

ОСНОВНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Понятие и структура общения.
2. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).
3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).
4. Общение как восприятие людьми друг друга (социально-перцептивная сторона общения).

ЛИТЕРАТУРА

1. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М.Андреева. - М., 2009.
2. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком / А.А.Бодалев. - М., 1982.
3. Вечер Д.Я. Деловое общение / Д.Я.Вечер. - М., 1996.
4. Гозман Л.Я. Психология эмоциональных отношений / Л.Я.Гозман. - М., 2008.
5. Доценко Е.И. Психология манипуляций / Е.И.Доценко. - М., 2007.
6. Современная зарубежная социальная психология. - М., 1984.
7. Петровская Л.А. Компетентность в общении / Л.А.Петровская. - М., 1987.

ВВЕДЕНИЕ

Главная задача, которая стоит перед социальной психологией, - раскрыть конкретные механизмы взаимодействия индивидуальности с социальной реальностью, закономерности формирования в личности в условиях трансформации российского общества устойчивых внутренних регуляторов социального поведения. Взаимодействие личности с внешним миром (как на макроуровне – с обществом в целом, так и на микроуровне – с непосредственным социальным окружением) обусловлено характером сложившейся системы социальных связей. В многообразии этих связей следует различать два основных вида отношений: общественные отношения и то, что В.Н.Мясищев называет "психологические" отношения личности. Они взаимосвязаны, и поэтому содержание общения может быть обусловлено многими факторами, не только индивидуально-психологического характера, но и социальными объективными закономерностями. Необходимо рассмотреть основные понятия и характеристики общения как формы взаимодействия людей достаточно подробно, чтобы в этом убедиться.

1. ПОНЯТИЕ И СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ

Значение общения как формы взаимодействия людей отмечалось еще в классической философии. При этом рассматривались социально-психологические аспекты и социокультурные основания организации общения как фактора социального поведения и жизнедеятельности людей в целом. Так, **Конфуций** (551-479 до н.э.) подчеркивал, что порядок и гармония в обществе поддерживаются чувством долга по отношению к другим людям, уважением их, особенно старших по возрасту, выполнением установленных в обществе норм и правил поведения. Действительно, очень многое в нашем повседневном общении и в динамике нашего состояния, настроения, интересов зависит именно от социальной направленности личности каждого из субъектов общения

Другой известный философ **Сократ** (469 – 339 до н.э.) разработал учение о нормах морали и моральном сознании людей как главном факторе их общения между собой. Идеи Сократа сохраняют свое значение и в наши дни в условиях динамично меняющегося полиэтнического общества. Ученик Сократа **Платон** (427-347 до н.э.) отмечал, что общение между людьми должно строиться на основе таких добродетелей, как справедливость, рассудительность, благочестие, соблюдение нравственных норм. Такое общение является источником развития социальной направленности личности и фактором ее эффективного взаимодействия. В его работах можно найти упоминание о механизме развития внутренней речи из внешней, который сегодня обозначается в психологии понятием интериоризация (экстериоризация как его обратное действие). Когда душа размышляет и разговаривает сама с собой, мы говорим либо об эгоцентрической речи, как промежуточной формы развития речи на пути от внешней к внутренней, либо самой внутренней речи людей как результата этого процесса ее видоизменения. Позитивная направленность личности в общении, базирующаяся на социально-значимых ценностях, проявляется не только в содержании их общения как взаимодействия, но и повышает эффективность любой другой их совместной предметно-практической деятельности.

Идеи известного философа **Жан Жака Руссо** (1712-1778) о роли чувств и естественных инстинктов человека в его поведении явились предпосылкой формулирования отечественным психологом Л.С. Выготским принципа единства аффекта и интеллекта. Формирование аффективной (эмоциональной) сферы личности тесно связано не только с уровнем развития интеллекта и ее познавательных возможностей, но и с особенностями ее морально-нравственного развития. Важными для понимания психологии общения людей в этом плане

являются идеи **Иммануила Канта** (1724-1804) о долге как основании нравственности и о нравственном законе.

В современной социальной психологии общение рассматривается как сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя

- **обмен информацией (коммуникативная сторона),**
- **выработку единой стратегии взаимодействия (интерактивная сторона),**
- **восприятие и понимание другого человека (социально-перцептивная сторона),**

направленный на значимые изменения в состоянии, поведении и личностно-смысловых образованиях партнера. В числе последних отметим такие наиболее значимые для социального поведения регуляторы, как потребности, мотивы, цели, интересы, убеждения, установки, идеалы, ценности личности.

В самом процессе общения выделяют следующие важные *аспекты*: содержание, цели и средства.

Содержание – это информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа к другому. Содержанием общения может быть не только текстовая информация, идеи и высказывания субъектов, особенности внутреннего мотивационного и эмоционального состояния живого существа, такие, как его удовлетворенность, радость, гнев, печаль, страдание и т.д. Содержанием общения могут быть как сведения о реальных событиях и фактах, так и слухи, как информация о событиях, ничем не подтвержденных.

Так, в связи с событиями теракта в Беслане 1 – 3 сентября 2004 года отмечалось в Беслане и Владикавказе широкое распространение слухов, основными причинами которых являлись отсутствие сколько-нибудь достоверной информации о процессе следствия, а также и о процессе судебного разбирательства, предоставляемой населению, предвзятое ведение следствия, гнусные инсинуации представителей местных властей и органов правопорядка насчет участия в теракте педагогов СШ № 1, в том числе и ее директора Лидии Александровны Цалиевой.

Приведу лишь те слухи, которые передавались в республике повсеместно:

- около 100 детей вывезены из школы после взрыва и насильственно удерживаются для последующего получения выкупа бандитами;*
- в горах найдены тела примерно 100 детей, которые скрываются властями из опасения беспорядков в городе;*
- среди бандитов был племянник Р.Аушева, именно поэтому террористы пригласили в школу бывшего президента Ингушетии и т.д. и т.п.*

Подобные слухи отражают состояние общества в целом, усугубляют и без того тяжкие переживания всех, кто чувствовал себя причастным к тяжелой беде, отражаются на характере общения, взаимодействия людей, провоцируя внутри и межличностные конфликты.

Для эффективности взаимодействия имеют значение виды общения.

Выделяют такие **виды** общения:

когнитивное - обмен знаниями;

кондиционное – обмен психическими и физиологическими состояниями;

мотивационное – обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями;

деятельностное – обмен действиями, операциями, умениями и навыками.

Когнитивное и деятельностное общение проявляются в различных видах познавательной или учебной деятельности.

Особенности общения зависят не только от выполняемой деятельности, но и от его целей.

Цель общения – это то, ради чего у человека возникает данный вид активности, образ того результата, который планирует субъект достичь в общении.

По **целям** общение делится на биологическое и социальное в соответствии с обслуживаемыми им потребностями.

Биологическое – это общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма, оно связано с удовлетворением основных органических потребностей.

Социальное общение преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида.

Особое значение для понимания эффективности взаимодействия людей имеет вопрос о средствах общения.

Средства общения – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения от одного живого существа другому, информации от телесных контактов, передаваемой через органы чувств, язык и другие знаковые системы (тексты, схемы, рисунки, чертежи), технические средства записи передачи и хранения информации.

В классификации общения выделяются также такие виды, как непосредственное и опосредованное, прямое и косвенное, деловое и личностное, инструментальное и целевое (например, целью может быть реализация потребности в общении или другая цель).

Традиционно в структуре общения выделяют три взаимосвязанные стороны:

- коммуникативная, которая состоит в обмене информацией между общающимися индивидами;
- интерактивная, которая заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, то есть в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями;
- перцептивная, означающая процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Соответственно этим сторонам общения вслед за Ломовым Б.Ф. выделяют основные его **функции**: информационно-коммуникативная, регуляционно-коммуникативная и аффективно-коммуникативная.

Рассмотрим подробнее каждую из трех сторон общения.

2. ОБЩЕНИЕ КАК ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ (КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ)

Под коммуникацией в узком смысле слова (с позиции теории информации) понимается тот факт, что в ходе совместной деятельности люди обмениваются между собой различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками и пр. Но следует подчеркнуть, что:

- во-первых, общение нельзя рассматривать как отправление информации какой-то передающей системой или как прием ее другой системой, потому, что в отличие от "простого" движения информации между двумя устройствами в человеческом общении мы имеем дело с отношением двух индивидов, каждый из которых является активным субъектом. Это значит, что каждый участник коммуникативного процесса предполагает активность в своем партнере, он не может рассматривать его только как некий объект. Участник общения предста-

ет как субъект, а, следовательно, на него надо ориентироваться, то есть анализировать его мотивы, интересы, цели, установки и т.д. Поэтому человеческое общение предстает как интересубъективный процесс. ***Суть коммуникативного процесса*** - не просто взаимное информирование, но совместное постижение предмета. Поэтому в каждом коммуникативном процессе реально даны в единстве деятельность, общение и познание;

- во-вторых, характер обмена информацией между людьми (а не кибернетическими устройствами) определяется тем, что посредством системы знаков партнеры могут повлиять друг на друга. Это означает, что человеческая коммуникация обязательно предполагает воздействие на поведение партнера. Коммуникативное влияние есть не что иное, как психологическое воздействие одного коммуниканта на другого с целью изменения его поведения, а, следовательно, оно предполагает изменение самого типа (вида) отношений между участниками коммуникации. Эффективность коммуникации определяется именно тем, насколько удалось такое воздействие;

- в-третьих, коммуникативное влияние возможно лишь тогда, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор), и человек, принимающий ее (реципиент), обладают единой или сходной системой кодификации и декодификации. ("они должны говорить на одном языке"). Только принятие единой системы значений обеспечивает возможность партнеров понимать друг друга. Это важно и потому, что для эффективного общения коммуникатор и реципиент должны постоянно меняться местами (ролями);

- в-четвертых, в условиях человеческого общения могут возникать специфические коммуникативные барьеры. Они носят социальный или психологический характер. С одной стороны, такие барьеры могут возникать не только из-за отсутствия взаимопонимания, но и из-за социальных, политических, религиозных, профессиональных и т.п. различий, порождающих разную интерпретацию употребляемых в процессе общения понятий, различное мировоззрение, миропонимание и мироощущение. С другой стороны, коммуникативные барьеры могут носить выраженный психологический характер: вследствие индивидуальных психологических особенностей (застенчивость, скрытность и пр.), либо в силу сложившихся между собеседниками особого рода отношений: неприязни, недоверия и т.п.

Таким образом, распространение и принятие информации происходит через своеобразные фильтры (напр.: "доверия - недоверия"), которые могут действовать так, что истинная информация может быть не принятой, а ложная - принятой. Поэтому, психологически чрезвычайно важно выяснить, как тот или

иной канал информации может быть блокирован каким-либо "фильтром". Существуют средства (вербальные и невербальные), помогающие принятию информации и ослабляющие действия "фильтров". Совокупность этих средств называется фасцинацией. В качестве фасцинации выступают различные сопутствующие основной информации средства, выполняющие роль "транспортировки", роль сопроводителя информации, создающие некоторый дополнительный фон, на котором основная информация выигрывает, поскольку фон частично преодолевает "фильтр недоверия". (Напр.: музыкальное, пространственное или цветное сопровождение речи).

Информация, исходящая от коммуникатора, может быть двух основных типов:

1) побудительная информация, выражающаяся в приказе, совете, просьбе. Она рассчитана на стимуляцию действия:

- посредством активизации, то есть побуждения к действию в заданном направлении;

- посредством интердикции, то есть побуждения, не допускающего определенных действий, запрет нежелательных действий;

- дестабилизации, то есть рассогласования или нарушения некоторых автономных форм поведения и деятельности;

2) констатирующая информация, выступающая в форме сообщения и не предполагающая непосредственного изменения поведения. (Хотя и в этом случае правила человеческой коммуникации действуют). При этом, характер сообщения может быть различным: мера объективности может варьироваться от нарочито "безразличного" до явного убеждения.

Теперь рассмотрим подробнее основные средства коммуникации.

Передача любой информации возможна лишь посредством знаковых систем, которые при грубом делении различают на следующие типы:

- **вербальная коммуникация**, в которой в качестве знаковой системы используется человеческая речь, как естественный звуковой язык;

- **невербальная коммуникация**, в которой используются различные неречевые знаковые системы.

Рассмотрим особенности вербальной коммуникации. Речь является универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при ее помощи менее всего теряется смысл сообщения. При помощи речи осуществляется кодирование и декодирование информации: коммуникатор (тот, кто передает информацию) в процессе говорения кодирует, а реципиент (тот,

кто принимает информацию) в процессе слушания декодирует эту информацию. Схема передачи и приема информации выглядит следующим образом.

(К - С - Р) - коммуникатор - смысл - реципиент.

Следует учитывать, что точность понимания слушающим смысла высказывания может стать очевидной для коммуникатора лишь тогда, когда произойдет смена "коммуникативных ролей", то есть когда реципиент превратится в коммуникатора и своими высказываниями даст знать о том, как он раскрыл смысл принятой информации. При этом, мера согласованности действий коммуникатора и реципиента зависит от их включенности в общий контекст деятельности. Это означает, что согласованность и скоординированность действий партнеров предполагает активизацию их внимания друг к другу в процессе общения. Таким образом, в процессе общения, как активного взаимодействия, посредством речи не просто "движется информация", но участники коммуникации особым способом воздействуют друг на друга, то есть ориентируют и убеждают друг друга, стремясь достичь определенного изменения поведения.

Эффект воздействия зависит и от позиции коммуникатора. Традиционно выделяют три такие позиции:

1) *открытая*, при которой коммуникатор открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения и оценивает различные факты в ее подтверждение;

2) *отстраненная*, когда коммуникатор держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляя различные точки зрения, не исключая ориентации на одну из них, но и не заявляя о ней открыто;

3) *закрытая*, при которой коммуникатор умалчивает о своей точке зрения, даже прибегая иногда к специальным мерам, чтобы ее скрыть.

Важно учитывать, что каждая из указанных позиций задается целью (задачей) и обладает определенными возможностями для повышения эффекта воздействия.

Могут существовать две различные задачи в ориентации партнера по общению. Они традиционно обозначаются как личностно-речевая ориентация (ЛРО) и социально-речевая ориентация (СРО) и отражают не столько различие адресатов, сколько тематику и содержание коммуникации.

В ТИПОЛОГИИ КОММУНИКАТИВНЫХ ПРОЦЕССОВ традиционно выделяют:

- *аксиальный* коммуникативный процесс (от лат. Axis - ось), когда сигналы направлены отдельным (единичным) людям;

- *ретиальный* коммуникативный процесс (от лат. Rete - сеть), когда сигналы направлены множеству вероятностных адресатов.

Теперь рассмотрим особенности невербальной коммуникации.

Вся совокупность средств невербальной коммуникации призвана выполнять функции дополнения и замещения речи, а также репрезентации эмоциональных состояний партнеров по общению.

Среди всего многообразия средств невербальной коммуникации принято выделять следующие ее знаковые системы:

1) *оптико-кинетическую систему* знаков, которая в общем виде представляет как более или менее отчетливо воспринимаемое свойство моторики различных частей тела, то есть мимика, жестикуляция, пантомимика;

2) *паралингвистическая и экстралингвистическая системы* знаков как "добавки" к вербальной коммуникации;

Паралингвистическая система - это система вокализации, то есть качество голоса, его диапазон и тональность.

Экстралингвистическая система - включение в речь пауз, покашливания, смеха, плача и иных вкраплений в речь, а также сам темп речи;

3) *пространство и время* как знаковые системы (пространственно-временной) организации общения;

4) *визуальная знаковая система* как дополнение к вербальной коммуникации, сообщает посредством "контакта глаз" о готовности установить, продолжить, поддержать или прекратить коммуникацию.

Рассмотренные особенности общения могут существенно отразиться на его результатах и эффективности. Поэтому знание перечисленных параметров необходимо нам для того, чтобы иметь возможность исследовать динамику общения, и корректировать его характер.

3. ОБЩЕНИЕ КАК ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ (ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ)

Интерактивная сторона общения - это условный термин, обозначающий характеристику тех компонентов общения, которые связаны с непосредственной организацией взаимодействия людей в их совместной деятельности. Это та сторона общения, которая фиксирует не только обмен информацией, но и организацию совместных действий людей, позволяющую реализовать некоторую общую деятельность.

В истории обществоведения существует несколько подходов к описанию структуры взаимодействия.

Большое распространение получила социологическая теория "социального действия" (М.Вебер, П.Сорокин, Т.Парсонс), которая в основу социальной деятельности положила межличностные взаимодействия. Человеческая деятельность - результат единичных действий. Единичное действие есть некоторый элементарный акт, из совокупности которых затем складываются системы действий. Деятель мотивирован тем, что его действие направлено на реализацию его установок (потребностей, интересов). При таком подходе утрачивается социальный контекст деятельности, так как она выводится из психологии индивида. Зависят ли наши субъективные установки от идей, стремлений, намерений, взглядов нашего собеседника как субъекта совместной деятельности? Безусловно, в процессе совместной деятельности каждый из ее субъектов учитывает побуждения, интересы другого, часто корректирует собственные установки вплоть до полного отказа от них. Такое изменение личности является результатом ее активного взаимодействия с другими.

Другой подход к построению структуры взаимодействия предложен Я.Щепаньским. Он связан с описанием ступеней развития взаимодействия. Оно расчленяется не на элементарные акты, а на стадии осуществления. Центральным понятием при описании социального поведения является понятие социальной связи. Она представлена как последовательное осуществление:

а) пространственного контакта; б) психического контакта, в основе которого лежит взаимная заинтересованность; в) социального контакта, как совместной деятельности; г) взаимодействия, как систематического и постоянного осуществления действий, имеющих целью вызвать соответствующую реакцию со стороны партнера; д) социального отношения, как взаимно сопряженных систем действий.

При этом подходе в основе взаимодействия также лежит индивидуальный акт.

Еще один подход к структурному описанию взаимодействия представлен в транзактном анализе - направлении, предлагающем регулирование действий участников взаимодействия через регулирование их позиций, а также характера ситуаций и стиля взаимодействия (Э.Берн). С точки зрения сторонников транзактного анализа каждый участник взаимодействия может занимать одну из трех позиций, которые ни в коей мере не связаны обязательно с соответствующей социальной ролью - это лишь чисто психологическое описание определенной стратегии во взаимодействии. Их условно можно обозначить как "Родитель" (позиция - "Надо"), "Ребенок" (позиция - "Хочу"), "Взрослый" (объединенная позиция - "Хочу и Надо"). Эффективность взаимодействия зависит от совпадения транзакций, то есть если один партнер обращается к другому как "Взрослый", то и тот отвечает с такой же позиции. Кроме того, эффективность взаимодействия зависит от адекватного понимания ситуации (как в случае обмена информацией) и адекватных действий в ней. Обратимся к описанию известных типов взаимодействия.

За многообразием попыток классифицировать все многообразие видов взаимодействий ясно прослеживается принцип их деления на противоположные виды. Наиболее распространенным является дихотомическое деление всех возможных видов взаимодействий на два противоположных вида: кооперация и конкуренция. В первом случае анализируются такие его проявления, которые способствуют организации совместной деятельности. Во вторую группу попадают взаимодействия, так или иначе "расшатывающие" совместную деятельность, представляющие собой определенного рода препятствия для нее.

Кооперация (кооперативное взаимодействие) означает координацию единичных сил участников, их объединение (упорядочивание, комбинирование, суммирование этих сил). Показателем "тесноты" кооперативного взаимодействия является включенность в него всех участников процесса.

Конкуренция означает противоречивость потребностей, интересов, поведенческих установок в условиях общения и деятельности, направленных на общий объект. Понятно, что такое взаимодействие не способствует эффективности совместной деятельности, хотя часто может способствовать оптимизации индивидуального стиля поведения. Чаще всего анализ конкуренции сконцентрирован на наиболее яркой ее форме - конфликте. Надо отметить, что эффективность взаимодействия людей будет зависеть от точности и глубины их межличностного восприятия и понимания, то есть от третьей стороны общения – социальной перцепции. Перейдем к ее характеристике.

4. ОБЩЕНИЕ КАК ВОСПРИЯТИЕ ЛЮДЬМИ ДРУГ ДРУГА (СОЦИАЛЬНО-ПЕРЦЕПТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ)

В процессе общения должно присутствовать взаимопонимание между его участниками. Это взаимопонимание может по-разному истолковываться:

- как понимание целей, мотивов, установок партнера по общению;
- как принятие, разделение этих целей, мотивов, установок.

И в том, и в другом случае существенное значение имеет то, как воспринимают друг друга партнеры по общению. Иными словами, процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения. Процесс восприятия обозначается как "социальная перцепция". Этот термин впервые был введен Дж.Брунером в 1947 г. в ходе разработки так называемого "нового взгляда" на восприятие. Социальной перцепцией стали называть процесс восприятия так называемых "социальных объектов", под которыми подразумевались другие люди, социальные группы, большие социальные общности.

В социальной психологии целесообразнее говорить не о социальной перцепции, а о межличностной перцепции как межличностном восприятии. Как в любом психологическом процессе, особое значение приобретают механизмы межличностного восприятия и понимания. Рассмотрим основные из них.

В процессе общения друг с другом у людей возникают впечатления, которые играют важную регулятивную роль. Во-первых, в процессе познания другого формируется и сам познающий индивид. Во-вторых, от меры точности "прочтения" другого человека зависит успех организации с ним согласованных действий. В ходе познания другого осуществляется одновременно несколько процессов: эмоциональная оценка другого, попытка понимания характера его поступков, основанная на этом стратегия изменения его поведения, построение стратегии собственного поведения.

Представления о другом человеке тесно связаны с уровнем развития самосознания личности.

В процесс общения включены как минимум два человека, и каждый из них является активным субъектом. Это означает, что при построении стратегии взаимодействия каждому приходится принимать во внимание не только потребности, интересы, мотивы, установки другого, но и то, как другой понимает мои потребности, интересы, мотивы и установки. Все это приводит к тому, что анализ осознания себя через другого включает две стороны: идентификацию и рефлексию.

Термин "идентификация" буквально означает отождествление себя с другим (субъектом, группой, образцом). Он выражает установленный факт, что одним из наиболее простых способов понимания другого является уподобление себя ему. В этом плане идентификация выступает одним из механизмов познания и понимания другого.

Процесс идентификации тесно связан с явлением эмпатии. Она также определяется как способ понимания другого. Однако здесь имеется в виду не рациональное осмысление проблем другого, а стремление эмоционально откликнуться на его проблемы. Эмпатия есть аффективное "понимание", то есть ситуация и поведение другого не столько "продумывается", сколько "прочувствуется". При идентификации человек отождествляет себя с другим и строит свое поведение так, как строит его другой. При эмпатии "Я" просто принимаю во внимание линию поведения другого, но свою собственную линию "Я" могу строить по-иному. И в том, и в другом случае "принимается в расчет" поведение другого человека, но результат совместных действий различен. Одно дело - понять другого, встав на его позицию и действуя с нее, другое дело - понять собеседника, приняв в расчет его точку зрения, даже сочувствуя ему, но действовать при этом по-своему.

С точки зрения характеристики общения оба случая требуют решения одного вопроса - как будет другой понимать меня? От этого будет зависеть взаимодействие партнеров. Иными словами, процесс понимания осложняется явлением рефлексии. Под рефлексией понимается осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание или понимание себя или другого, но знание того, как другой понимает меня, то есть своеобразный удвоенный процесс зеркальных отражений друг друга. Это "глубокое, последовательное взаимоотражение, содержанием которого является воспроизведение внутреннего мира партнера по взаимодействию, причем в этом внутреннем мире в свою очередь отражается внутренний мир первого исследователя" (И.С. Кон).

Особый интерес для понимания межличностного восприятия имеет вопрос о его содержании и эффектах. Содержание межличностного восприятия зависит от характеристик как субъекта, так и объекта восприятия. Оно есть процесс взаимодействия, в ходе которого происходит оценивание друг друга и изменение каких-то характеристик друг друга благодаря самому факту своего присутствия. Каждый из участников взаимодействия стремится построить систему интерпретации поведения другого. Точная система интерпретации основывается на знании причин этого поведения. В условиях дефицита информации

(как часто это бывает в обыденной жизни) люди начинают приписывать друг другу как причины, так и сами образцы поведения, либо какие-то наиболее общие его характеристики. Приписывание осуществляется либо на основе сходства поведения другого с образцом поведения, имевшимся в опыте субъекта восприятия, либо на основе анализа собственных мотивов, предлагаемых в аналогичной ситуации.

Феномен приписывания возникает тогда, когда есть дефицит информации о другом. Заменять этот дефицит приходится процессом приписывания. Данный процесс получил освещение в теориях каузальной атрибуции. Они широко представлены в западной социальной психологии (Г.Келли, Э.Джонс, К.Девис, Д.Кенноуз и др.)

Мера и степень приписывания в процессе межличностного восприятия зависит от двух основных показателей:

- от степени уникальности или типичности поступка;
- от степени его социальной "желательности" или "нежелательности".

В первом случае имеется в виду тот факт, что типичное поведение есть поведение, предписанное ролевыми образцами, и потому оно легче поддается интерпретации. Напротив, уникальное поведение допускает много различных интерпретаций и, следовательно, дает простор приписыванию его причин и характеристик. Также и во втором случае - под социально "желательным" поведением понимается такое, которое соответствует социальным (моральным и правовым, культурным и субкультурным) нормам и поэтому сравнительно легко и однозначно объяснимо. При нарушении этих норм (социально "нежелательное" поведение) диапазон возможных объяснений расширяется.

Характер атрибуции зависит от того, выступает ли субъект восприятия участником какого-либо события или его наблюдателем. В этих двух различных случаях избирается разный тип атрибуции. Например, Г.Келли выделяет три таких типа:

- 1) *личностная* атрибуция - в ходе которой причина приписывается лично совершающему поступок;
- 2) *объектная* атрибуция - в ходе которой причина приписывается тому объекту, на которое направлено действие;
- 3) *обстоятельная* атрибуция - в ходе которой причина совершающегося приписывается обстоятельствам.

Наиболее типичной является ситуация, при которой наблюдатель чаще использует личностную атрибуцию, а участник склонен в большей мере объяснять совершающееся (особенно при неудачах) обстоятельствами.

Экспериментальные исследования каузальной атрибуции (меры и точности приписывания) поставили вопрос о роли установки в процессе восприятия человека человеком. Особенно значительна эта роль при формировании первого впечатления о незнакомом человеке (что было выявлено в экспериментах А.А.Бодалева - пример эксперимента с описанием фотографии после характеристики человека, на ней изображенного, как «преступника» или «выдающегося ученого»). Подобного рода эксперименты направлены на выяснение того, от чего зависит успех или неуспех межличностной перцепции. Экспериментальные исследования каузальной атрибуции позволили выявить ряд социально-психологических эффектов, возникающих при восприятии людьми друг друга.

Более всего распространены такие эффекты, как:

- "*эффект ореола*" ("*галлоэффект*"), который проявляется при формировании первого впечатления о человеке в том, что общее благоприятное впечатление приводит в дальнейшем к позитивным оценкам и неизвестных качеств воспринимаемого, и наоборот, общее неблагоприятное впечатление о незнакомце способствует преобладанию негативных оценок его личности и поведения;

- "*эффект первичности и новизны*", который раскрывает значимость определенного порядка поступления информации о человеке для составления представления о нем. Этот эффект фиксирует тот факт, что впечатления о незнакомце соответствуют порядку предъявления информации о нем. В общении с незнакомыми или малознакомыми людьми значимой оказывается более ранняя информация о них («эффект первичности»). При этом она может быть и неадекватной личностным качествам воспринимаемого человека. В общении с хорошо известными нам людьми в формировании представлений о их доминирует более поздняя информация, то есть более новая («эффект новизны»);

- "*эффект стереотипизации*". Термин "социальный стереотип" был впервые введен У.Липпманом в 1922 году. Изначально он характеризовал ложность и неточность представления о воспринимаемом человеке. Позднее данный термин использовался для обозначения некоторого устойчивого образа, которым пользуются как известным сокращением при взаимодействии с аналогичным явлением. Как правило, стереотип возникает на основе ограниченного опыта, в результате стремления построить выводы на основе неполной информации. Очень часто стереотип возникает относительно групповой принадлежности человека (например: бухгалтер – «педант», «сухарь»; учитель – «ментор», «надзиратель»).

Стереотипизация может привести к различным следствиям. С одной стороны, она приводит к упрощению процесса познания другого. В таком случае

стереотип не несет в себе оценочную нагрузку, то есть в восприятии другого не происходит сдвига в сторону его эмоционального принятия или непринятия. Остается лишь упрощенный подход, который хотя и не способствует точности построения образа другого, но помогает сократить и ускорить процесс его познания. С другой стороны, стереотипизация может привести к возникновению предубеждения. Это часто происходит, если суждение строится на основе негативного опыта, который окрашивает неприязню межличностное или межгрупповое взаимодействие. Особенно распространенными являются этнические стереотипы, когда на основе ограниченной информации об отдельно взятых представителях каких-либо этнических групп строятся предвзятые выводы относительно всей группы.

Особый круг проблем межличностной перцепции возникает в связи с включением в этот процесс специфических эмоциональных регуляторов. Эта область эмоциональных отношений к воспринимаемому человеку получила название аттракции. Буквально "аттракция" - привлечение, притягивание. Социально-психологический смысл этого понятия - процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, продуктом которого является некоторое качество отношений. Аттракцию можно рассматривать как особый вид социальной установки на другого, в которой преобладает эмоциональный компонент, когда другой оценивается преимущественно в категориях, свойственных аффективным оценкам.

Большое значение в возникновении аттракции имеют сходства характеристик субъекта и объекта восприятия. Они, в значительной мере, обуславливают и объясняют такие виды взаимодействий, возникающих между партнерами на основе положительного эмоционального восприятия друг друга, как дружба, симпатия, любовь.

Рассмотренные механизмы и эффекты оказывают существенное влияние на точность межличностной перцепции. Их знание помогает нам подготовиться к конкретным ситуациям общения, предупредить возникновение психологических барьеров, правильно понять собеседника и найти адекватную линию поведения в ходе взаимодействия с ним.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Анализ общения как сложного, многостороннего процесса показывает, что его конкретные формы могут быть весьма различными.

Вычленение "чистых" видов общения в реальной действительности весьма условно, поскольку типы групп, в которые объединены люди и в которых совершается процесс общения, настолько многообразны, что одни и те же формальные характеристики этих процессов могут приобретать различное значение в той или иной группе или социальной ситуации. Для того, чтобы понять, как реально личность включена в эти процессы, надо проследить, как конкретно раскрываются процессы общения в различных группах, то есть в условиях различной по содержанию деятельности.

Рассмотрению особенностей профессионального общения сотрудников ОВД в процессе их служебной деятельности будет посвящена другая лекция. Однако те закономерности и механизмы общения, которые были рассмотрены в данной лекции, безусловно, сохраняют свое значение и в рамках профессионального общения сотрудников органов внутренних дел.

Учебное издание

Уразаева Гульнора Ильхамовна

ЗАКОНОМЕРНОСТИ ОБЩЕНИЯ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЛЮДЕЙ

Лекция

Корректор Н.А. Климанова

Подписано к печати 10.11.10 Формат 60х90 ¹/₁₆
Усл. печ.л. 1,25 Тираж 30

Типография КЮИ МВД России
420108, г.Казань, ул.Магистральная, 35