помочь здоровью, чем врачи и лекарства.
14. Если люди не подходят друг другу, то, как бы они ни старались, наладить семейную жизнь они все равно не смогут.
15. То хорошее, что я делаю, обычно бывает по достоинству оценено другими.
16. Дети вырастают такими, какими их воспитывают родители.
17. Думаю, что случай или судьба не играют важной роли в моей жизни.
18. Я стараюсь не планировать далеко вперед, потому что все зависит от того, как сложатся обстоятельства.
19. Мои отметки в школе больше зависели от моих усилий и степени подготовленности.
20. В семейных конфликтах я чаще чувствую вину за собой, чем за противоположную сторону.
21. Жизнь большинства людей зависит от стечения обстоятельств.
22. Я предпочитаю такое руководство, при котором можно самостоятельно определять, что и как делать.
23. Думаю, что мой образ жизни ни в коей мере не является причиной моих болезней.
24. Как правило, именно неудачное стечение обстоятельств мешает людям добиться успеха в своем деле.
25. В конце концов, за плохое управление организацией ответственны сами люди, которые в ней работают.
26. Я часто чувствую, что ничего не могу изменить в сложившихся отношениях в семье.
27. Если я захочу, то смогу расположить к себе почти любого.
28. На подрастающее поколение влияет так много разных обстоятельств, что усилия родителей по воспитанию часто оказываются бесполезными.
29. То, что со мной случается, это дело моих собственных рук.

30. Трудно бывает понять, почему руководители поступают именно так, а не иначе.
31. Человек, который не смог добиться успеха в своей работе, скорее всего не проявил достаточно усилий.
32. Чаще всего я смогу добиться от членов моей семьи того, чего хочу.
33. В неприятностях и неудачах, которые были в моей жизни, чаще были виноваты другие люди, чем я сам.
34. Ребенка всегда можно уберечь от простуды, если за ним следить и правильно одевать.
35. В сложных обстоятельствах я предпочитаю подождать, пока проблемы разрешатся сами собой.
36. Успех является результатом упорной работы и мало зависит от случая или везения.
37. Я чувствую, что от меня больше, чем от кого бы то ни было, зависит счастье моей семьи.
38. Мне всегда было трудно понять, почему я нравлюсь одним людям и не нравлюсь другим.
39. Я всегда предпочитаю принять решение и действовать самостоятельно, а не надеяться на помощь других людей или на судьбу.
40. К сожалению, заслуги человека часто остаются непризнанными, несмотря на все его старания.
41. В семейной жизни бывают такие ситуации, которые невозможно решить даже при самом сильном желании.
42. Способные люди, не сумевшие реализовать свои возможности, должны винить в этом только самих себя.
43. Многие мои успехи были возможны только благодаря помощи других людей.
44. Большинство неудач в моей жизни произошло от неумения, незнания или лени и мало зависело от везения или невезения.

Инструкция к обработке опросника УСК:

а) подсчет сырых баллов — обработка заполненных бланков проводится в соответствии с приведенными ниже ключами. Необходимо суммировать ответы на пункты в столбцах «+» со своим знаком и ответы на пункты в столбцах «—» с обратным знаком.

1. Ключ к шкале Ио

2. Ключ к шкале Ид

+	—
2	1
4	3
11	5
12	6
13	7
15	8
16	9
17	10
19	14
20	18
22	21

+	—
23	
27	24
29	26
31	28
32	30
34	33
36	35
37	38
39	40
42	41
43	44

+	-
12	1
15	5
27	6
32	14
36	26
37	43

3. Ключ к шкале Ин

+	-
2	7
4	24
20	33
31	38
42	40
44	41

4. Ключ к шкале Ис

5. Ключ к шкале Ип

+	—
2	7
16	14
20	26
32	28
37	41

+	—
19	1
22	9
25	10
36	24
42	30

239

#### 6. Ключ к шкале Им

#### 7. Ключ к шкале Из

+	—
4	6
27	38

+	—
13	3
27	23

б) перевод в стены — после получения сырых баллов по шкалам следует перевести их в 10-балльную систему стандартных оценок-стен, используя нижеприведенные таблицы.

Шкала общей интернальности:

от 132 до 13	1
от 12 до 2	2
от 1 до 10	3
от 11 до 22	4
от 23 до 33	5
от 34 до 45	6
от 46 до 57	7
от 58 до 69	8
от 70 до 80	9
от 81 до 132	10

### Шкала интернальности в области достижений:

от 36 по 10	1
от 9 до 6	2
от 5 до 2	3
от 1 до 2	4
от 3 по 6	5
от 7 до 10	6
от 11 по 15	7
от 16 до 19	8
от 20 до 23	9
от 24 до 36	10

### Шкала интернальности в области неудач:

от 36 до 7	1
от 6 до 3	2
от 2 по 1	3
от 2 по 5	4
от 6 до 8	5
от 9 до 12	6
от 13 по 16	7
от 17 до 20	8
от 21 до 24	9
от 25 до 36	10

### Шкала интернальности в производственных отношениях:

от 30 по 4	1
от 3 по 0	2
от 1 по 4	3
от 5 по 8	4
от 9 по 12	5
от 13 до 16	6
от 17 по 20	7
от 21 по 24	8
от 25 по 28	9
от 29 до 30	10

### Шкала интернальности в семейных отношениях:

от 30 по 11	1
от 10 по 7	2
от 6 до 4	3
от 3 до 1	4
от 1 до 4	5
от 5 до 7	6
от 8 по 11	7
от 12 до 14	8
от 15 до 18	9
от 19 до 30	10

### Шкала интернальности в области межличностных отношений:

от 12 по 6	1
от 5 до 4	2

от 3 до 2	3
от 1 до 0	4
от 1 до 2	5
от 3 до 5	6
от 6 до 7	7
от 8 до 9	8
от 10 до 11	9
до 12	10

Шкала интернальности в отношении здоровья и болезни:

от 12 по 5	1
от 4 по 2	2
от 1 до 0	3
от 1 до 2	4
от 3 по 4	5
от 4 до 5	6
от 6 до 7	7
от 8 по 9	8
от 10 до 11	9
до 12	10

Показатели опросника включают в себя обобщенный показатель индивидуального УСК, инвариантный к частным ситуациям (1), два показателя, дифференцированных по эмоциональному знаку (2, 3), и ряд ситуационно-специфических показателей (4, 5, 6, 7).

Максимальные показатели УСК (6 — 10 стенов) свидетельствуют о высокой степени интернальности человека, т. е. высоком уровне внутренней личностной ответственности (внутренний локус контроля). Минимальные показатели УСК — показатели экстернальности (1—4 стена) — характеризуют человека с отсутствием внутренней ответственности и перекладыванием ее вовне (внешний локус контроля). Средний показатель УСК (5 стенов) демонстрирует определенную сбалансированность интернальности—экстернальности.

1. Шкала общей интернальности (Ио). Высокий показатель по этой шкале соответствует высокому уровню субъективного контроля над любыми значимыми ситуациями. Такие люди считают, что большинство важных событий в их жизни было результатом их собственных действий, что они могут ими управлять и, следовательно, чувствуют свою ответственность за эти события и за то, как в целом складывается их жизнь. Низкий показатель по шкале «Ио» отражает низкий уровень субъективного контроля.

Такие люди

не видят связи между своими действиями и значимыми для них событиями, не считают себя способными контролировать их развитие и полагают, что большинство из них являются результатом случая или действий других людей.

2. Шкала интернальности в области достижений (Ид). Высокие показатели по этой шкале соответствуют высокому уровню субъективного контроля над эмоционально положительными событиями и ситуациями. Такие люди считают, что они добились сами всего хорошего, что было и есть в их жизни, и что они способны с успехом преследовать свои цели и в будущем. Низкие показатели по шкале «Ид» свидетельствуют о том, что человек приписывает свои успехи, достижения и радости внешним обстоятельствам — везению, счастливой судьбе или помощи других людей.

3. Шкала интернальности в области неудач (Ин). Высокие показатели по этой шкале говорят о развитом чувстве субъективного контроля по отношению к отрицательным событиям и ситуациям, что проявляется в склонности обвинять самого себя в разнообразных неудачах, неприятностях и страданиях. Низкие показатели «Ин» свидетельствуют о том, что человек склонен приписывать ответственность за подобные события другим людям или считать произошедшее результатом невезения.

4. Шкала интернальности в семейных отношениях (Ис). Высокие показатели означают, что человек считает себя ответственным за события его семейной жизни. Низкий «Ис» указывает на то, что субъект видит причину значимых ситуаций, возникающих в его семье, не в себе, а в своих партнерах.

5. Шкала интернальности в производственных отношениях (Ип). Высокий «Ип» свидетельствует о том, что человек считает свои действия важным фактором в организации собственной производственной деятельности, в складывающихся отношениях в коллективе, в своем продвижении и т. д. Низкий «Ип» указывает на то, что испытуемый склонен приписывать более важное значение внешним обстоятельствам — руко-

водству, товарищам по работе, везению—невезению.

6. Шкала интернальности в области межличностных отношений

7. (Им). Высокий показатель «Им» свидетельствует о том, что человек считает себя в силах контролировать свои неформальные отношения с другими людьми, вызывать к себе уважение и симпатию и т.д. Низкий «Им», напротив, указывает на то, что он не считает себя способным активно формировать свой круг общения и склонен полагать, что его отношения являются результатом действия партнеров.

8. Шкала интернальности в отношении здоровья и болезни (Из).

Высокие показатели «Из» свидетельствуют о том, что человек считает свой образ жизни во многом ответственным за собственное здоровье; если он болен, то склонен обвинять в этом самого себя и верит, что выздоровление во многом зависит от его действий. Человек с низким «Из» считает здоровье и болезнь результатом случая и надеется на то, что выздоровление придет в результате действия других людей, прежде всего врачей.

Цель программы социально-психологического тренинга и ее задачи

1. Осознание причин затрудненного профессионального общения:

1.1. Изменение представлений о себе или другом как единственном источнике причин, затрудняющих общение.

1.2. Формирование представлений о себе и другом как равных субъектах в детерминации затрудненного профессионального общения.

2. Осознание равной меры собственной ответственности и ответственности партнера в возникновении и разрешении ситуаций затрудненного общения.

3. Коррекция стереотипов восприятия в профессиональном общении.

4. Развитие навыков субъект-субъектного взаимодействия.

5. Формирование мотивации к собственному личностному и профессиональному росту.

Группы тренинга формируются при соблюдении следующих условий:

1. Количественный состав группы — от 8 до 12 человек.
2. Закрытость группы — отсутствие наблюдателей.
3. Равный профессиональный статус — невозможность присутствия представителей руководящего состава организации.

Работа в группе строится на основании следующих принципов: добровольность участия, активность участников, открытость участников, конфиденциальность личностной информации, равенство позиций участников, работа по принципу «здесь и теперь», ответственность участников, личная защищенность — право каждого сказать «стоп», присутствие от начала до конца.

Режим работы: три дня по 8 часов.

Основные этапы работы тренинговой группы

Все начинается с этапа знакомства. Основными задачами этого этапа являются следующие: выявление и согласование целей участников и ведущего тренинговую группу; создание безопасной психологической атмосферы общения; формирование мотивации к активному участию в групповой работе; осознание ответственности за процесс и результат групповой работы.

Этап знакомства представляет собой многоступенчатую процедуру, которая может занимать довольно продолжительную по времени часть тренинговой работы. Это связано с тем, что именно на этом этапе необходимо добиться от участников группы осознания собственной ответственности за тот процесс общения, который будет складываться в течение тренинга, и за результат собственной и групповой работы.

На этом этапе происходит знакомство с принципами и правилами работы в группе, с целями и задачами работы тренинговой группы, а также с целями каждого участника группы. Задачей ведущего при этом является информирование участников тренинга о целях, задачах, принципах, правилах работы и организация группового обсуждения полученной информации с целью выработки и принятия целей и норм групповой работы. Обсуждаются принципы добровольности участия, активности и открытости участников, конфиденциальности личностной информации, равенства позиций

участников, принцип работы «здесь и теперь», ответственности участников, личной защищенности — право каждого сказать «стоп», присутствия от начала до конца.

Следующая процедурная часть этапа знакомства включает различные варианты представления участниками себя группе: представление собственного имени или псевдонима, рассказ о себе в любой форме, например от имени собственной вещи, ответы на вопросы участников группы и т. п. Кроме информационной функции эта часть знакомства выполняет функцию эмоциональной настройки и снятия напряжения.

Следующей важной частью процедуры знакомства является знакомство участников с представлениями о себе как о партнере профессионального общения. Для этого каждому из участников предлагается найти в себе качества, затрудняющие профессиональное общение и помогающие в профессиональном общении. Выполнение этого упражнения предполагает осознание того, что каждый из присутствующих обладает качествами, которые не только помогают в общении, но могут нести и элементы затрудненности. На этом этапе, как правило, возникают затруднения при поиске собственных качеств, затрудняющих общение других. Данный момент является ключевым в обсуждении того, что я в себе вижу и осознаю и чего я в себе не вижу и не осознаю. Именно с этого упражнения начинается коррекция представления о себе как «трудном» партнере профессионального общения.

Следующий шаг в процедуре знакомства связан с представлениями о партнере общения. Упражнение «Представление партнера» позволяет решить сразу несколько задач: 1) осознание того, на основании чего формируется мое представление о партнере по общению; 2) на что я ориентирован в человеке в первую очередь: формальные данные (возраст, стаж работы, должность); внешность человека; внутренние личностные характеристики (интересы, ценности, вкусы); 3) осознание собственных способов представления партнера (оценочные или безоценочные высказывания); 4) осознание ответной реакции и чувств партнера на мои способы рассказа о нем; 5) осознание соб-

ственных чувств в позиции говорящего и в позиции слушающего. Перечисленные пункты являются основой схемы анализа.

Процедура заключается в следующем: группа делится на пары (в пару объединяются наименее знакомые люди), в течение 5 минут каждый участник пары в беседе со своим партнером должен выяснить как можно больше информации о нем. Затем в течение минуты каждый должен представить всей группе своего партнера. Эта часть работы записывается на видеопленку. Анализ видеозаписи производится по указанной выше схеме. Внимание группы при этом обращается на невербальное поведение обоих партнеров (и говорящего, и воспринимающего) как яркое подтверждение выражения испытываемых ими чувств.

Очень важным является то, что в процессе знакомства посредством используемых упражнений и схем их анализа в ходе рефлексии задействуются все три составляющих компонента общения: когнитивный, эмотивный и поведенческий.

В случае затрудненного общения возникает проблема выяснения причин такого взаимодействия. Работа группы на новом этапе может быть реализована в различных формах: групповых дискуссиях, ролевых играх, различных упражнениях и психогимнастике. Важно отметить, что в процессе тренинга группа работает с причинами затрудненного общения, имеющими субъективный характер. При отработке любой темы работа по коррекции представлений о себе и другом как «трудном» партнере общения продолжается. В данном случае для этого используется прием диагностического характера. Участников группы просят в своих тетрадях ответить на вопрос: «Какой процент ситуаций затрудненного общения в вашей профессиональной деятельности инициирован партнерами и какой процент составляют ситуации, когда причиной являетесь вы?»

Как правило, среди педагогов преобладают представления о партнере как основной причине практически всех возникающих ситуаций затрудненного общения. Очень редко встречаются ситуации обратного порядка. В конце тренинга данная процедура повторяется. Для участников группы сравнение своих от-

ветов является моментом осознания изменения своих представлений о себе и о другом как источнике причин, затрудняющих процесс общения.

Реализация указанной темы продолжается общей дискуссией о причинах затрудненного педагогического общения. Каждому участнику дается задание в течение 10—15 минут вспомнить и описать ситуации профессионального общения, когда он испытывает трудности или затруднения, и постараться найти и назвать их причины. Затем участники объединяются в три подгруппы и им дается задание найти сходства и различия в предлагаемых каждым участником перечнях выявленных трудностей. Кроме того, каждая подгруппа должна представить три наиболее значимых ситуации затрудненного общения и их причины. Предложенные каждой подгруппой ситуации выписываются на доске в общий столбик. Рядом выписываются предполагаемые причины этих трудностей. Групповое обсуждение состоит в классификации ситуаций затрудненного общения и их причин. Также предлагается обсудить, что может сделать каждый из участников для изменения ситуации затрудненного общения, для устранения причины, ее вызывающей. Открытием для участников группы является то, что очень многие причины трудностей могут быть устранены, так как коренятся в них самих, т. е. зависят от субъекта общения (от особенностей восприятия себя и партнера, собственных личностных характеристик, навыков общения и т. п.). Таким образом, результатом группового анализа выступает осознание собственной ответственности за возникновение определенных ситуаций затрудненного профессионального общения и роли собственных личностных особенностей в этом процессе.

Следующим этапом становится осознание различных составляющих субъект-субъектного личностного затрудненного общения. Одной из них является равенство субъектов общения, которое проявляется в равенстве представлений о себе и другом как источнике затрудненного общения, в равенстве меры ответственности за течение и исход данной ситуации, а соответственно, и в равенстве предъявляемых к себе и другому требований (к умениям и навыкам, личностным особенностям), в принятии себя и другого

со всеми позитивными и негативными личностными особенностями, проявляющимися в различных формах вербального и невербального поведения. Субъект-субъектное или субъект-объектное затрудненное общение в итоге объективируется в различных формах вербального или невербального общения. Поэтому основные схемы анализа задаются введением следующих тем:

Вербальные и невербальные средства общения.

Открытое выражение чувств.

Рефлексивное слушание.

Этапы акта общения.

Эффективные способы подачи обратной связи и др.

Конкретизация необходимых для проработки тем зависит от целей и задач, определенных группой в начале тренинговой работы, но она может уточняться или корректироваться в процессе тренинга в связи с изменением целей участников группы.

Наиболее важной, ключевой в работе видеотренинга является тема «Невербальные средства общения». Это объясняется многофункциональностью (информативной, регулятивной, эмотивной) средств общения. Кроме того, малоосознаваемость и сложность самоконтроля позволяют рассматривать их в качестве одного из основных критериев эмоционального состояния участников при анализе видеозаписи. Поэтому данной теме отводится значительная часть времени. Мини-лекция посвящается значению невербального поведения в общении и в продуцировании ситуаций затрудненного общения. Затем предлагается активная проработка элементов невербального поведения в упражнениях типа: поздороваться 10 раз с различной интонацией, отгадать задуманное одним из участников группы эмоциональное состояние только по позе, определить свое персональное пространство при общении с участниками группы, пообщаться в разных позициях — сидя, стоя, один сидит, другой стоит, стоя спинами друг к другу и т. д. Цель этого — осознать элементы невербального поведения в качестве единиц для последующего анализа ситуаций

общения, понять сложность и неоднозначность интерпретации невербального поведения, оценить значение невербального поведения в детерминации затрудненного общения.

Использование коротких ролевых сюжетов типа: выяснить, где можно снять квартиру, почему у партнера плохое настроение, позволяет ввести тему «Этапы акта общения». Анализ видеозаписи помогает осознать, какие элементы невербального поведения провоцируют ситуации затрудненного общения, являясь демонстрацией позиции неравенства, т. е. формой субъект-объектного общения. Анализ проводится по следующей схеме: у участников ролевой ситуации выясняется степень их удовлетворенности произошедшим между ними общением. При просмотре видеозаписи выделяются ключевые моменты изменения состояния партнеров на основании динамики их невербального поведения. Выясняется, какие изменения при этом происходили с эмоциональным состоянием и чувствами партнеров. Наиболее продуктивными и информативными являются ситуации, когда удовлетворенность участников процессом и результатом общения резко различается, что является показателем определенной степени затрудненности ситуации хотя бы для одного из партнеров. В ходе анализа становится ясно, какие элементы невербального поведения партнеров провоцируют напряжение, негативные чувства и эмоции — как показатели затрудненного общения. Открытием для участников становится несоответствие представления о собственном невербальном поведении при разыгрывании ситуации с собственным изображением на видеозаписи. После анализа ситуации у ее участников спрашивают, что они хотели бы изменить в собственном поведении, чтобы удовлетворенность процессом и результатом была больше. Таким образом, продолжается работа по коррекции представления о себе как возможном источнике трудностей для партнера. Обязательным условием анализа каждой ситуации является нахождение участниками группы элементов невербального поведения, отражающих равенство позиций при общении партнеров.

Групповое решение задачи типа «Кораблекрушение», «Лотерейный билет» служит материалом для введения темы «Активное слушание». Процесс группового решения предложенной задачи записывается на видеопленку. Анализируются те моменты группового обсуждения, на которых запечатлены ситуации наибольшего затруднения в общении членов группы. Участникам групповой дискуссии предлагается найти на видеозаписи те формы собственных речевых высказываний и сопровождающее их невербальное поведение, которые вызывают у других негативные эмоциональные состояния и ответные реакции аналогичного характера. Подведение итогов происходит в виде обсуждения участниками группы собственных эффективных и неэффективных способов вербального и невербального общения. Продолжается коррекция представлений о себе и другом как субъектах, обладающих как эффективными, так и неэффективными способами, приводящими к ситуациям затрудненного общения. Мини-лекция по теме «Технологии активного слушания» дает представление о существующих способах эффективного слушания собеседника, предоставляющих возможность соблюдать равенство позиций партнеров общения, и позволяет формировать у участников мотивацию к необходимости овладения такими технологиями.

Участникам группы предлагается упражнение для тренировки отдельных способов активного слушания. Для этого используется прием работы в тройках: один из участников рассказывает о своей проблеме, которая в настоящий момент является для него наиболее актуальной, задача другого — слушать, сознательно используя технологии активного слушания, третий фиксирует используемые слушающим способы. Анализ происходит в виде отчета каждой тройки о их работе — о тех трудностях и удачах, которые встречались при использовании того или иного способа активного слушания.

В создании лично неравного, субъект-объектного затрудненного общения большую роль играют оценочные суждения по поводу личности партнера. Поэтому очень важной темой для формирования субъект-субъектного общения является тема «Эффективные способы подачи обратной связи». Ролевая игра

«Открытый урок» позволяет осознать эффективность и неэффективность различных способов подачи обратной связи. Процедура заключается в описании ситуации для группы: идет открытый урок математики в начальной школе. Учитель предлагает учащимся решить задачу, используя наглядный материал (кошечки и собачки). Одна из учениц начинает плакать. Учитель должен разобраться в сложившейся ситуации. Комиссия после урока анализирует действия учителя по решению возникшей на уроке ситуации.

Инструкция учителю: «Вы даете открытый урок математики. Объясняете ученикам понятия "сложение" и "вычитание". У вас подготовлен красочный наглядный материал (кошечки, белочки), который вы используете при объяснении этой темы. Вдруг одна девочка начинает громко плакать. Ваши действия?»

Инструкция ученице: «Недавно твоя любимая кошка попала под машину. Взглянув на картинки кошек, ты вспомнила о своей кошке. Тебе ее очень жалко, ты расплакалась и не можешь успокоиться». Анализируется вторая часть ситуации — обсуждение урока. Рассматриваются способы подачи обратной связи членов комиссии учителю. Участнику, исполнявшему роль учителя, предлагается ответить, какие чувства возникают у него на различные формы подачи обратной связи, появляется ли желание следовать советам и замечаниям членов комиссии или возникают иные желания. Как правило, способы подачи обратной связи ограничиваются советами и личностными оценками, что является показателем неравных личностных позиций участников, т.е. показателем субъект-объектной формы общения. Возникающая ответная реакция носит негативную окраску или защитный характер. Вместо желания прислушаться к советам и изменить что-то в лучшую сторону появляется желание защитить свой способ решения данной ситуации. Подача обратной связи при субъект-объектной форме общения достигает обратного результата. Анализ видеозаписи позволяет обсудить именно те моменты, которые наглядно демонстрируют проявляющуюся в вербальном и невербальном поведении позицию «над», приводящую к затруднениям в общении. Обязательным этапом

анализа ситуации является поиск участниками эффективных способов подачи обратной связи для конкретного учителя в данной конкретной ситуации.

После проработки определенного количества тем участникам предлагается разыгрывать любые ситуации из их реальной профессиональной деятельности, вызвавшие у них наибольшие трудности в общении или связанные с сильными негативными чувствами и эмоциями. Примерами таких ситуаций являются следующие: «Учитель — возмущенный родитель». Возмущенный родитель обвиняет учителя в предвзятом отношении к его ребенку. Требует ставить за ответы на уроке его ребенку более высокие оценки, которых тот, по его мнению, заслуживает. «Обида на коллегу». Коллега, побывав на открытом уроке у учителя математики и высказав ему свое одобрение, на следующий день в разговоре с другими педагогами абсолютно иначе оценивает работу учителя. Эта информация доходит до сведения учителя математики.

«Опаздывающий ученик». Ученик постоянно опаздывает на уроки. По этому поводу с ним уже много раз разговаривали. Каждый раз он обещал больше не опаздывать. Сегодня он опять опоздал.

«Влюбленная старшеклассница». Ученица старших классов пропускает уроки, не выполняет домашние задания, грубит учителям. Необходимо выяснить причину этого. (Девочку бросил мальчик, в которого она влюблена.)

«Ссора коллег». У учителей начальной школы сложилась традиция помогать друг другу методическими находками, наглядным материалом, советами и т.д. С начала учебного года в коллектив пришла новая молодая учительница. В течение учебного года, когда ей требовалась чья-либо помощь, ей всегда ее оказывали. Но когда пришлось обратиться за помощью к ней, она отказала. На что ей было сказано, что теперь она тоже не может рассчитывать на их помощь.

«Учитель — администрация». Завуч школы в присутствии родителей, учителей, учеников унизила учителя, сделав грубое замечание в его адрес. Учитель ответил тем же.

Предлагаемые ситуации разыгрываются участниками и записываются на видеопленку. Анализ ситуаций происходит по следующей схеме: сначала участники ситуации делятся своими представлениями о себе и партнере в ходе ролевой игры, затем анализируется вербальное и невербальное поведение участников на видеопленке и анализируются чувства и состояния участников игры по ходу ситуации. Видеозаписи изучаются по схеме поиска ключевых моментов изменения эмоционального состояния каждого из участников ситуации. Анализируется вербальное и невербальное поведение каждого из участников именно в момент изменения их эмоциональных состояний на негативное. При нахождении негативных форм вербального и невербального воздействия видеозапись останавливается, всем участникам предлагается включиться в поиск оптимальных форм поведения для данного момента ролевой игры. Если формы поведения удовлетворяют обоих партнеров, ситуация доигрывается. Обязательным условием анализа ролевых ситуаций является нахождение и акцентирование внимания участников на позитивных формах общения, приводящих к состоянию удовлетворения обоих участников разыгрываемой ситуации.

Кроме анализа по указанной выше схеме очень важно проанализировать позиции общающихся — направленность при общении на себя или на партнера. Критерием для этого служат чувства партнера (позитивные или негативные), а также их ответная реакция — высказывания, исходящие из собственной логики, или высказывания, продолжающие и развивающие смысл сказанного партнером, — работа над содержанием проблемы или желание защитить себя, свои мысли, чувства, способы поведения. Для этого анализ проводится последовательно по двум ролевым позициям участников ситуации: субъекта воздействия и объекта воздействия. Каждому предоставляется возможность рассказать о чувствах и мыслях, возникающих в ответ на действия партнера, и проанализировать, какие чувства и мысли у партнера вызывают его собственные действия. Таким образом, в каждой ситуации реализуется задача коррекции представления о себе и партнере затрудненного общения.

Обязательным условием работы группы по данной программе является использование приема доигрывания любой ситуации, вызвавшей у участвующих в ней партнеров чувство неудовлетворенности ее ходом и результатом. Этот прием играет важную роль в предлагаемой программе, так как не только позволяет участникам осознавать в себе и другом особенности поведения, приводящие к затрудненному общению, но и стимулирует участников к поиску способов поведения, ориентированных на партнера, т. е. помогает решить задачу сбалансирования центрации—децентрации.

Используемые в тренинге психогимнастические упражнения выполняют несколько функций. Они выполняют функцию диагностики эмоционального состояния участников группы, позволяют ориентироваться в развитии процессов групповой динамики и стимулировать их. Кроме того, они могут применяться для расширения представления о себе и других при осмыслении обратной связи, идущей от остальных участников выполняемого упражнения, для снятия накопившегося напряжения, т. е. в качестве приемов психологической разгрузки. С их помощью можно моделировать и демонстрировать действие различных психологических законов и закономерностей общения, т. е. использовать в качестве наглядного материала для объяснения и закрепления теоретического материала.

На этапе разогрева лучше использовать психогимнастические упражнения двигательного динамичного характера типа «Путанки», направленные на снятие возникающего в начале работы напряжения и стимулирования положительных эмоций.

Психогимнастические упражнения по теме «Невербальное поведение» помогают осмыслить огромный спектр средств невербального общения, мощь их воздействия, их информативную и эмотивную функции. К ним относятся такие психогимнастики, как «Передача задуманного предмета или чувства по кругу», «Инсценировка пословиц», «Невербальные способы приветствия», «Невербальные ассоциации в парах», «Демонстрация своего состояния», «Инсценировка коротких ролевых сюжетов» и др.

Использование психогимнастических упражнений по теме «Активное слушание» позволяет в ином режиме отработать (осмыслить, закрепить) приемы и способы активного слушания. Примером являются упражнения «Зигзаг», «Ручеек», «Тюрьма» и др.

Психогимнастические упражнения по теме «Этапы акта общения» позволяют осознать значение переключения внимания с себя на партнера при установлении психологического контакта и потренировать переключение внимания с себя на партнера. Для этих целей используются упражнения типа «Движение соседа слева», «Сферы обитания: земля, воздух, вода» и т.п.

Психогимнастические упражнения по теме «Обратная связь в общении» позволяют произвести коррекцию представления о себе как партнере общения. К ним относятся упражнения «Живая социометрия», «Ассоциации», «Горячий стул», «Сборка чемодана» и др.

Психогимнастические упражнения, направленные на осознание своей позиции по отношению к партнеру («равной», «над», «под»), позволяют получить информацию о том, что чувствует и как реагирует человек, когда с ним общаются в различных позициях. Кроме того, эти упражнения помогают самому человеку проанализировать свои чувства и поведение в ответ на различные позиции партнера по общению и отыскать наиболее оптимальные позиции в общении, удовлетворяющие обоих партнеров. Примером таких упражнений являются «Ведущий—ведомый», «Рисунок в парах», «Экстрасенс» и т. п.

Для осознания степени центрации на себе или партнере в общении можно использовать психогимнастические упражнения «Прорыв в круг», «Поднять со стула», «Разжать кулак», «Приветствие» и т. д.

Обязательным этапом тренинга служит этап групповой рефлексии или подведения итогов работы группы. Процедурой подведения итогов заканчивается каждый рабочий день. Основным условием подведения итогов в данной программе является высказывание участников не в безличной форме и не от имени группы, а только от себя и о своих результатах. Этот прием способству-

ет осознанию собственной ответственности за результаты своей работы в группе.

#### 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ 030301 «Психология»

6 семестр

Но- мер не- де- ли	Но- мер темы	Наименование вопро- сов, изучаемых на лек- ции	Занятия (номер)  Семи- нарские	Самостоятельная работа студентов		
				Содержание	Часы	Форма контро- ля
1	2	3	4	5	6	7
1-3	1	Становление психоло- гической теории обще- ния в отечественной психологии	1-3	Реферат по выбору одного автора  Проблема общения в работах В.М.Бехтерева, В.Н.Мясищева, Б.Г.Ананьева, Л.С.Выготского, М.М.Бахтина, К.С.Станиславского  2. Конспектирование Парыгин Б.Д. Анатомия обще- ния. - С.-Петербург, 1999. - С. 10-41.  Психологические исследования общения. - М.: Нау- ка, 1985. - С.6-103	12	Заслу- шива- ние на семина- ре

4-6	2	Уровни, этапы виды общения	4-6	<p><b>Конспектирование</b></p> <p>Куница В.Н., Казаринова Н.В. Погорьша В.М. Межличностное общение. - С-Петербург: изд-во "Питер", 2001. - раздел 5.</p> <p>Парыгин Б.Д. Анатомия общения. - С.-Петербург, 1999. - гл.4.</p>	12	Заслушивание на семинаре
7-9	3	Подходы к определению межличностного общения	7-9	<p><b>Конспектирование</b></p> <p>Бодалев А.А. Психология общения. - М., 1996. - С. 129-138</p> <p>Куница В.Н., Казаринова Н.В. Погорьша В.М. Межличностное общение. - С-Петербург: изд-во "Питер", 2001. - Гл 1.- С. 12-29.</p>	12	Заслушивание на семинаре

10-12	4	Коммуникация в межличностном общении	11-12	<p style="text-align: center;"><b>Конспектирование</b></p> <p style="text-align: center;">Вацлавик П., Бивин Дж., Джонсон Д.</p> <p>Прагматика человеческих коммуникаций. - М.: изд-во "Апрель-пресс", "Эксмо-пресс", 2000. - С. 191-240.</p> <p style="text-align: center;">Гофман И. Представление себя другим в повседневной жизни. М.: изд-во Канон-пресс-Ц, 2000. - С.208-231.</p> <p style="text-align: center;">Добрович А. Воспитателю о психологии и психогигиене общения. - М., 1987.-С. 117-122.</p> <p style="text-align: center;">Куницина В.Н., Казаринова Н.В. Погольша В.М. Межличностное общение. - С-Петербург : изд-во "Питер", 2001.</p> <p style="text-align: center;">Лабунская В.А.Экспрессия человека: общение и межличностное познание. - Ростов-на-Дону: изд-во "Феникс", 1999. - Гл.1.</p>	12	Заслушивание на семинаре
-------	---	--------------------------------------	-------	---	----	--------------------------

13-15	5	Особенности восприятия и понимания людьми друг друга	13-15	<p><b>Конспектирование</b></p> <p>Андреева Г.М. Психология социального познания. - М. : "Аспект-Пресс", 1997. - Гл.2-3.</p> <p>Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. - М.: МГУ, 1982.-Гл.1-3,6,9.</p> <p>Гофман И. Представление себя другим в повседневной жизни. М.: изд-во Канон-пресс-Ц, 2000. - С.251-279.</p> <p>Куницина В.Н., Казаринова Н.В. Погольша В.М. Межличностное общение. - С-Петербург: изд-во "Питер", 2001. - Гл. 16-17.</p> <p>Лабунская В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. - Ростов-на-Дону: изд-во "Феникс", 1999. - С.107-130; 246-274.</p> <p>Парыгин Б.Д. Анатомия общения. - С.-Пе-</p>	12	Заслушивание на семинаре
-------	---	--	-------	---	----	--------------------------

16-18	6	Особенности межличностного взаимодействия	<p>16-18</p> <p><b>Конспектирование</b></p> <p>Вацлавик П., Бивин Дж., Джонсон Д. Прагматика человеческих коммуникаций. - М.: изд-во "Апрель-пресс", "Эксмо-пресс", 2000. - Гл.3.</p> <p>Гофман И. Представление себя другим в повседневной жизни. - М.: изд-во Канон-пресс-Ц, 2000. - Гл. 1-5.</p> <p>Куницина В.Н., Казаринова Н.В. Погольша В.М. Межличностное общение. - С-Петербург: изд-во "Питер", 2001. - Гл.6,7,9,10.</p> <p>Лабунская В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. - Ростов-на-Дону: изд-во "Феникс", 1999. - Гл. 3.</p> <p>Социальная психология. Хрестоматия. - М.: изд-во Аспект-Пресс, 1999.-С.11-136</p>	12	Заслушивание на семинаре
-------	---	---	--	----	--------------------------

19-21	7	Социально-психологические характеристики затрудненного и незатрудненного общения	19-21	<p><b>Конспектирование</b></p> <p>Бодалев А.А. Психология общения. - М., 1996. - С.98-129.</p> <p>Куницина В.Н., Казаринова Н.В. По-гольша В.М. Межличностное общение. - С-Петербург: изд-во "Питер", 2001. - Гл. 18-21.</p> <p>Лабунская В.А., Менджерицкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения. - М.: изд-во "Академия", 2001. - Гл.1- 4; 17.</p> <p>Парыгин Б.Д. Анатомия общения. - С.-Петербург, 1999.- С.199-208.</p> <p>Цуканова Е.В. Психологические трудности межличностного общения. -Киев, 1985.-Гл.1.</p>	12	Заслушивание на семинаре
-------	---	--	-------	---	----	--------------------------

22-24	8	Технологии различных форм общения	22-24	<p style="text-align: center;"><b>Конспектирование</b></p> <p style="text-align: center;">Вацлавик П., Бивин Дж., Джонсон Д.</p> <p>Прагматика человеческих коммуникаций. М.: изд-во "Апрель-пресс", "Эксмо-пресс", 2000. - Гл.7.</p> <p style="text-align: center;">Добрович А. Воспитателю о психологии и психогигиене общения. - М., 1987. - Гл.5.</p> <p style="text-align: center;">Лабунская В.А., Менджерицкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения. - М.: изд-во "Академия", 2001. - Гл. 1- 4; 17.</p> <p style="text-align: center;">Парыгин Б.Д. Анатомия общения. - С.-Петербург, 1999. - Гл. 19.</p>	12	Заслушивание на семинаре
-------	---	-----------------------------------	-------	---	----	--------------------------

25-27	9	Практическое	25-27	<p>Использовать опросник "Социально-психологические характеристики субъекта общения" на испытуемых, и составить социально-психологический портрет "трудного" и "оптимального" партнера общения.</p> <p>Разработать сценарий круглого стола на тему " За" и "Против" популяризации основных правил компетентного общения.</p>	12	Заслушивание на семинаре
-------	---	--------------	-------	--	----	--------------------------