**Лекция 09. Личность в общении. Различные подходы к межличностному общению. Понимание и эмпатия в межличностном общении. Общение и эмоции.**

**Общение и его функции.**

Казалось бы, смысл понятия «общение» ясен и особых разъяснений не требует. Существует, однако, немало понятий, значение которых в обыденной речи и в научном употреблении не вполне совпадает; а бывает и так, что и в самой науке термин употребляется в различных значениях. Это относится и к понятию «общение». Общение – сложный процесс, который является предметом изучения в целой группе наук: психологии, социологии, философии, этнографии, лингвистике и семиотике, педагогике и других. Каждая наука предлагает свой угол зрения и соответственно свое понимание общения. История культуры выработало многообразие форм общения (см. рисунок «Мир общения»).

Общение человека с другими индивидами также многогранно. Каждая грань по-своему важна и в разные моменты общения может проявиться ярче других, скрывая остальные. В процессе общения мы можем передавать друг другу информацию (информационная, или коммуникативная сторона общения); взаимодействовать, т.е. обмениваться действиями, с другими людьми (интерактивная сторона); познавать их (перцептивная сторона) и испытывать переживания, возникающие в ходе общения.

По своему назначению общение многофункционально. Можно выделить следующие основные его функции.

1.Формирующая. Без преувеличения можно сказать, что общение выступает важнейшим фактором психического развития человека и становления его как личности. Именно в общении зарождаются, существуют и проявляются психические процессы, состояния и особенности поведения человека.

Действительно, без общения со взрослыми никто не смог бы превратиться из беспомощного новорожденного в того, кем является сейчас. Окружающие взрослые не только научили нас говорить, читать, писать, правильно вести себя. В ходе развития внешние формы общения ребенка и взрослого переходят во внутренний план. Например, вначале взрослый направляет внимание ребенка на тот или иной предмет, а потом ребенок сам научается управлять своим вниманием. Желание дошкольника услышать похвалу от взрослых, прежде всего родителей, заставляет его совершать определенные поступки, а значит развиваться. Для подростков характерно стремление завоевать авторитет, занять свою нишу среди одноклассников и друзей. Сравнение себя с другими приводит к тому, что важнейшим содержанием психического развития подростков становится самопознание.

Таким образом, общение – сложный процесс взаимных влияний, обогащений и изменений. Воспитывается ли ребенок в полной семье, есть ли у него заботливая бабушка, братья и сестры, как много и кто его друзья, учителя – все это определяет воспитательный потенциал его круга общения.

1. Прагматическая. Реализуется в процессе совместной деятельности (игры, учебной, производственной, научной и др.) В данном случае общение, т.е. установление контакта между людьми, необходимое средство обеспечения эффективности деятельности.

2. Функция подтверждения. Еще У. Джемс отмечал, что для человека «не существует более чудовищного наказания, чем быть предоставленным в обществе самому себе и оставаться абсолютно незамеченным». Приветствия, обращения по имени, различные знаки внимания – указанные действия направлены на поддержание у человека «минимума подтвержденности», а значит и хорошего самочувствия. Особенно значимо это для людей пожилого возраста, которые чаще могут ощущать себя одинокими. Можно сказать, что общение с другими людьми как бы отсрочивает старость.

3. Функция проявления и поддержания межличностных отношений. Отношения к другим людям (симпатия или антипатия, любовь, ненависть, презрение и др.) не только проявляются в тех или иных ситуациях общения, но и формируются в них в зависимости от того, как складывается или организовано общение.

4. Внутриличностная функция. Благодаря «диалогу» с самим собой мы принимаем определенные решения, совершаем значимые поступки.

**Виды и формы общения.** Общение может быть различных видов, каждый из которых имеет свои особенности и правила.

Различают межличностное (непосредственные контакты людей в малых группах) и массовое общение. Массовое общение – это множество непосредственных контактов незнакомых людей (например, толпа), а также общение посредством радио, телевидения, газет, журналов, электронных средств массовой информации.

Выделяют также межперсональное (обычное общение людей, каждый из которых отличается своими уникальными качествами) и ролевое общение. В случае ролевого общения человек выступает как носитель определенной роли (ученик – учитель, покупатель – продавец, сын – отец и т.д.) и поступает так, как предписывает ему его роль.

Общение может быть личным и деловым. В личном общении проявляются непосредственные эмоциональные отношения людей друг к другу, осуществляется обмен неофициальной информацией. Деловое общение – процесс взаимодействия людей, выполняющих совместные обязанности, или включенных в одну и ту же деятельность.

Преобладавшее ранее прямое (непосредственное – «лицом к лицу») общение в настоящее время все больше заменяется опосредованным (при помощи дополнительных средств: письма, аудио- и видеотехники и др.) и становится более массовым. Само же непосредственное общение отличается увеличением вынужденных контактов между людьми (в транспорте, на улицах, в магазинах и пр.). Общение может быть доверительным и конфликтным.

Многообразие общения может быть охарактеризовано и по иным основаниям. Императивное общение – это авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и принуждения к определенным действиям или решениям. Можно назвать целую группу сфер деятельности и ситуаций, в которых использование императива оправдано. Например, военные уставные отношения или работа в экстремальных условиях, чрезвычайных обстоятельствах. Применение императива неуместно и неэтично в сферах интимно-личностных и супружеских, детско-родительских и педагогических отношений. Манипулятивное общение – это форма межличностного взаимодействия, при которой влияние на партнера по общению с целью достижения своих намерений осуществляется скрытно. Символом такого типа общения в деловой сфере стала концепция общения Д. Карнеги и его многочисленных последователей. Манипуляция используется также в средствах массовой информации, когда реализуется концепция «черной» и «серой» пропаганды. Человек, выбравший эту форму общения как основную для себя, особенно в сфере отношений с друзьями, родителями, в итоге сам становится жертвой собственных манипуляций. Разрушаются близкие, доверительные отношения, формируются стереотипные формы поведения. Как отмечает Э. Шостром, один из критиков карнегианской школы общения, манипулятора характеризуют лживость, примитивность чувств, цинизм и недоверие к себе и другим.

Императивная и манипулятивная формы общения по сути являются разновидностями монологического общения. Можно сказать, что человек, рассматривающий другого лишь как объект своего воздействия для достижения собственных целей, общается сам с собой, не видя истинного собеседника.

Значительно больше возможностей для взаимопонимания, самораскрытия и взаимного обогащения содержит диалогическое общение – равноправное субъкт-субъектное взаимодействие. Такую форму общения еще называют гуманистическое общение. По мнению известного психотерапевта К. Роджерса, оно обладает психотерапевтическими свойствами и укрепляет психическое здоровье человека.

**Запомните основные правила диалогического (гуманистического) общения:**

1. Восприятие партнера по общению как равного, имеющего право на собственное мнение и решение.

2. Безоценочное восприятие личности собеседника, доверие к нему.

3. Учет в общении чувств, желаний, физического состояния, которые общающиеся испытывают в данный момент встречи или разговора.

4. Вычленение и обсуждение проблем и нерешенных вопросов, всесторонний их анализ.

5. Обращение к собеседнику от своего имени, без ссылки на мнения и авторитеты

Средства общения. Любое общение между людьми осуществляется по двум основным каналам: речевому (вербальному или, можно сказать, словесному) и неречевому (невербальному, широко известному как «язык тела»).

Вы уже знаете, насколько значима грамотная и правильная устная и письменная речь для плодотворного взаимодействия с другими людьми. В общении важную роль играет не только точность употребления слов, правильность построения фразы и произношения, но и темп речи, ритм, тембр. Наиболее привлекательна плавная, размеренная манера речи.

Невербальные средства общения – это наши жесты, поза, походка, мимика; контакт глазами; расстояние, на котором общаются собеседники. Они могут усиливать, дополнять или опровергать смысл сказанного словами. От 60% до 70% информации (особенно об отношении к собеседнику) передается с помощью невербальных средств. Хотя обычно люди, не прошедшие специальную подготовку, мало осознают свое невербальное поведение – таким образом, даже ничего не говоря вслух, бывают чрезмерно «болтливы».

К сожалению, достаточно часто люди слушая, не слышат друг друга. Не только психологу, но любому человеку важно овладеть техникой эффективного слушания.

Некоторые приемы, обеспечивающие умение слушать

1. Не прерывайте собеседника.

2. Проявляйте своими жестами, мимикой полное внимание к собеседнику. По возможности непрерывно и доброжелательно смотрите на него.

3. Когда собеседник высказался, своими словами повторите главную мысль, чтобы уточнить, правильно ли вы его поняли.

4. Избегайте поспешных выводов, постарайтесь понять ход мыслей другого человека до конца.

5. Старайтесь как можно спокойнее реагировать на эмоциональное поведение собеседника, пытайтесь услышать главное.

6. Не притворяйтесь, что вы внимательно слушаете, надо заставить себя действительно слушать внимательно.

7. Не отвлекайтесь.

8. Помните, что не вся информация содержится в словах. Ищите истинный смыл слов собеседника с учетом невербальной информации.

9. Не «монополизируйте» разговор.

**Взаимодействие с окружающими людьми**

Сложность общения требует для его понимания вычленения отдельных сторон. Конечно же, в реальном общении каждая из этих сторон редко существует изолированно от других.

Восприятие людьми друг друга. В процессе восприятия и понимания другого человека важная роль принадлежит социально-психологической наблюдательности. Эта характеристика вбирает в себя некоторые особенности познавательных процессов, внимания, а также жизненный и профессиональный опыт личности. Немногие люди могут «читать человека, как книгу», но можно значительно улучшить свои возможности в познании других людей.

На глубину, объективность и скорость познания другого человека влияют пол, возраст, национальный образ жизни, социальный интеллект, психические состояния и состояние здоровья, установки, опыт общения, профессиональные и личностные особенности и пр. Так, у женщин выше показатели социально-психологической наблюдательности, хотя мужчины точнее определяют уровень интеллекта собеседника. Подростки и юноши обращают внимание в первую очередь на физические данные и экспрессивные характеристики, точнее определяют возраст молодых людей и чаще ошибаются в случае большой разницы лет. Дети и подростки часто не в состоянии понять взрослых и адекватно их оценить. Широко известен эксперимент А.А. Бодалева, когда в разных группах испытуемых перед предъявлением фотографии одного и того же лица давались разные установки («это преступник», «это герой») - характеристики лица на фотографии были полярными. Также экспериментально установлено, что уверенные в себе люди чаще оценивают других как доброжелательных и расположенных к ним. Неуверенные же в себе лица склонны приписывать другим холодность в общении.

Существует ряд механизмов, обеспечивающих познание и понимание другого человека и себя в процессе общения. Ведущее место среди них принадлежит механизму интерпретации (соотнесения) личного опыта познания людей с воспринимаемым человеком. Идентификация – еще один способ познания другого человека, при котором предположение о внутреннем состоянии этого человека основывается на попытке поставить себя на его место. Особое личностное значение имеет в старшем подростковом и юношеском возрасте. Эмпатия – достижение понимания внутреннего состояния другого через эмоциональный отклик, сопереживание или сочувствие другому. Способность к эмпатии - важное профессиональное качество психолога, педагога, социального работника. Как особую форму познания другого человека можно назвать аттракцию. В этом случае более глубокое понимание другого человека и принятие его позиции возникает благодаря положительным чувствам (от простой симпатии до чувству любви) к нему.

Механизм самопознания в процессе общения получил название социальной рефлексии. Это способность человека представить себе, как он воспринимается партнером по общению. Чем больше у человека содержательного и доверительного общения, тем лучше у него развивается способность к рефлексии.

У каждого человека есть свои «излюбленные» схемы привычного объяснения чужого поведения. Способы приписывания другим людям причин поведения иначе называют каузальной атрибуцией – это особое направление исследований в социальной психологии.

На результаты восприятия другого человека влияют и его характеристики как объекта восприятия. С этой точки зрения выявлены различные «эффекты». Например, эффект ореола («розовые очки») при формировании первого впечатления: общее благоприятное впечатление о человеке способствует позитивным оценкам неизвестных его качеств и, наоборот, общее неблагоприятное впечатление – отрицательным. В ситуации восприятия знакомого человека действует эффект новизны: последняя, т.е. новая информация о человеке, оказывается наиболее значимой для формирования мнения о нем. Эффект проекции побуждает нас находить в другом, как в зеркале, наши собственные свойства, черты и состояния. Приятному для нас собеседнику мы склонны приписывать свои собственные достоинства, а неприятному – недостатки. Нередко проекция выступает как механизм защиты для человека. Поэтому неграмотный человек чрезмерно внимателен к ошибкам других, трус радуется неудачам смелых, а излишне озабоченный какими-либо проблемами находит эти же проблемы и у окружающих.

Нередко, воспринимая другого человека, мы используем стереотипы – привычные нам взгляды и штампы. Например, «носит очки – умный», «блондинка – легкомысленна», «все бухгалтеры – педанты», «итальянцы – экспрессивны» и т.д. Существуют физиогномические, профессиональные, национальные и этнические и иные стереотипы. Стереотипы могут формироваться как результат нашего личного опыта, к которому присоединяются сведения, полученные из книг, кинофильмов и пр. Именно на стереотипности восприятия людей построена физиогномика – учение о связи между внешним обликом человека и его принадлежностью к определенному типу людей. С одной стороны, стереотип как «прибор грубой настройки» позволяет человеку «экономить» психологические ресурсы. Но в конечном итоге стереотипы приводят к упрощенному познанию другого человека и нередко – к возникновению предубеждений. Один из известных стереотипов обнаруживает себя в эффекте Пигмалиона: человек проявляет по отношению к нам такое поведение, какое мы от него ожидаем, осознанно или, чаще, неосознанно провоцируя его на это. В то же время, при всем своем схематизме и обобщенности стереотипные представления о других народах и культурах в определенной степени подготавливают нас к столкновению с чужой культурой, снижают культурный шок, позволяют избежать поступков, которые неадекватно (не так, как их воспринимаем мы) могут быть восприняты представителями другой культуры.

В процессе межкультурной коммуникации особо следует отличать стереотип от предрассудка. В отличие от стереотипа предрассудок представляет собой только отрицательную и враждебную оценку группы или принадлежащего к ней индивида на основании приписывания им негативных качеств. Наиболее известными формами предрассудков являются расизм, сексизм, гомофобия, дискриминация по возрастному признаку и др.

Способы взаимодействия. В многообразии человеческого взаимодействия можно выделить следующие его типы: кооперацию и конкуренцию, согласие и конфликт, приспособление и оппозицию. В различных типах взаимодействия проявляются разные способы воздействия людей друг на друга.

Заражение – это распространение любой деятельности или настроения в группе. Яркий пример такого способа взаимодействия показывают спортивные болельщики. Особыми условиями, в которых усиливается воздействие через заражение, являются толпа и ситуация паники. Иногда даже целые народы могут быть подвержены эффекту психологического заражения: от массового спортивного азарта или религиозного экстаза до политически окрашенного психоза (национализм или фашизм). Внушение – целенаправленное, неаргументированное воздействие одного человека на другого или на группу. В отличие от заражения внушение, за исключением отдельных случаев гипноза и телепатической связи, осуществляется посредством речевого сообщения и основано на ее некритическом восприятии. Убеждение – также целенаправленный, но логически обоснованный процесс побуждения человека принять определенные ценности, верования или отношения. Подражание – это воспроизведение человеком образцов демонстрируемого поведения. Подражание имеет важное значение для научения и освоения жизненного опыта. Как способ взаимодействия можно рассматривать и моду.

**Условия эффективности убеждающего воздействия**

1. Содержание и форма убеждения должны отвечать уровню возрастного развития собеседника.

2. Соответствовать его индивидуальным особенностям.

3. Убеждение должно быть последовательным. Логичным, максимально доказательным.

4. Содержать как обобщенные положения (принципы и правила), так и конкретные факты, примеры.

5. Целесообразно анализировать факты, одинаково известные собеседникам. Это даст возможность избежать сомнений как в истинности факта, так и в характере общего вывода.

6. Убеждая других, важно самому глубоко верить в то, что сообщаешь.

Следует помнить, что методика эффективного убеждения в сочетании с изоляцией сектантов в группе единомышленников в ряде случаев недобросовестно применяется руководителями религиозных сект. Также принципы убеждения и иные способы воздействия иногда спекулятивно используются в рекламе. Насколько можно противостоять нежелательному убеждению? В одном из экспериментов группа ученых обучала семиклассников реагировать на рекламу, подразумевающую, что раскрепощенная женщина курит, такой фразой: «Какая же она раскрепощенная, если зависит от табака?!». Школьники также участвовали в ролевой игре, в которой игрок, которого обозвали «желторотым» за то, что он отказался от сигареты, должен отвечать фразой: «Я был бы желторотым, если бы закурил только ради того, чтобы произвести на тебя впечатление». Такая методика повышения сопротивляемости людей недобросовестному убеждению получила название «вакцинации». В любом случае не будьте просто слушателями, включайте критическое мышление!

**Ролевое взаимодействие.** Понятие «роль» употребляется как минимум в двух сферах: в театре и в психологии. В психологии под ролью понимается нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по возрастным или половым характеристикам, роду занятий или сложившимся взаимоотношениям и др.). С ролями не следует путать маски, под которыми понимается набор выражения лица, жестов, стандартных фраз, позволяющий скрыть свои истинные эмоции и отношения к собеседнику.

Один и тот же человек может одновременно реализовывать несколько социальных ролей (например, Иванов Петя - сын, ученик, друг, староста в классе, старший брат, «душа» дворовой компании и т. д.). Одни роли даны нам от рождения и обусловлены полом, местом рождения, социальным происхождением и иными характеристиками. Другие – приобретаются в процессе жизни и взаимодействия с людьми в группах. В некоторых ситуациях множественность ролевых позиций порождает их столкновение – ролевой конфликт - и ставит человека перед необходимостью отдать предпочтение какой-то из них. Например, Иванов Петя как ученик школы должен в пятницу вечером посетить факультатив по физике, в это же время их дворовая команда играет в футбол с соседней. Как быть? В подобных ситуациях мы должны решить для себя и сообщить окружающим приоритеты ролей.

Взаимодействие людей, исполняющих различные роли, регулируется ролевыми ожиданиями. Иванов Петя после поздней игры в футбол хочет спать, но социальные роли ученика и старосты класса требуют, чтобы на урок он пришел вовремя. В общении с другими людьми всегда важно учитывать их ожидания от нас как партнеров по общению. Однако в некоторых случаях общающиеся люди по-разному понимают, что человек обязан делать в данной социальной роли. Это может привести к конфликтам между людьми. Так, значительная часть недоразумений по поводу поведения в школе связана с несовпадением ролевых ожиданий в отношении друг друга у учителей и учеников. Бывают также ситуации, когда мы приписываем другим определенные роли, на самом деле ими не принимаемые, и соответственно ожидаем от них поведения, к которому они в данное время не склонны. Нередко это бывает в так называемых lave store, отношениях учитель-ученик и др. В развитии данной ситуации возможны разные сценарии: от открытого конфликта до постепенного принятия и демонстрации человеком ожидаемого поведения (вспомним эффект Пигмалиона).

**Понимание и эмпатия в межличностном общении.**

Понятие эмпатия получило распространение в первом десятилетии прошлого века. Липпс Т. в 1907 г. издал работу «Знание о чужом «Я'»», в которой склоняется к мысли: у человека имеется род знания, выражающийся в уверенности в том, что в определенных условиях воспринимаемые в другом человеке физические проявления и жизнь сознания связываются аналогично его собственным. Чувственное восприятие и распознавание чужого внутреннего состояния происходит в одном неразделимом акте. При восприятии чужого выражения субъект испытывает тенденцию воспроизвести его, у него актуализируются ощущения, соответствующие этому состоянию. Анализ всего многообразия формулировок демонстрирует несогласованность, прежде всего в соотношении аффективных и когнитивных компонентов. Авторы, отдающие предпочтение аффективному компоненту эмпатии, подчеркивают значение эмоционального отклика на состояние объекта. Эмпатия представляется им как пассивно-созерцательное отношение к переживаниям других людей, умение поставить себя на место другого, чувство, возникающее при виде реакции другого на фрустрирующую ситуацию, разделение эмоций другого. Другие исследователи эмпатии, напротив, игнорируют наличие эмоционального компонента эмпатии и подчеркивают ее когнитивный характер. Эмпатия истолковывается ими как интуитивное познание психики другого, понимание с точки зрения невербалики, чувств, ощущений, эмоций, понимание внутреннего мира другого человека, важнейший фактор познания другого человека. В работах отечественных авторов, посвященных проблеме эмпатии, все чаще можно встретить сочетания когнитивного и аффективного компонентов:

– сложное психологическое образование, в котором переплетены познавательные и эмоциональные процессы. Способность человека понимать переживания других людей и, приобщаясь к их эмоциональной жизни, сопереживать.

**Постижение эмоциональных состояний другого человека в форме сопереживания.**

Эмпатия включает в себя не только оценку другого, но и сопереживание – своеобразный непроизвольный эмоциональный эксперимент, обеспечивающий лучшее понимание другого. Эмпатия – это способность понимать и проникать в мир другого человека, а также передать ему это понимание.

При этом, говоря о процессе эмпатии, нужно иметь в виду и безусловно положительное отношение к личности партнера. Это означает наличие: а) принятия личности этого человека в целостности; б) собственной эмоциональной нейтральности, отсутствия оценочных суждений о нем.

Наиболее популярно в психологии межличностных отношений и психологии личности понимание эмпатии, предложенное Даймонд: «Эмпатия – воображаемое перенесение себя в мысли, чувства и действия другого и структурирование мира по его образцу».

Эмпатия– это способность эмоционально откликаться на проблемы и состояния другого человека, проникать в его переживания.

Механизмы эмпатии и идентификации во многом сходны: в том и другом случае присутствует умение поставить себя на место другого, взглянуть на ситуацию его глазами. Различие же заключается в том, что идентификация предполагает рациональное постижение другого, а эмпатия – эмоциональное. Кроме того, идентификация связана с временным отказом от своего “я”, эмпатия же не предполагает этого.

Способность к эмпатии не является врожденной. По мнению отечественного психолога Л. Стрелковой, эту способность нужно специально развивать с самого раннего детства. Развитию эмпатии способствуют сюжетно-ролевые игры и игры-театрализации по сюжетам художественных произведений, общение ребенка с искусством (чтение книг, слушание музыки, посещение театра) и пример значимых взрослых, умеющих проявлять эмпатию.

**Общение и эмоции**

**Эмоции** выполняют регулирующую функцию во взаимоотношениях людей благодаря тому, что предстают как сложная форма поведения, готовность действовать определенным образом по отношению к тем или иным людям. В повседневной жизни выражение эмоционального состояния либо облегчает, либо осложняет межличностное общение. Эмоции способны не только активизировать, но и угнетать и даже разрушать личность. По мнению многих авторов, организующая функция эмоций проявляется в нескольких формах: в форме выразительных движений, эмоциональных действий, высказываний об испытываемых эмоциональных состояниях, в форме опр. отношения к окружающему. В нач. ХХ в. были проведены первые исследования эмоциональности. С тех пор принято считать, что эмоциональные люди отличаются тем, что все принимают близко к сердцу и бурно реагируют на пустяки, а малоэмоциональные - обладают завидным хладнокровием. Эмоциональность, которая определяет эмоции. в общении, рассматривается как устойчивая черта личности, связанная с ее темпераментом.

В. Д. Небылицын считал эмоциональность одним из основных компонентов темперамента человека и выделял в ней такие характеристики, как впечатлительность (чуткость к эмоциогенным воздействиям), импульсивность (быстрота и необдуманность эмоциональных реакций), лабильность (динамичность эмоциональных состояний). В зависимости от темперамента человек с большей или меньшей интенсивностью эмоционально включается в различные ситуации.

В. В. Бойко выделяет след. особенности эмоциональных переживаний в межличностном общении:

1) Эмоциональная реакция участников общения носит двусторонний характер. В межличностных отношениях чаще имеет место не просто реакция одного партнера на чувства другого, а т. наз. двусторонние переживания, когда каждая сторона подходит к другой несколько по-иному.

2) Будучи по своей природе индивидуальными переживаниями, эмоция приобретают характер послания другому, т. е. становятся знаками, смысл которых нужно еще понять. Следовательно, вполне возможны искажения, неточности или полное непонимание содержания эмоциональных сообщений, передаваемых друг другу. Заключение о внутренних переживаниях др. человека конструируется путем приписывание мотивов. То, какие мотивы будут приписаны другому, зависит от картины мира воспринимающего, от его интересов и жизненного опыта. Поэтому значение для сохранения межличностных отношений имеет способность децентрации.

3) Формируясь в процессе социализации, эмоции и чувства подвергаются жестокому социальному контролю. Управление переживаниями реализуется не столько на уровне порождения, сколько на уровне проявления эмоций, а собственно проблема управления эмоциями в общении. заключается в поиске той меры, которая позволяла бы человеку соблюдать принятые культурные нормы, диктующие способ и степень проявления эмоции, и в то же время использовать эмоции, как важнейший регулятор межличностных отношений.

**Литература:** Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других. СПб., 2004; Головаха Е. И., Панина Н. В. Психология человеческого взаимопонимания. Киев, 1989. Т. П. Скрипкина