**Лекция 05. Ситуационные факторы межличностной коммуникации. Пять аксиом межличностной коммуникаций.**

**СОЦИАЛЬНАЯ СИТУАЦИЯ И ЕЕ СТРУКТУРА**

Коммуникация всегда ситуативно обусловлена. Переменными, задающими определенный контекст коммуникации, могут быть место и время встречи, намерения или цели участников общения, наличие или отсутствие посторонних лиц и др. Наша интерпретация чьих-то слов или действий будет зависеть от того, в каком контексте мы воспринимаем эти слова или действия.

В самом общем виде *социальная ситуация* это естественный фрагмент социальной жизни, определяемый включенными в него людьми, местом действия и характером развертывающихся действий или деятельности. Занимаясь изучением социальных ситуаций, группа социальных психологов Оксфордского университета под руководством М. Аргайла[[1]](#footnote-1) предложила выделять следующие универсальные факторы социального взаимодействия, которые придают ситуации определенность:

1. Цели.

2. Правила.

3. Роли.

4. Элементарные действия, т. е. простейшие вербальные и невербальные формы участия во взаимодействии.

5. Последовательность поведенческих актов (например, принятый порядок смены ролей говорящего и слушающего).

6. Концепты-знания, т. е. наличие в когнитивной структуре определенных категорий, обеспечивающих понимание ситуации, как, например, знание при игре в шахматы, что такое ферзь, или значение слова “шах”. В социальной ситуации такими концептами выступают представления о людях, социальной структуре, элементах взаимодействия и объектах, включенных во взаимодействие.

7. Физическая среда, элементами которой являются границы ситуации (закрытое помещение, улица, площадь и т. п.), физические качества среды, воздействующие на органы чувств (цвет, шум, запахи и т. п.), реквизит (например, классная доска, парты в школьном классе), пространственные условия (расстояния между людьми и объектами).

8. Язык и речь, т. е. ситуационно обусловленные словарь, обороты речи, интонации, используемые участниками взаимодействия.

9. Трудности и навыки, т. е. различные препятствия для взаимодействия и навыки их преодоления.

Среди перечисленных факторов указаны как объективные аспекты ситуации, внешние по отношению к действующему субъекту, так и субъективные, локализованные в его сознании и психике. Ключевое положение, по мнению исследователей, занимают цели. Они рассматриваются как независимые переменные, а все остальные параметры как зависимые от них. Следующими за структурой целей по своей значимости для определения типа ситуации идут правила, эмоциональная атмосфера и умение преодолевать трудности. Например, встреча друзей после длительной разлуки или встреча студента и научного руководителя с целью обсудить ход работы над дипломом будут различаться в первую очередь по этим параметрам, хотя, разумеется, отличия будут касаться и используемого стиля речи, и, возможно, выбранного места встречи. Анализируя ситуацию, в которой осуществляется общение, мы, таким образом, разделяем в ней известное и неизвестное, вычленяя цель общения, его задачу и одновременно фиксируя имеющиеся условия достижения цели.

Важными характеристиками ситуации, воздействующими на поведение людей, являются следующие:

* знакомая незнакомая;
* формальная неформальная;
* ориентированная на выполнение дела ориентированная на общение;
* поверхностная глубокая (интимная) включенность.

В соответствии с этими характеристиками были выделены следующие типы социальных ситуаций:

* официальные события;
* личностное взаимодействие с близкими друзьями или родственниками;
* случайные эпизодические встречи со знакомыми;
* формальные контакты в магазинах и на работе;
* асимметричные взаимодействия, связанные с социальными умениями (например обучение, руководство, интервьюирование);
* конфликт и переговоры;
* групповая дискуссия.

**Предложенная типология ситуаций не является единственной.**

Одна из наиболее известных классификаций видов ситуаций межличностного взаимодействия связана с именем канадского психолога Эрика Берна[[2]](#footnote-2). В ее основе лежит то, что он назвал потребностью в структурировании времени. Э. Берн предлагает рассматривать шесть способов структурирования времени четыре основных и два пограничных случая.

1. Первый пограничный случай замкнутость, когда явная коммуникация между людьми отсутствует: человек физически присутствует, но психологически он вне контакта, погружен в собственные мысли. Такое поведение может быть воспринято с пониманием и не вызывать проблем, если только оно не превращается в привычку.

2. Ритуалы, или привычные, повторяющиеся действия. Они могут иметь неформальный характер (например, приветствия, прощания, благодарности), но могут быть и официальными (например, дипломатический этикет). Цель этого типа общения возможность совместного проведения времени, не сближаясь.

3. Времяпрепровождение это полуритуальные разговоры о проблемах и событиях, известных всем. Они не так предсказуемы, как ритуалы, но обладают некоторой повторяемостью. Примерами могут служить вечеринка, участники которой недостаточно хорошо знакомы друг с другом, или разговоры во время ожидания какого-нибудь официального собрания. Времяпрепровождение всегда социально запрограммировано: говорить в это время можно лишь в определенном стиле и только на допустимые темы. Основная цель этого типа общения структурирование времени не только ради поддержания приятельских отношений, но и отчасти социальный отбор, когда человек ищет новые полезные знакомства и связи.

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

5. Игры наиболее сложный тип общения, согласно Э. Берну, так как в играх каждая сторона неосознанно старается достичь превосходства над другой и получить вознаграждение. Скажем, если человек честно просит, чтобы его утешили, и получает утешение, то это взаимодействие с заранее сформулированной целью. Если же он просит, чтобы его утешили, и, получив утешение, обращает его против утешителя, то это игра. Основная отличительная особенность игр скрытая мотивация их участников. Берн полагает, что важные социальные контакты чаще всего протекают как игры, а сами игры составляют весьма значительную часть человеческого общения. Основная причина этого, полагает он, в том, что повседневная жизнь предоставляет людям мало возможностей для подлинной близости. Западная культура в основном не поощряет искренности (кроме как в интимной обстановке), так как ее могут использовать с дурным умыслом. В свою очередь повторяющиеся виды времяпрепровождений в конце концов приедаются. Чтобы избавить себя от скуки и одновременно избежать опасностей, сопутствующих близости, большинство людей в качестве компромиссного решения обращаются к играм. В этом состоит социальное значение игр. Люди выбирают себе друзей и партнеров чаще всего из числа тех, кто играет в те же игры, что и они. Если же кто-то начнет играть в новые игры, он, скорее всего, будет изгнан из привычного общества. В этом состоит личностное значение игр. Наконец, многие игры совершенно необходимы некоторым людям для поддержания душевного здоровья. Если таких людей лишить возможности играть, они впадут в безысходное отчаяние. Подобные ситуации можно часто наблюдать в супружеских парах, когда улучшение психического состояния одного из супругов влечет за собой быстрое ухудшение состояния другого, для которого игры были важнейшим средством поддержания собственного психического равновесия.

6. За игрой следует второй пограничный случай близость, замыкающий ряд способов структурирования времени. Близость можно определить, как свободное от игр общение, предполагающее теплое заинтересованное отношение между людьми, исключающее извлечение выгоды. Настоящая близость начинается тогда, когда социальные схемы, скрытые мотивы и ограничения отходят на задний план. Человеческая близость, которая по сути есть и должна быть самой совершенной формой человеческих взаимоотношений, приносит такое ни с чем не сравнимое удовольствие, что даже люди с неустойчивым равновесием могут вполне безопасно и даже с радостью отказаться от игр, если им посчастливилось найти партнера для таких взаимоотношений. Прототипом близости является акт любовных, интимных отношений.

Еще одна классификация социальных ситуаций различает три уровня общения в зависимости от степени личностной вовлеченности участников в преобразование отношений[[3]](#footnote-3). Это социально-ролевой, деловой и интимно-личностный уровни.

**На социально-ролевом уровне** контакты ограничиваются ситуативной необходимостью: на улице, в транспорте, в магазине, на приеме в официальном учреждении. Основной принцип взаимоотношений на этом уровне знание и реализация норм и требований социальной среды участниками взаимодействия. Коммуникация при этом носит, как правило, анонимный характер, независимо от того, происходит она между незнакомыми, знакомыми или близкими людьми.

**На деловом уровне** людей объединяют интересы дела и совместная деятельность, направленная на достижение общих целей. Основной принцип деловых взаимоотношений рациональность, поиск средств повышения эффективности сотрудничества. Партнеры при этом оцениваются не как уникальные, неповторимые личности, а с точки зрения того, насколько хорошо они могут выполнить поставленные перед ними задачи, т. е. оцениваются их функциональные качества. Соответственно общение является психологически отстраненным.

**Интимно-личностный уровень** характеризуется особой психологической близостью. На этом уровне целью участников коммуникации является удовлетворение потребности в понимании, сочувствии, сопереживании. Основной принцип такого общения эмпатия, доверительность.

Каждый уровень общения предполагает использование соответствующих только ему моделей поведения, глубины взаимопонимания, согласия и сопереживания, способов взаимодействия.

**Определение ситуации**, выполняя функцию ориентации человека в социальной среде, является важнейшим структурообразующим моментом межличностного взаимодействия. Ситуация межличностного взаимодействия предполагает совместную деятельность двух партнеров по общению, заведомо социально и психологически непохожих друг на друга, но при этом зависимых в осуществлении своих намерений друг от друга. Это не может не приводить к психологическому напряжению между ними разной степени интенсивности. Между коммуникантами постоянно возникают критические моменты выбора целей взаимодействия, на которые следует ориентироваться, что превращает процесс коммуникации в предмет переговоров. Результатом этих “переговоров” является, говоря словами И. Гофмана, “рабочее соглашение”, т. е. участники формируют общее определение ситуации, которое подразумевает не столько реальное согласие относительно существующего положения дел, сколько согласие относительно того, чьи притязания и по каким вопросам временно будут признаваться всеми[[4]](#footnote-4).

Таким образом, приведенные выше типологии исходят из возможности определения и выделения *типичных социальных ситуаций*, т. е. ситуаций, неоднократно возникающих при взаимодействии между людьми, следовательно, их сценарий известен членам данной культуры (субкультуры). Важнейшим условием межличностной коммуникации является способность индивида выделять такие стандартные, типичные социальные ситуации и соответствующими действиями конструировать их. Знать, как вести себя в данной ситуации, будь это свадьба, визит к друзьям, любовное свидание или деловые переговоры, какие действия в ней уместны, а какие нет, является показателем социальной компетентности.

**Межличностное пространство**

Определив тип социальной ситуации, участники взаимодействия начинают выстраивать позиции, позволяющие им достичь своих целей в заданных обстоятельствах. Условием успешной коммуникации является создание участниками «общей социальной действительности», общего «здесь-и-сейчас», в котором может происходить обмен посланиями и, следовательно, вне которого коммуникация вообще не может состояться. Поведение на этом этапе удобно описывать, используя пространственную терминологию, а именно такие слова, как “положение (расположение)”, “близкий”, “далекий”, “расстояние”, “дистанция”, “граница” и т. д. Обращение к пространственным метафорам становится эффективным способом структурного анализа человеческих отношений. Рассмотренное под этим углом зрения межличностное взаимодействие предстает как формирование межличностного пространства, как упорядочивание всех элементов взаимодействия. Оно предполагает:

выбор позиции в отношении к другому, пристройку к позициям друг друга, “проверку их на прочность”;

четкое определение пространственных и временных границ ситуации взаимодействия, за пределами которых выбранная позиция становится неуместной;

оформление занятой позиции посредством использования вербальных и невербальных средств коммуникации.

Пространственное структурирование взаимодействия сопровождается символическим обозначением этой структуры, что проявляется как в символике “языка тела” (мимике, взглядах, жестах и т.д.), так и в способах персонализации пространства.

Как отмечает Е. Л. Доценко[[5]](#footnote-5), принято выделять вертикальные и горизонтальные пространственные характеристики межличностного взаимодействия. Вертикальная составляющая находит свое выражение в представлениях о взаимном расположении партнеров по общению: пристройка к партнеру сверху, наравне, снизу, отстраненная позиция.

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

Позиция подчиненной стороны предполагает свои стереотипы в поведении. В этой позиции человек демонстрирует зависимость, требует защиты, лишен инициативы, власти. Пристройка снизу обнаруживается в просьбах, извинениях, оправданиях, виноватых или заискивающих интонациях, наклонах корпуса, опускании головы и других формах демонстрации зависимости и подчинения.

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

Способность к смене способов взаимодействия в зависимости от возникшей ситуации и поставленной задачи, репертуар позиций, которым владеет человек, как уже говорилось выше, одна из существенных характеристик компетентного коммуникатора.

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

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

Таким образом, пространство, создаваемое в процессе межличностного взаимодействия с его горизонтальными, вертикальными, территориальными измерениями, становится фактором, воздействующим на успешность/неуспешность конкретного взаимодействия, его характер и перспективы.

**ПЯТЬ АКСИОМ МЕЖЛИЧНОСТНОЙ КОММУНИКАЦИИ**

Американским психологам П. Вацлавику, Дж. Бивин и Д. Джексон принадлежит заслуга описания некоторых свойств коммуникации, имеющих прикладное значение и названных ими аксиомами человеческой коммуникации. Рассмотрим важнейшие аксиомы.

**Аксиома 1. Невозможность отсутствия коммуникации.**

В ситуации, когда люди доступны для восприятия друг друга, любое поведение обладает информационной ценностью, т. е. является коммуникацией. Как бы при этом человек ни старался, он не может не вступать в коммуникацию. Склонившийся над книгой и закрывший уши руками человек, пассажир, сидящий в самолете с закрытыми глазами, оба они передают вполне определенные сообщения о том, что не хотят ни с кем разговаривать в данный момент, и окружающие обычно прекрасно понимают эти сообщения и оставляют их в покое. Очевидно, что это такая же коммуникация, как и оживленная дискуссия. Исследователи выделили ряд стратегий ухода от общения (или сообщений о нежелании вступать в коммуникацию). Среди них:

прямая демонстрация нежелания общаться (в более или менее грубой форме); правда, поскольку такое поведение не соответствует правилам вежливости, оно требует определенного мужества и способствует возникновению довольно напряженного и неловкого молчания, что, на самом деле, и означает наличие коммуникации;

стратегия наименьшего сопротивления, когда один из партнеров неохотно поддакивает другому или со всем соглашается;

дисквалификация коммуникации, когда один из партнеров действует так, что сводит на нет как свои собственные сообщения, так и сообщения другого человека. В числе коммуникативных приемов такого рода – противоречивые высказывания, непоследовательность, смена темы, неполные предложения, невразумительность или манерность речи, буквальное толкование метафор или метафорическое понимание буквальных замечаний и т. д;

приемлемое для собеседника, не обижающее его указание причин, по которым в данный момент общение нежелательно: человек может притвориться спящим, глухим, пьяным, сделать вид, что не понимает языка собеседника или изобразить наличие любого другого дефекта, делающего коммуникацию оправданно невозможной. Во всех этих случаях сообщение остается одним и тем же, а именно: «Я бы не возражал поговорить с тобой, но есть то, что мне мешает, что сильнее меня, то, в чем я не виноват».

**Аксиома 2. Любая коммуникация имеет уровень содержания и уровень отношения.**

Поскольку в процессе коммуникации передается не только информация, но одновременно детерминируется характер отношений между коммуникаторами, можно выделить два соотносимых друг с другом уровня коммуникации. Уровень содержания – это та информация, которая передается в сообщении. При этом неважно, является она правдивой, ложной, надежной, неправильной или неразрешимой. На уровне отношений передается то, как это сообщение должно быть воспринято. Отношение может быть выражено как речевыми приемами, так и невербально с помощью крика, улыбки или других способов. Характер отношений можно ясно понять из контекста, в котором происходит коммуникация. Например, содержанием фразы "Закройте дверь" является ожидание вполне определенного действия. Но эта фраза может быть произнесена по-разному: как команда, просьба или предложение. Избранный способ выражения содержит сообщение о том, какими видят партнеры свои взаимоотношения: доброжелательными или враждебными; равными в социальном отношении или один из них находится в прямой зависимости от другого; чувствуют себя спокойно и комфортно или переживают состояние тревоги и волнения и т. д. В межличностном общении экспрессивная окраска сообщения часто более важна, чем его содержание. Вместе с тем, по мнению исследователей, чем более спонтанны и «здоровы» отношения, тем более аспект отношений отходит на второй план. Напротив, «нездоровые» отношения характеризуются тем, что за природу отношений идет постоянная борьба, а содержательный аспект коммуникации становится все менее и менее важным. Смешение уровня содержания и уровня отношения нередко приводит к нарушению коммуникации.

**Аксиома 3. Пунктуация последовательности событий**

Люди организуют свое взаимодействие, опираясь на собственное представление о важном и неважном, причинах и следствиях поступков, на интерпретацию смысла происходящего. Эти смысловые доминанты организуют поведенческие события, оказывая существенное влияние на происходящее взаимодействие (подобно тому, как знаки пунктуации задают смысл предложению).

Несогласие относительно пунктуации последовательности событий лежит в основе возникновения бесконечных проблем во взаимоотношениях. Мы не можем быть уверены ни в том, что другой обладает тем же объемом информации, что и мы, ни в том, что он сделает те же выводы из этой информации. Решение вопроса о том, что является важным, а что нет, происходит у разных людей по-разному. В случае рассогласованной коммуникации можно наблюдать конфликт относительно того, что является причиной, а что следствием наблюдаемого события. Примером патологической коммуникации, вызванной нарушением последовательности причин и следствий, является эффект “самоосуществляющегося пророчества”. Например, человек, строящий свое поведение на основе предпосылки «никто меня не любит», будет вести себя недоверчиво, демонстрируя массу защитных реакций, или агрессивно. Такое поведение вряд ли вызовет симпатию окружающих, что подтвердит изначальную предпосылку этого человека. При этом сам человек ошибочно считает, что он просто реагирует на отношение окружающих, а не провоцирует его, что и составляет проблему пунктуации.

**Аксиома 4. Симметрическое и комплементарное взаимодействие**

Отношения между людьми базируются либо на равенстве, либо на отличии. В первом случае партнеры стараются скопировать поведение друг друга, и поэтому их отношения можно назвать симметрическими. Слабость или сила, нравственность или безнравственность не имеют здесь никакого значения, поскольку равенство может поддерживаться в любой из этих областей. Во втором случае поведение одного партнера дополняет поведение другого, такой тип взаимодействия называется комплементарным. Симметричные отношения, таким образом, характеризуются равенством и минимизацией различий, в то время как особенностью комплементарного взаимодействия является доведение различий до максимума.

В комплементарных взаимоотношениях можно выделить две различные позиции. Один партнер занимает более высокую, важную, первичную позицию, а другой подчиненную, вторичную, более низкую. Комплементарные отношения могут устанавливаться социальной или культурной средой (как в случае взаимоотношений матери и ребенка, врача и больного, учителя и ученика) или характеризовать стиль отношений в данной диаде. В любом случае важно подчеркнуть, что природа этих отношений носит взаимозависимый характер, разные типы поведения взаимно дополняются. Нельзя сказать, что один из партнеров установил комплементарные отношения с другим, скорее каждый из них ведет себя так, что это предполагает и одновременно является причиной поведения другого.

Симметричность и комплементарность, выполняя важные функции в общении, сами по себе не являются “хорошими” или “плохими”, “нормальными” или “ненормальными”. Вместе с тем они чреваты патологией. В симметричных взаимоотношениях постоянно присутствует опасность соревновательности, эскалации равенства, что приводит к ссорам и конфликтам между индивидами. Таким образом, патология в симметричных взаимоотношениях характеризуется более или менее открытой враждой. При нарушении симметричных отношений можно наблюдать скорее отвержение, а не игнорирование личности другого. В свою очередь патологические изменения комплементарных взаимоотношений проявляются в игнорировании, а не отвержении личности другого (например, мать, которая продолжает обращаться со своим взрослым сыном как с ребенком).

**Аксиома 5. Коммуникация, может быть как намеренной, так и ненамеренной, эффективной и неэффективной**

Нельзя сказать, что коммуникация имеет место только тогда, когда она произвольна, осознанна и успешна, т. е. когда достигается взаимное понимание. Разумеется, люди обдумывают свое поведение (речь, манеры), особенно в ситуациях не бытовых. Однако нередко мы действуем необдуманно, о чем можем впоследствии сожалеть. Нежелательные последствия, к которым может привести ненамеренная коммуникация, делают актуальными способности и навыки “сохранения лица” как своего, так и другого.

1. Argyle M., Furnham A., Graham J.A. Social Situations. Cambridge University Press, 1981. [↑](#footnote-ref-1)
2. См.: Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. М.: Прогресс, 1988. [↑](#footnote-ref-2)
3. См.: Головаха Е. И., Панина Н. В. Психология человеческого взаимопонимания. Киев, 1989. [↑](#footnote-ref-3)
4. Гофман И. Представление себя другим в повседневной жизни. М.: Канон-Пресс-Ц, Кучково поле, 2000. [↑](#footnote-ref-4)
5. См.: Доценко Е. Л. Межличностное общение: семантика и механизмы. Тюмень, ТОГИРРО, 1998. [↑](#footnote-ref-5)