**Лекция 04. Правила и базовые ожидания в межличностном общении. Психологические факторы межличностного общения. Особенности речи в личностно ориентированном общении**

Правила социального взаимодействия можно определить следующим образом: это стандартные действия (методы, процедуры), устанавливающие и регулирующие порядок отношений между участниками взаимодействия, в основе которых знание того,какое поведение соответствует данной ситуации, а какое нет.

Понимание правила как действия или практического знания позволяет отличить его от такого не менее важного регулятора социального взаимодействия, как норма. Если нормы это принципы, разделяемые членами данной культуры и предписывающие им поведение, то правила это знание того, как действовать, или привычная последовательность действий в конкретной ситуации. В отличие от норм, правила взаимодействия более индивидуализированы и зависят от ситуации и личностных особенностей включенных в общение людей. Они рождаются и развиваются на основе целесообразности, являются результатом согласования интересов и привычек партнеров. Поскольку ситуативная и социальная компетентность участников взаимодействия являются важнейшими характеристиками следования правилу, то и основанием нарушения правил (или их оценка воспринимающей стороной как нарушений) могут быть действия, либо не соответствующие коммуникативной задаче (или воспринятые как таковые), либо неумелые. Чем больше потребность в координации деятельности, тем выше требование к точности и понятности правил поведения.

Правила тесно переплетены с ожиданиями по поводу взаимодействия, то есть следование правилам определяется ответом людей на вопросы (не обязательно осознаваемые): “Чего мне следует ожидать?” и “Что я должен делать?”. К базовым ожиданиям, определяющим характер повседневного общения, можно отнести следующие:

1. *Ситуационная уместность*: ожидается, что участники взаимодействия знают, как вести себя в конкретных социальных ситуациях. Нарушение этого ожидания объясняется усталостью, неуклюжестью и т.д. Если же этих объяснений недостаточно, то окружающие склонны приписывать нарушителю душевную болезнь.

2. *Уважительное отношение друг к другу*, что подразумевает соответствующую манеру поведения. При этом приемы обращения и манера держаться отнюдь не свидетельствует об искренности, речь идет именно о базовых ожиданиях, в основе которых признание необходимости совместного сосуществования самых разных людей.

3. *Способность передавать свои сообщения доступным* для понимания другого человека *образом* и, в свою очередь, проникать в смысл того, что передано ему самому.

4. *Взаимность*, содержание которой можно выразить следующим образом: необходимо помогать тем, кто помогал нам; нельзя причинять вред тем, кто оказывал нам помощь.

Правила как принудительные действия получили название *регулятивных*. Они обычно имеют форму императива - “делай Х” или “Если У, то делай Х” (например, “в верхней одежде не входить”, “стучи, когда входишь”). Разновидностью регулятивных правил являются правила *ритуальные.*

Ритуальные правила это регулярные, повторяющиеся, четко обозначенные, имеющие устойчивую последовательность действия людей, создающие возможность совместного коллективного существования, прогнозируемости социальных событий.

В повседневном общении к ритуальным формам взаимодействия можно отнести приветствия и прощания, комплименты и благодарности, вопросы о здоровье и обмен подарками. В выборе всех этих привычных и, казалось бы, само собой разумеющихся форм поведения, мы вовсе не свободны. В детстве нас настойчиво им обучают и на протяжении всей последующей жизни достаточно строго контролируют, следуем ли мы им. Ритуалы межличностного общения выполняют, как правило, те же функции стабилизации отношений, социального контроля, передачи опыта и т.д., что и в иных видах социального взаимодействия. Однако в отличие от религиозных ритуалов они в значительно меньшей степени стандартизированы и почти не подвергаются рационализации (т.е. специальному осмыслению в сознании их участников).

Успешность ритуального межличностного взаимодействия зависит в основном от таких факторов, как:

1) ориентация в ситуации общения и знание соответствующих ей правил поведения;

2) умение подчинять свое поведение этим правилам (часто вопреки непосредственным эмоциям и ощущениям), не смущаясь некоторой неискренностью своих проявлений;

3) умение помочь другому “сохранить лицо”, если его поведение в данной ситуации в чем-то не соответствует сложившемуся стереотипу о должном.

Таким образом, социальные правила, управляя нашим поведением, одновременно регулируют и конституируют структуру социального взаимодействия, обычно выступая в качестве фоновых допущений. В некоторых случаях правилом будет предписание, в других правила, конституирующие саму деятельность, бывают правила-рецепты, применяющиеся при обучении какой-либо деятельности, но не имеющие принудительной силы, или же правила, которые вычитываются из практики самой деятельности, но которые нигде не зафиксированы.

*Трудные ситуации*

Среди типичных социальных ситуаций межличностного взаимодействия следует выделить так называемые трудные, или стрессовые. *Стрессовая ситуация* это ситуация, которая становится для человека, переживающего или воспринимающего ее, причиной стресса или тревоги. М. Аргайл приводит следующее определение трудной ситуации: “Данная ситуация заставляет вас чувствовать тревогу или дискомфорт либо потому, что вы не знаете, как поступить, либо потому, что она заставляет вас испытать чувства страха, смущения или неловкости”[[1]](#footnote-1). Был проделан огромный объем работ для того, чтобы выделить типы стрессовых ситуаций, их основные характеристики, конкретные элементы, вызывающие трудности, и важнейшие стадии развития социальной ситуации с тем, чтобы помочь людям вести себя в них более успешно. В результате в качестве стрессовых были определены следующие ситуации межличностного взаимодействия.

Ситуации неодобрения или критики со стороны других.

Ситуации публичного выступления и социальной активности.

Ситуации конфронтации и выражения недовольства.

Ситуации сексуального контакта.

Ситуации интимности и теплоты в общении.

Ситуации конфликта или отвержения со стороны родителей.

Ситуации утраты близкого человека или значимых отношений.

Источники беспокойства и тревожности в данных ситуациях могут быть связаны как с субъективными состояниями участников коммуникации, так и с параметрами самой ситуации.

Так, трудности возникают, если люди не осознают свои основные цели или цели партнеров по взаимодействию, преследуют цели, не очень уместные в данной ситуации, что приводит к внутреннему конфликту или конфликту с другими людьми. Стресс могут вызывать жесткость или, напротив, неясность, неопределенность правил, которые нужно соблюдать. Некоторые ситуации оказываются сложными, поскольку требуют знания концептов, специфических для этих ситуаций. Примерами могут служить дебаты, аукционы, похороны, драки (борьба), имеющие четкие нормы и правила, которые нужно знать, чтобы участвовать в них успешно. Ситуации, предполагающие соблюдение определенных ритуалов, оцениваются как трудные и в том случае, если люди не знакомы с последствиями, значением или целями ритуализованных актов или не знают, как представить себя или оценить свое собственное поведение.

**Психологические факторы межличностного общения**

***Особенности межличностного восприятия***

Восприятие это процесс отбора, организации и интерпретации чувственных данных. Среди общих закономерностей восприятия как одного из важнейших психических процессов обычно отмечают:

принцип избирательности: в каждой конкретной ситуации человек обращает внимание лишь на сравнительно малую часть воздействий, но при этом создает хотя и ограниченную, но зато более связную и осмысленную картину мира;

принцип целостности: люди воспринимают объекты и ситуации не дискретно, но как динамичное целое, спонтанно организуют свои восприятия в осмысленную форму, при этом действуют принципы пространственной близости, сходства;

принцип константности (устойчивости): имеет место сравнительная устойчивость нашего восприятия даже в меняющихся условиях.

Восприятие предстает не как пассивный процесс, при котором мы автоматически реагируем на полученные стимулы, но как процесс активный. Чувства, которые вызывают в нас люди или ситуации, отчасти зависят от внешнего мира, но в значительной степени зависят от нас, воспринимающих этот мир.

Вряд ли нужно доказывать, что особенности человеческого восприятия существенным образом влияют на протекание межличностной коммуникации. Обратим внимание на некоторые правила, которые полезно помнить и следование которым во многом организует процесс управления своим восприятием.

*Правило 1*. Процесс восприятия имеет личностную основу. Разные люди, воспринимая одни и те же сигналы, интерпретируют их по-разному.

*Правило 2.* Если считать, что именно наши интерпретации наиболее точно отражают реальность, то у нас могут возникать трудности в ходе межличностной коммуникации.

*Правило 3*. Если позволять насущным интересам, эмоциям, потребностям “контролировать” наше восприятие, можно пропустить направленные к нам важные сообщения от других людей.

Сформулированные правила позволяют в общем процессе человеческого восприятия выявить то, что отличает восприятие людьми предметов от восприятия людьми друг друга.

Первая особенность связана с тем, что субъект и объект межличностного восприятия в данном случае это люди принципиально подобны. Следствием этого кажущегося очевидным утверждения становится то, что индивид (субъект восприятия), делая заключение о состоянии или намерениях другого лица, в максимальной степени склонен и имеет возможность использовать при этом свой собственный опыт. Другими словами, мы допускаем, что в какой-то степени опыт другого человека напоминает наш собственный, и такое допущение помогает нам более точно его воспринимать. Однако эта же наша способность может приводить к серьезным ошибкам восприятия, вызывающим проблемы во взаимопонимании.

Еще одной отличительной особенностью межличностного восприятия является то, что ошибку в восприятии другого человека или неверные представления о его целях и намерениях значительно сложнее не только проверить, но и исправить. При этом часто воспринимающий и не ставит перед собой задачу уточнить или проверить свое представление, искренне считая его верным. Разумеется, иногда люди поправляют восприятие друг друга, но чаще одна ошибка влечет за собой другую, значительно влияя на последующий характер межличностной коммуникации.

Итак, главным регулятором в построении общения является тот образ партнера, то представление о нем, которое имеется у каждого. Именно к этому образу и будут обращены коммуникативные послания. При его формировании важное значение имеет первое впечатление о человеке.

Каждый из нас имеет собственные представления и суждения о людях, мире, о себе; планы, которые надо осуществить в будущем и многое другое. Все это может каким-то образом отразиться на первом впечатлении о другом человеке. Вопрос о степени объективности формирующегося первого впечатления связан с вопросом о роли понимания ситуации общения для построения образа другого. В разных ситуациях нам требуются различные представления о партнере такие, которые помогали бы нам выстроить свое поведение и коммуникацию с ним. В конкретных условиях не нужно знать, какой человек "вообще", необходимо представлять себе, как он проявится в данной ситуации, чего от него ждать сейчас, при данных целях, задачах, желаниях, в данном контексте. Общение строится не "вообще", а "здесь и сейчас", и представление о партнере должно отражать эту реальность.

Множество ситуаций подтверждает драматическое воздействие первого впечатления на восприятие, что может повлиять на последующую коммуникацию между людьми. Это воздействие могут усилить некоторые психологические особенности участников общения. Укажем на некоторые из них.

В л и я н и е с а м о о ц е н к и. Полнота и характер оценки другого человека зависят от таких качеств оценивающего, как степень его уверенности в себе, присущее ему отношение к другим людям. Если один из участников общения уверен, что его суждения о другом точно соответствуют действительности, то он обычно не заинтересован в получении обратной связи. В этом случае воздействие первого впечатления может оказаться решающим. Большинство из нас не раз переживали подобную ситуацию, когда возникает эффект "человека-невидимки". Не важно, что вы делаете или говорите, другой человек не реагирует на ваше поведение, поскольку уже сделал о вас свое заключение, на которое невозможно повлиять.

П р о е ц и р о в а н и е. Познающий может вкладывать свои состояния в другую личность, приписывать ей черты, которые, в действительности, присущи ему самому, а у оцениваемой личности могут отсутствовать. Психологи обнаружили, что испытуемые, в личности которых были ярко выражены желчность, упрямство, подозрительность, чаще замечали эти черты у людей, предложенных им для оценки, чем испытуемые, у которых эти черты отсутствовали.

"Э ф ф е к т о р е о л а". Это тенденция воспринимающего преувеличивать однородность личности партнера, например, переносить благоприятное впечатление об одном качестве человека на все его другие качества.

Действует несколько типовых схем запуска эффекта ореола[[2]](#footnote-2). Чаще всего применяется схема восприятия, которая запускается в случае неравенства партнеров в той или иной сфере социальной, интеллектуальной и др. Эта схема начинает работать не при всяком, а только при действительно важном, значимом для воспринимающего неравенстве. Люди склонны систематически переоценивать различные психологические качества тех, кто превосходит их по какому-то существенному для них параметру. Так, если я болезненный и слабый, но хочу быть здоровым и сильным и встречаю пышущего здоровьем и силой человека, то не исключено, что я переоценю его по всем параметрам в моих глазах он будет и красив, и умен, и добр.

В одном остроумном эксперименте студентам разных групп показывали одного и того же мужчину. В одной группе его представляли как студента, во второй как лаборанта, в третьей как преподавателя, в четвертой как доцента, в последней как профессора. После того, как гость уходил, участников эксперимента просили максимально точно определить его рост и рост самого экспериментатора. Оказалось, что рост последнего не менялся, а вот рост представленного мужчины неуклонно увеличивался по мере увеличения его социального статуса.

Можно предположить, что схема восприятия в данном случае такова. При встрече с человеком, превосходящим нас по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его несколько более положительно, чем было бы, если бы он был нам равен. Если же мы имеем дело с человеком, которого мы в чем-то превосходим, то мы недооцениваем его. Важно, что превосходство фиксируется по одному параметру, а переоценка (или недооценка) происходит по многим параметрам. Эту ошибку восприятия стали называть действием фактора превосходства.

Другая ошибка, связанная с действием эффекта ореола, заключается в том, что если человек нам нравится внешне, то одновременно мы склонны считать его более хорошим, умным, интересным и т. д., то есть переоценивать многие его психологические характеристики.

Еще одна схема запуска эффекта ореола связана с действием фактора “отношения к нам”: те люди, которые нас любят или хорошо к нам относятся, кажутся нам значительно лучше (умнее, справедливее и т. п.) тех, кто относится к нам плохо.

Таким образом, при формировании первого впечатления “эффект ореола” проявляется в том, что общее позитивное впечатление о человеке приводит к переоценке, а негативное впечатление к недооценке неизвестного нам человека. Если в ситуации общения действует хотя бы один из рассмотренных факторов превосходства, привлекательности или отношения к нам , то человек, скорее всего, применит одну из схем восприятия и, возможно, ошибется в оценке партнера.

С т е р е о т и п и з а ц и я. Социальные стереотипы основа формирования первого впечатления, а социальная стереотипизация главный механизм этого процесса. *Социальный стереотип* устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной группы. Любой социальный стереотип является порождением определенной группы людей, и отдельный человек пользуется им лишь в том случае, если относит себя к этой группе. Трудность заключается в том, что видимым носителем того или иного стереотипа всегда является конкретный индивид. Поэтому при объяснении происхождения и функции стереотипа часто пытаются идти от изучения опыта человека, его знаний о предмете стереотипа, т. е. от его индивидуальных особенностей. Это приводит к неверным выводам о том, будто социальные стереотипы следствие ограниченного опыта, невежества, плод скороспелых обобщений. Однако такие объяснения противоречат не только данным исследований, но и фактам, известным большинству людей.

Везде, где можно выделить различные группы, существуют и стереотипы, определяющие представления этих групп друг о друге, и адекватно они могут использоваться только в межгрупповых отношениях для быстрой ориентировки в ситуации и определении людей как представителей различных групп. Ориентировка и определение происходят мгновенно: по знакам групповой принадлежности срабатывает механизм стереотипизации и актуализируется соответствующий социальный стереотип. Для запуска этого механизма совершенно неважно, что в действительности происходит, каков личный опыт владельца стереотипа главное не ошибиться в ориентировке.

Ситуации первой встречи относятся именно к межгрупповому уровню общения. Поскольку в ней главное решить вопрос о групповой принадлежности партнера, то наиболее важными характеристиками партнера оказываются те, что позволяют отнести его к какой-то категории, группе. Именно эти характеристики и воспринимаются наиболее точно. Все остальные черты и особенности индивида просто достраиваются по определенным схемам. Если общение ограничено по каким-то причинам только межгрупповым уровнем, то такая схема восприятия всегда приводит к успеху.

Вместе с тем стереотипизация предполагает определенную оценку и неизвестных воспринимающему свойств и качеств его партнера, что может привести к неадекватному общению в дальнейшем, за пределами ситуации первой встречи, когда потребуется точность в определении именно этих ненаблюдаемых психологических качеств.

Таким образом, восприятие другого всегда одновременно верно и неверно, правильно и неправильно, более точно в отношении главных в данный момент характеристики менее точно в отношении остальных. Вот почему требуются дополнительные усилия, чтобы видеть как сходство, так и различия между людьми.

Важно отметить следующее. Почти каждый взрослый человек, имеющий достаточный опыт общения, вполне способен точно определить наиболее значимые характеристики партнера его социально-демографическую и профессиональную принадлежность, психологические черты. Однако эта точность высока только в нейтральных обстоятельствах, когда устранены все возможности взаимодействия, общения, зависимости между людьми, и единственной задачей является точное и полное восприятие другого человека. Чем менее нейтральны отношения, чем более люди заинтересованы по тем или иным причинам друг в друге, тем выше вероятность ошибок.

При изучении коммуникационных навыков важным становится вопрос о том, можно ли утверждать, что восприятие одних людей более точно, чем восприятие других? Между психологами существует согласие по поводу того, что среди людей, способных точнее судить и понимать поведение других, чаще встречаются те, кто:

в своих заключениях опираются на наблюдение за поведением, а не на стереотипы;

менее авторитарные личности;

более объективно относящиеся к себе.

Таким образом, неудачи и провалы в межличностной коммуникации часто случаются потому, что, во-первых, люди неверно и неточно воспринимают друг друга; во-вторых, не понимают, что их восприятия неточны. И хотя было бы иллюзией считать, что более точное восприятие всегда приводит к более эффективной коммуникации, тем не менее удовлетворенность общением и в кратковременных, и в долговременных отношениях во многом зависит от степени адекватности и глубины межличностного восприятия.

*Коммуникативные стили*

Понятие *коммуникативного стиля* обозначает привычные, устойчивые способы поведения, присущие данному человеку, которые он использует при установлении отношений и взаимодействии с другими людьми.

В данном определении обращается внимание, во-первых, на индивидуальные различия в поведении людей, во-вторых, указывается на устойчивость данного способа поведения, в-третьих, акцент делается на внешние формы поведения, на то, что можно наблюдать видеть и слышать.

Приведем несколько примеров. Если человек бывает искренним лишь с несколькими близкими друзьями, и этот вид самораскрытия важен для него, то можно сказать, что глубокое самораскрытие с близкими часть его межличностного стиля и одна из ценностей его системы межличностного общения. Или, предположим, кто-то никогда не сплетничает, не говорит о людях за их спинами, так как не желает порочить чью-либо репутацию или создавать кому-либо проблемы. В этом случае отказ от сплетен о людях часть его стиля и одна из межличностных ценностей. А может быть, размышляя о своих отношениях с другими людьми, вы заметили, что всегда стараетесь добиться своего. Скажем, вы идете с приятелями только на тот фильм или концерт, который интересует лично вас; именно вы всегда устанавливаете время встречи (поездки, развлечения и т. п.); в беседе с людьми, как правило, вы задаете тему разговора и говорите большую часть времени. Это может означать, что управление, манипулирование людьми, доминирование над ними является частью вашего межличностного стиля и входит в систему ваших межличностных ценностей.

Понимание собственного коммуникативного стиля и умение распознавать стиль партнера по коммуникации важные характеристики коммуникативной компетентности.

От чего зависит устойчивость стереотипов поведения человека и что лежит в основе различия индивидуальных схем? Краткий ответ на этот вопрос: во-первых, особенность Я-концепции и, во-вторых, требования культурной среды. Более глубокий ответ нужно искать в области исследования структур личности, в частности, в формировании механизмов психологических защит. Согласно неофрейдистам, защитные механизмы осуществляют регуляцию поведения таким образом, что они помимо сознания человека предопределяют весь его последующий стиль жизни.

Большинство исследователей стилей деятельности и общения разделяют следующие методологические установки:

стиль представляет собой проявление целостности индивидуальности;

стиль связан с определенной направленностью и системой ценностей личности;

стиль выполняет компенсаторную функцию, помогая индивидуальности наиболее эффективно приспособиться к требованиям среды.

В основу различения продуктивном или непродуктивном коммуникативном стилей может быть положена ценностная ось “отношение к другому как к ценности отношение к другому как к средству”[[3]](#footnote-3) .

Первый полюс конституирует отношение к партнеру как к ценности. В этом отношении можно выделить моральную и психологическую стороны. Моральная сторона состоит в признании другого человека в качестве свободного, ответственного, имеющего право быть таким, каков он есть. Психологическая сторона состоит в стремлении к сотрудничеству, равноправным партнерским отношениям, к совместному решению возникающих проблем, в готовности понять другого, умении децентрироваться, видеть человека во всей его многосложности, уникальности, изменчивости. В поведенческом плане это установка на диалог и сотрудничество.

Второй полюс характеризуется отношением к партнеру как к средству, объекту, орудию достижения своих целей: нужен привлечь, не нужен отодвинуть, мешает убрать. Подобная установка базируется на ощущении собственного превосходства над другими в чем-либо, доходящем до чувства собственной исключительности. В психологическом плане эта позиция проявляется в эгоцентризме непонимании другого, отсутствии попыток увидеть ситуацию его глазами, в упрощенном, одностороннем видении своего партнера, в использовании стереотипных представлений, расхожих суждений о нем. В поведенческом плане это опора на однонаправленность воздействия, его монологичность с использованием стандартных, привычных, автоматических приемов.

Большинство случаев взаимодействия людей между собой находится между описанными полюсами. В чистом виде объектное отношение проявляется нечасто, поскольку, во-первых, вызывает моральное осуждение со стороны окружающих, во-вторых, часто технологически невыполнимо, так как приходится считаться с сопротивлением адресата воздействия, отстаивающего свое право на субъектность.

Каждый человек оказывается перед проблемой выбора своей собственной позиции, своего участка на оси. Для описания взаимопереходов между полюсами психологи предлагают выделить несколько уровней, каждый из которых соответствует определенной стратегии межличностного взаимодействия.

1. Доминирование. Отношение к другому как к вещи или средству достижения своих целей, игнорирование его интересов и намерений, стремление обладать, распоряжаться, получить неограниченное одностороннее преимущество. Стереотипное представление о другом, открытое без маскировки императивное воздействие: от насилия, подавления, господства до внушения, приказа с использованием грубого простого принуждения.

2. Манипуляция. Возникает на том этапе, когда открыто переиграть соперника уже не удается, а полностью подавить нет возможности. При этом сохраняется тенденция игнорирования его интересов и намерений, однако стремление добиться своего происходит с оглядкой на производимое впечатление. Воздействие скрытое с опорой на автоматизмы и стереотипы, с привлечением сложного опосредованного давления. Наиболее частые способы воздействия провокация, обман, интрига, намек.

3. Соперничество. Партнер представляется опасным и непредсказуемым, с силой которого приходится считаться, но основная задача переиграть его. Если манипуляция строится на маскировке как цели воздействия, так и самого факта воздействия, то соперничество допускает признание факта воздействия, но цели еще скрываются. Интересы другого учитываются в той мере, в какой это диктуется задачами борьбы с ним.

4. Партнерство. Отношение к другому как к равному, с кем надо считаться, но в то же время стремление не допустить нанесения ущерба себе, раскрывая цели своей деятельности. Отношения равноправные, но осторожные, основанные на согласовании интересов и намерений. Способы воздействия строятся на договоре, который служит и средством объединения и средством оказания давления.

5. Содружество. Отношение к другому как к самоценности. Стремление к объединению в совместной деятельности для достижения близких или совпадающих целей. Основной инструмент воздействия уже не договор, а согласие (консенсус).

Лишь последние две установки, строго говоря, могут быть отнесены к *продуктивному стилю взаимодействия*, который понимается как плодотворный контакт в межличностном взаимодействии, способствующий установлению отношений взаимного доверия, раскрытию личностных потенциалов и достижению эффективных результатов совместной деятельности.

Продуктивный стиль не существует между людьми изначально, он устанавливается, требуя от участников коммуникации значительных психологических и энергетических затрат. К сожалению, люди часто не могут приспособиться друг к другу, прийти к согласию, преодолеть психологические барьеры, установить доверительные отношения. Иногда, достигнув доверия на первых этапах развития отношений, они не способны сохранить его. Результатом является использование непродуктивного стиля взаимодействия, блокирующего реализацию личностных потенциалов и достижение оптимальных результатов совместной деятельности; в нем находят воплощение первые три установки на шкале межличных отношений.

Выделяют несколько основных критериев продуктивности стиля межличностного взаимодействия[[4]](#footnote-4):

по характеру активности в позиции партнеров: в продуктивном оба партнера как соучастники деятельности занимают активную позицию; в непродуктивном имеет место, активная позиция ведущего партнера и пассивная позиция подчинения ведомого;

по характеру выдвигаемых целей: в продуктивном партнеры совместно разрабатывают как близкие, так и дальние цели; в непродуктивном доминирующий партнер сообщает только о ближайших целях, не обсуждая их с подчиненным;

по характеру ответственности: в продуктивном за результаты деятельности ответственны все участники взаимодействия; в непродуктивном всю ответственность несет доминирующий партнер;

по характеру отношений, возникающих между партнерами: в продуктивном доброжелательность и доверие; в непродуктивном агрессия, обида, раздражение.

Каждая стратегия построена на использовании конкретных поведенческих моделей. Стратегия партнерского взаимодействия предполагает владение такими механизмами взаимопонимания, как децентрация; эмпатия; точность и ясность в выражении потребностей, чувств, эмоций; искренность.

*Децентрация* представляет собой психологическую способность отойти от своего “Я” и приблизиться к “Я” другого человека, встать на точку зрения другого, посмотреть на мир его глазами. Децентрация в коммуникации характеризуется тем, что отправитель предвидит расшифровку получателя, принимает во внимание его точку зрения и кодирует на условиях получателя. Аналогично этому, децентрация получателя заключается в том, что он слушает и расшифровывает на условиях отправителя. Противоположностью децентрации является эгоцентризм. Эгоцентрик человек, у которого снижена или полностью отсутствует способность ориентации на другого, о чем он может даже и не подозревать (в отличие от эгоиста; поэтому не следует путать эгоцентризм как психологическую характеристику с эгоизмом как нравственной характеристикой человека). Крайний эгоцентризм может служить серьезным препятствием в коммуникации. Если один из участников коммуникации – эгоцентрик, то ее успешное протекание возможно только в том случае, если другой участник наделен развитой способностью к децентрации. Это часто происходит, например, в случаях общения ребенка и взрослого.

Механизм децентрации лежит в основе *эмпатии*  сложнейшего средства межличностого общения. Кратко определить эмпатию можно как понимание другого посредством эмоционального проникновения в его внутренний мир, чувства и мысли. Быть в состоянии эмпатии означает воспринимать внутренний мир другого точно, с сохранением эмоциональных и смысловых оттенков, но при этом не переходить к состоянию идентификации с другим (то есть не занимать позицию “я точно такой, как ты”, “я=ты”). При эмпатии наше уважение к другому проявляется в нашем внимании к нему, полностью направленном на то, о чем нам говорят в данный момент. Очень легко подменить эмпатию советом, поучением, подбадриванием, сочувствием, выспрашиванием или рассказыванием историй о самом себе. Все приведенные способы оказания поддержки могут быть важны сами по себе, но прямого отношения к эмпатии не имеют, более того, будучи неудачно использованы, могут вызвать у собеседника острое чувство непонимания, эмоциональное отторжение.

Компетентность коммуникатора и состоит в том, чтобы почувствовать, когда требуется эмпатия, а когда нет. Одним из признаков такой потребности могут служить очень сильные эмоциональные переживания собеседника, окрашивающие его сообщение. Повторим еще раз при эмпатии мы не берем на себя ответственность за переживаемые нашим партнером чувства, мы не демонстрируем согласия с ними, мы надеваем “сочувствующие уши” и этим создаем атмосферу взаимопонимания. Способность к эмпатии предполагает не только психологическую чуткость как личностную характеристику, но и вполне определенные навыки, которые приобретаются и оттачиваются на практике. Соответственно, основными приемами эмпатии являются: эмпатическое выслушивание, включая “отзеркаливание” фраз собеседника (т. е. их точное повторение); их перефразирование; сообщение партнеру о переживаемых им эмоциях и чувствах; указание на смысл переживаемого им.

**Особенности речи в личностно ориентированном общении**

Важнейшими характеристиками речи в личностно ориентированном общении можно считать следующие:

1. П е р с о н а л ь н о с т ь а д р е с а ц и и

Собеседники обращены непосредственно друг к другу, говорящий учитывает возможности понимания темы сообщения его слушателем, ждет активной ответной реакции, будь то сочувствие, возражение или согласие. Каждый активно влияет на характер речевого общения.

2. С п о н т а н н о с т ь и н е п р и н у ж д е н н о с т ь

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

3. С и т у а т и в н о с т ь

Повседневная речь контекстуально связана. Это означает, что устные высказывания и сопровождающую их мимику, жесты, тональности голоса и т. д. можно понять только в том специфическом контексте, в котором они используются. Если обнаруживается, что другой не в состоянии целиком и полностью следовать за ходом нашей мысли, то используются различные стратегии объяснений: от сопутствующих комментариев до ярких выразительных описаний.

Как только участники взаимодействия определили для себя ситуацию, смысловое содержание беседы, их реплики становятся все более сжатыми. Для такой речи вполне обычны многочисленные и разнообразные опущения, ссылки, условные обозначения, к которым прибегают люди. Однако для общающихся между собой, как правило, это не является серьезным препятствием во взаимопонимании. Непосредственный контакт говорящих, тот факт, что предметы, о которых идет речь, чаще всего видны или известны собеседникам, позволяет им использовать мимику и жесты как способ восполнения неточности выражений, неизбежной в неформальной речи.

Ситуативность предполагает и учет прошлых ситуаций общения с данным человеком (если они имели место), его социальный статус как условие, которое необходимо соблюдать, чтобы быть понятым в данной ситуации. По этой причине любое высказывание, вполне невинный вопрос могут быть наполнены гаммой самых разнообразных чувств, начиная от простого любопытства и кончая невысказанными укорами, затаенной обидой.

4. Э м о ц и о н а л ь н о с т ь

Контекстуальная связанность, спонтанность и непринужденность речи в непосредственном общении усиливают ее эмоциональную окраску, выдвигают на первый план эмоционально-индивидуальное восприятие говорящими как темы разговора, так и собеседника. В целом для понимания смысла разговора более важны не строгая регулярность утверждений и ответов, не их грамматическая и синтаксическая выдержанность и даже не что говорится, а то, как говорится. Стремление быть понятыми побуждает собеседников к частому выражению личных оценок, эмоциональных предпочтений, мнений.

Основными целями речевой коммуникации в повседневном общении могут быть:

само общение, удовлетворение потребности в общении;

обмен информацией, сообщение о чем-либо.

В первом случае речь получила название *фатической*. Она строится как обмен репликами, содержание которых ассоциативно связано друг с другом. Поддержание разговора при этом может служить самоцелью.

Жанры фатической речи можно также расположить на шкале укрепление / разрушение межличностных отношений[[5]](#footnote-5). В этой связи можно говорить о речи:

ухудшающей межличностные отношения в прямой форме: прямые обвинения, оскорбления, выяснения отношений, ссоры;

улучающей межличностные отношения в прямой форме: доброжелательные разговоры по душам, признания, комплименты, исповеди / проповеди;

ухудшающей межличностные отношения в косвенной форме: например, перекладывание ответственности на партнера: розыгрыш, издевка, похвальба, некоторые разновидности иронии;

улучающей межличностные отношения в косвенной форме: флирт, шутка;

сохраняющей отношения без изменения их качества: праздноречевые жанры типы болтовни, вежливой беседы.

Речевыми приемами, с помощью которых в непосредственном устном диалоге оказывается психологическая поддержка собеседнику, являются различные короткие реплики, цель и смысл которых подчеркнуть внимание, интерес к содержанию речи собеседника, предоставить ему более активную роль в диалоге.

Речь, обслуживающая общение, целью которого является обмен информацией, выяснение истины, принятие peшения получила название *информативной*.

*Информативное речевое поведение* в повседневном межличностном взаимодействии обычно осуществляется в жанре бытового разговора. Коммуникантов мало интересует контактная сторона общения, информация для них гораздо важнее. Как правило, такие разговоры происходят в ситуации, не располагающей к длительному пространному обсуждению, зачастую «на бегу», автоматически. Вступить в бытовой разговор могут и хорошо знакомые, близкие люди, и совершенно незнакомые. Степень близости говорящих решающего значения не имеет.

При совместном решении задачи речевые высказывания направлены на достижение общей точки зрения. Этот способ общения предполагает наличие общей цели, что заметно ограничивает тематику. Набор адекватных для данного способа правил ведения разговора также ограничен: каждое высказывание тщательно взвешивается, каждое слово достаточно строго подбирается и оценивается, нарушение правил, например непонимание со стороны собеседника или отказ от решения, может привести к смене способа общения. Допускаются повторения и уточнения. Решение вырабатывается совместно при обоюдном согласии собеседников. Выработкой решения взаимодействие заканчивается или начинается новый способ общения.

Плодотворное взаимодействие возможно при согласованном принятии обоими собеседниками одного и того же способа общения. Если это не удается сразу, то выбирается приемлемый способ общения или разговор прерывается по инициативе любого из партнеров.

Итак, процесс речевого общения в повседневном взаимодействии зависит: (1) от того, что выходит на первый план в сообщении информация или контакт; (2) от предпочитаемой собеседниками степени косвенности коммуникативных средств (прямые или косвенные формы); (3) от характера межличностных отношений (кооперативные или конфликтные).

Коммуникативная цель любого высказывания может оказаться недостигнутой, т. е. не совпасть с тем воздействием, которое данное высказывание в реальности оказало на адресата. Причины возникновения подобного несовпадения связаны со следующим:

1) адресат неправильно понял коммуникативную цель услышанного им высказывания:

2) реакция адресата может не соответствовать коммуникативной цели воспринятого им высказывания в тех случаях, когда адресат, правильно опознав эту цель, не хочет или не может реагировать на высказывание в соответствии с замыслом говорящего;

3) высказывание оказывает на адресата незапланированное эмоциональное воздействие.

При проявлении несогласия также можно следовать определенным правилам. Исключение эмоциональных положительных реакций не означает отказа от контактных поддержек. Тон в случае внутреннего несогласия становится несколько натянутым, суховатым, но вежливость означает подтверждение контакта. Возникающая при этом формальность поддержек покажет внимательному собеседнику, что мое мнение отличается от его. Для того, чтобы смягчить свое отрицание, ослабить противостояние, можно начинать с поддержки и лишь затем вводить возражение: *“Интересное предложение, но не думаете ли вы, что...”; “Ты хорошо начал, а потом...”; “Прекрасная мысль, жаль, что...”*. Исключение всех речевых поддержек означает несогласие решительное и бесповоротное, резко и навсегда. В этом случае собеседник лишается всех психологических опор, результатом чего становится разрыв отношений.

1. Аргайл М., Фурнхэм А., Грэхэм Дж. А. Стрессовые ситуации // Межличностное общение. Хрестоматия. СПб.: Питер, 2001. С. 220. [↑](#footnote-ref-1)
2. См.: Крижанская Ю. С., Третьяков В. П. Грамматика общения. М.: Смысл, 2005. [↑](#footnote-ref-2)
3. См.: Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. М., 1997. [↑](#footnote-ref-3)
4. См. Горянина В. А. Психологические предпосылки непродуктивности стиля межличностного взаимодействия // Психологический журнал, 1997, № 6, с. 73-83. [↑](#footnote-ref-4)
5. См.: Дементьев В.В. Вторичные речевые жанры: онтология непрямой коммуникации // Жанры речи: Сб науч. статей. Саратов: Изд-во Гос. Уч.-науч. центра «Колледж», 1999. с. 41. [↑](#footnote-ref-5)