**ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**Лекция.1**

**1. Общение как категория психологии**

*Общение* является важнейшей категорией психологической науки. Проблематика общения занимает значительное место в общей психоло­гии и в психологии личности. Педагогическая психология, при определенном желании, вообще вся может быть рассмотрена через призму общения, ибо прак­тически все стороны процессов воспитания и обучения опосредованы общени­ем. Общение является по существу центральным понятием в социальной психо­логии, потому что именно общение порождает такие феномены, как восприятие и понимание людьми друг друга; лидерство и руководство; сплоченность и конфликтность и др. На обыденном уровне, на уровне здравого смысла, очевидно, каждый ясно представляет себе, что стоит за словом «общение». Однако какой смысл имеет данное понятие в научной психологии?

В отечественной психологии сложилась устойчивая традиция связывать по­нятие «общение» с категорией «деятельность». При этом общение рассматрива­ется лишь как форма, вид *деятельности.* Констатируется, что любые формы об­щения есть специфические формы совместной *деятельности* людей. Само об­щение, на уровне дефиниции, определяется как процесс, который порождается потребностями в совместной *деятельности.* Наиболее распространенные опре­деления общения [Психология: Словарь, 1990], отражающие эту позицию, констатируют, что общение — это многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, *порождаемый потребностями в совместной деятель­ности* или, в несколько иной редакции, определяют общение как осуществляе­мое знаковыми средствами взаимодействие субъектов, *вызванное потребностя­ми совместной деятельности* (везде выделено мной. — *А.Р.*). Таким образом, ви­дим, что общение рассматривается как понятие, подчиненное деятельности, вторичное по отношению к категории «деятельность».

Не стоит думать, что такое представление об общении характерно лишь для периода абсолютного господства деятельностной парадигмы в отечественной психологии. Тенденция выводить общение из деятельности, являясь достаточно устойчивой традицией марксистской психологии (а ее корни мы можем увидеть еще в работах Ф. Энгельса), сохраняется и поныне. В *современных* работах эта традиция находит свое выражение в достаточно

|  |  |
| --- | --- |
| прямых и недвусмысленных по­ложениях о том, что «любые формы общения есть специфические формы совме­стной деятельности людей: люди не просто «общаются» в процессе выполнения ими различных общественных функций, но они всегда общаются в некоторой деятельности, даже в процессе «недеяния» (В.И. Слободчиков, Е.И. Исаев). При этом  | Общение — это осуществляемое знаковыми средства­ми взаимодействие субъектов, вызванное потребностями совместной деятельности. |

подчеркивается, что целесообразно понимать связь деятельности и общения в двух планах: общение может рассматриваться и как сторона совместной деятельности, и как ее продукт. Не­трудно убедиться, что и здесь опять общение рассматривает­ся как категория *«подчиненная»* деятельности, *производная* от нее. *Любое* общение трактуется лишь как «специфическая форма совместной деятельности», как сторона совместной деятельности и как ее продукт.

Надо заметить, что традиция рассматривать понятие «об­щение» как вторичное по отношению к категории «деятель­ность», как подчиненное деятельности понятие характерна как для московской психологической школы (А.Н. Леонтьев и его последовате­ли), так и для ленинградской (Б.Г. Ананьев). Применительно к ленинградской психологической школе можно говорить об отражении этой традиции в извест­ных представлениях Б.Г. Ананьева о человеке как субъекте трех основных *видов деятельности:* труда, познания, общения.

Возможен иной взгляд на смысл и содержание категории «общение», кото­рый состоит в утверждении *самостоятельности* данной категории, несводимо­сти общения к деятельности, самоценности общения, рассмотрения общения не только как средства, но и как цели (Б.Ф. Ломов, В.В. Знаков, А.А. Реан). Об­щение не обязательно должно быть инициировано потребностями в совмест­ной деятельности. Важно понимать, что общение может выступать в качестве *самомотивированного* процесса.

Понятие «фатическое общение» адекватно именно представлениям о само­мотивированности процесса общения, представлениям о его самоценности. И действительно, *фатическое общение,* понимаемое в психологии как общение в деятельностном плане бессодержательное, исключительной целью которого яв­ляется поддержание самого процесса общения — это ведь не досужая выдумка психологов, а понятие, описывающее вполне конкретную психологическую ре­альность. Очевидно, любой человек может привести множество повседневных примеров, когда общение состоялось (вспомнили общих знакомых, поговорили о прошедших школьных годах, попереживали о несбывшихся юношеских меч­тах и т.п.), но инициировано оно было вовсе не потребностью в совместной деятельности. Идея самоценности и автономности общения может быть также свя­зана с теоретической концепцией о структуре фундаментальных потребностей человека и может найти в этой концепции серьезное обоснование. Аффилиативные потребности (потребности в общении, в принадлежности к группе) в гума­нистической психологии, как известно, относятся к базовым потребностям лич­ности. Человек нуждается в общении для того, чтобы поделиться своим горем, человек нуждается в общении для того, чтобы другие разделили с ним его счас­тье и радость, человек нуждается в общении для того, чтобы чувствовать себя человеком. Таким образом, общение представляет для человека самостоятель­ную ценность и потому не обязательно должно рассматриваться как средство достижения целей совместной деятельности. Фрустрация потребности в обще­нии, блокирование или ограничение возможности ее реализации является самостоятельным стрессогенным фактором. Это, кстати, хорошо прослеживается на примере психического состояния и переживаний узника, помещенного на дли­тельный срок в одиночную камеру.

Важным теоретическим основанием к различению категорий «общение» и «деятельность» также является их отнесенность к различным методологиче­ским парадигмам. Деятельностная парадигма связана с формулой «субъект-объект», в то время как общение есть взаимодействие,

|  |  |
| --- | --- |
| осуществляемое по фор­муле «субъект—субъект». Деятельностная парадигма, даже примененная к профессиям социономического типа (т.е. к профессиям типа «человек—человек»), все равно в анализе процесса взаимодействия исходит из субъект-объектных представлений. В общении же никто из партнеров не может рассматриваться в качестве объекта, но каждый из них явля­ется активным субъектом этого процесса, каждый из партне­ров определяет динамику и содержание процесса общения. | **В общении ни один из партнеров не может рассматриваться в качестве объекта, но каждый является активным субъектом этого процесса, каждый из партнеров определяет динамику и содержание процесса общения.** |

Социально-ролевые позиции и функции субъектов обще­ния могут быть различными, и вовсе не всегда ролевые по­зиции субъектов статусно равнозначны. Примерами такой социально-ролевой неравнозначности субъектов общения являются, например, деловое общение руководителя и под­чиненного или педагогическое общение учителя и ученика. Субъектность обще­ния не сводится к упрощенным представлениям о «горизонтальности» процес­са общения, об обязательном абсолютном равенстве партнеров. Однако общим и неизменным условием рассмотрения какого-либо процесса взаимодействия как общения, является отсутствие в этой модели представления об *объекте воз­действия.* В связи с этим можно заметить, что так называемое манипулятивное общение, в сущности, строится по деятельностной схеме и общением как тако­вым не является. Продуктивной и значимой в рассматриваемом контексте явля­ется также идея о *субъектной сущности человека,* а также о том, что индивид изначально является социальным, а не когда-то потом им становится (А.В. Брушлинский).

Специфическое содержание аффективного компонента общения, функцио­нально связанного с актуализированной потребностью в регуляции (измене­нии) субъектом своего эмоционального состояния и/или с эмпатийными прояв­лениями, также говорит в пользу различения общения и деятельности. Идеи гу­манистической психологии (субъектность человека, помогающие отношения, самотрансценденция человеческого существования и др.) не допускают интерпретации общения как разновидности деятельности, т.е. не допускают неадек­ватного расширения границ субъект-объектной парадигмы.

Все вышесказанное, таким образом, связано с принципиально новым подхо­дом к изучению проблемы общения. В результате теоретических исследований этой проблемы был даже сделан вывод о необходимости формулирования ново­го методологического принципа общей психологии — принципа общения (Б.Ф. Ломов). Как подчеркивает В.В. Знаков, этот принцип применяется сей­час при изучении двух основных форм данного феномена: общения как средства организации деятельности и как способа удовлетворения духовной потребности человека в другом человеке.

Рассмотренные представления о несводимости общения к деятельности на­ходят отражение в новых определениях психологической сущности данного по­нятия. «Общение — взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или

|  |  |
| --- | --- |
| аффективно-оценочного харак­тера. Обычно общение включено в практическое взаимодействие людей (совместный труд, учение, коллективная игра и т.п.), обеспечивает планирование, осуществление и контролирование их деятельности. Вместе с тем общение удовлетворяет особую *потребность* человека в контакте с другими людьми. Стремление к общению нередко занимает значительное и порой ведущее место среди мотивов, побуждающих людей к совместной практической деятельности. | **Общение — взаимодействие двух или более людей, состоя­щее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера.** |

Процесс об­щения может обособляться от других форм *деятельности* и приобретать относительную самостоятельность».

Нетрудно заметить, что здесь уже появляется понимание того, что «обще­ние» не сводимо лишь к «деятельности». Категория «общение» имеет само­стоятельное значение, так как она может отражать *специфическую* активность человека, связанную с потребностью в контакте с другими людьми («аффилиативная потребность», по А. Маслоу). Происходит даже инверсия взглядов: по­требность в совместной деятельности, направленная на достижение вполне кон­кретных целей, не только не является единственной детерминантой возникнове­ния общения, но даже и наоборот — стремление к общению занимает порой «ведущее место среди *мотивов,* побуждающих людей к совместной практиче­ской деятельности».

Последовательно проводится идея о самостоятельности категории «обще­ние» в концептуальных подходах В.В. Знакова, который под общением понима­ет «такую форму взаимодействия субъектов, которая изначально мотивируется их стремлением выявить психологические качества друг друга и в ходе которой формируются межличностные отношения между ними (привязанности, дружбы или, наоборот, неприязни)».

В *структуре общения* традиционно принято выделять три компонента: ког­нитивный (познавательный), аффективный (эмоциональный), поведенческий (Н.Н. Обозов, Я.Л. Коломинский) или гностический, аффективный, праксический (А.А. Бодалев). Б.Ф. Ломов также выделяет три аналогичных компо­нента, называя их несколько иначе. Речь идет об информативно-коммуникатив­ном, регуляционно-коммуникативном и аффективно-коммуникативном компонентах. Для описания процесса общения используется также четырехэлементная модель (А.А. Реан), в которой структуру общения образуют когнитивно-ин­формационный, регуляционно-поведенческий, аффективно-эмпатийный, соци­ально-перцептивный компоненты. Когнитивно-информаци­онный компонент связан с процессом передачи и приема информации, осуществляемым прямым образом вербальны­ми и знаковыми средствами. Регуляционно-

|  |  |
| --- | --- |
| поведенческий компонент характеризует общение с позиций особенностей поведения субъектов, с позиций взаимной регуляции поведе­ния и действий партнеров. Аффективно-эмпатийный компо­нент описывает общение как процесс обмена на эмоциональ­ном уровне, а также как регуляцию эмоциональных состоя­ний партнеров. Социально-перцептивный компонент связан с процессами восприятия, понимания и познания субъектами друг друга в процессе общения.Итак, в самом общем виде «общение» как самостоятель­ная категория, не сводимая к деятельности, может быть опре­делено следующим образом. Общение — это процесс межличностного взаимодействия, порождаемый  | **Общение — это процесс межличностного взаимодействия, порождаемый широким спектром актуальных потребно­стей субъектов взаимодействия, направленный на удовлетворение этих потребностей и опосредованный определенными межличностными отношениями.** |

широким спектром актуальных потребностей субъектов взаимодействия, направленный на удов­летворение этих потребностей и опосредованный определенными межличност­ными отношениями. Структуру общения образуют когнитивно-информацион­ный, регуляционно-поведенческий, аффективно-эмпатийный, социально-пер­цептивный компоненты.

**Лекция 2**

**Виды и типы общения**. По своему назначению общение многофункционально. Можно выделить пять основных функций общения:

1. Прагматическая функция общения реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности.
2. Формирующая функция общения проявляется в процессе психического развития человека. Известно, что на определенных стадиях развития поведение, деятельность и отношение ребенка к миру и к самому себе опосредованы его общением с взрослым. В ходе дальнейшего развития внешние, опосредованные общением формы взаимодействия ребенка и взрослого трансформируются во внутренние психические функции и процессы. Общаясь с взрослым, ребенок не только механически усваивает сумму умений, знаний и навыков, но и участвует в сложном процессе взаимных влияний, обогащений и изменений. Ребенок активно и критично перерабатывает предлагаемый ему чужой опыт, используя его для построения непротиворечивой картины мира.
3. Функция подтверждения. В процессе общения с другими людьми человек получает возможность познать, утвердить и подтвердить себя, свою ценность. Еще У.Джемс отмечал, что для человека «не существует более чудовищного наказания, чем быть предоставленным в обществе самому себе и оставаться абсолютно незамеченным».
4. Функция организации и поддержания межличностных отношений. Восприятие других людей и поддержание с ними различных отношений — от интимно-личностных до сугубо деловых — для любого человека связано с установлением определенных эмоциональных отношений. Эмоциональные межличностные отношения не единственный вид социальной связи, доступный современному человеку, однако они пронизывают всю систему взаимоотношений между людьми, именно эмоциональность определяет специфику человеческого общения.
5. Внутриличностная функция общения реализуется в общении человека с самим собой (через внутренний или внешний диалог). Такое общение может рассматриваться как универсальный способ мышления человека.

Виды общения крайне многообразны. По признаку использования средств выделяют непосредственное и опосредованное общение.

* Непосредственное общение, общение «лицом к лицу», является исторически первой формой коммуникации. На его основе в более поздние периоды развития цивилизации возникали различные виды опосредованного общения.
* Опосредованное общение может рассматриваться как неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств (телефона, телеграфа, Интернета), затрудняющих или отделяющих во времени получение обратной связи между участниками общения.

Различают также межличностное и массовое общение.

* Межличностное связано с непосредственными контактами людей в группах или парах.
* Массовое представляет собой коммуникацию, опосредованную различными видами средств массовой информации.

Кроме того, выделяют межличностное и ролевое общение.

* В первом случае субъектами общения являются конкретные личности, которые обладают уникальными индивидуальными качествами, раскрывающимися в ходе общения и организации совместных действий.
* Во втором случае участники коммуникации выступают, как носители определенных ролей (учитель— ученик, покупатель— продавец). В ролевом общении человек в определенной степени лишается спонтанности своего поведения, так как те или иные его действия диктуются исполняемой ролью. В процессе такого общения человек отражается уже не как индивидуальность, а как некоторая социальная единица, выполняющая заданные функции.

В социальной психологии выделяются также три формы межличностного общения.

* Императивное общение является авторитарной, директивной формой взаимодействия с партнером по общению, имеющей своей целью достижение контроля над его поведением, установками и мыслями, принуждение его к определенным действиям или решениям. В данном случае партнер по общению рассматривается как объект воздействия, выступает пассивной стороной. Особенность императива в том, что конечная цель общения — принуждение партнера — не завуалирована. В качестве средств оказания влияния используются приказы, предписания и требования. Использование императивного общения достаточно эффективно. Например, в армейских отношениях или в отношениях типа «начальник — подчиненный». Но можно выделить и такие сферы межличностных отношений, где применение императива неуместно. Это интимно-личностные и супружеские отношения, детско-родительские контакты и др.
* Манипулятивное общение представляет собой форму межличностного общения, при которой воздействие на партнера по общению с целью достижения своих намерений осуществляется скрытно. Как и императив, манипуляция предполагает стремление добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. Манипулятивный стиль общения широко распространен в области пропаганды и рекламы.

Императивная и манипулятивная формы общения — это виды монологического общения. Человек, рассматривающий другого как объект своего воздействия, общается сам с собой, со своими целями и задачами, не видя истинного собеседника, игнорируя его.

* Диалогическое общение может быть определено как равноправное субъект-субъектное взаимодействие с целью взаимного познания и самопознания партнеров по общению. Диалогическое (некоторые авторы называют его гуманистическим) общение позволяет достичь более глубокого взаимопонимания, самораскрытия партнеров, создает условия для взаимного личностного роста.

В психологии установлено, что общение представляет собой сложный и многогранный процесс, оно есть образование, в котором могут быть выделены отдельные стороны, т.е. описана структура. При характеристике структуры общения Г.М.Андреева предлагает выделять три взаимосвязанные стороны: коммуникативную, интерактивную и перцептивную. Эти стороны общения определяются в соответствии с функциями, реализуемыми им в процессе совместной жизнедеятельности людей: информационно-коммуникативной, регуляционно-коммуникативной и аффективно-коммуникативной.

* Коммуникативная сторона общения, или коммуникация, состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.
* Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями.
* Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания. В реальной действительности каждая из этих сторон не существует изолированно от других и выделение их возможно лишь в ходе научного анализа.

 **Правила и техники общения**

Рассматривая технологии, техники и правила общения, обычно исходят из идеи конструктивного общения, общения позитивного. Считается, что если субъект имеет срывы в общении, если его общение неконструк­тивно, приводит к конфликтам и т.д., то *причинами* этого являются *незнание техник общения* или *невладение* ими на уровне умений. Предполагается, что изу­чение закономерностей и правил общения, отработка на практическом уровне (например, в тренинге общения) техник и приемов общения объективно ведет к повышению конструктивности, бесконфликтности общения. В принципе это, конечно, верно.

Однако стоит иметь в виду, что внешне неконструктивное, конфликтное об­щение не всегда связано лишь с низким уровнем коммуникативной компетент­ности субъекта. А если субъект *здесь и сейчас хочет* общаться деструктивно? Если агрессивное общение в данном случае есть необходимое и важное (полез­ное) для него поведение? Например, с помощью вербальной агрессии он дости­гает разрядки внутренней агрессивности, напряжения и т.д.

Это ведь уже не проблема техник общения. Это проблема психологии лично­сти. Дело здесь не в том, что субъект *не знает* технологии позитивного общения. Дело в том, что он *не хочет* здесь и сейчас о них вспоминать, не хочет конструк­тивно общаться.

Так, например, если известный политик постоянно демонстрирует образцы казалось бы неконструктивного общения, явно основанного на агрессии, только очень наивный человек может полагать, что этот политик нуждается в уроках общения, что причина его агрессивных выпадов — в неумении общаться. Совер­шенно ясно, что перед нами человек, владеющий техниками общения гораздо лучше, чем, возможно, многие тренеры, проводящие практикумы по общению. Кажущаяся неконструктивность может оказаться вполне целесообразным пове­дением. Все зависит от того, какие цели преследует человек. В данном случае может быть поставлена цель не договориться, не решить проблему, а завладеть вниманием, показать себя, заработать очки, кого-то привлечь на свою сторону. Цель — самопрезентация, и если человек понимает, что заработать эти очки он может как раз таким агрессивным поведением и, может быть, унижением дру­гих — то неконструктивное общение оказывается, как это ни парадоксально, конструктивным применительно к поставленным задачам.

Обратим внимание и на другой аспект проблемы. Следует отчетливо пред­ставлять себе, что инициатором деструктивного общения может быть не только «агрессивная сторона» (субъект общения), но и, скажем так, «страдательная сторона». И речь в данном случае не обязательно идет о мазохистской патоло­гии. Некий субъект (страдательная сторона) в силу своих личностных особенно­стей может иметь потребность в доминантном, авторитарном партнере по взаи­модействию (роль «сильного отца», «покровителя», «ведущего», «лидера, ответ­ственного за принятие решений» и т.п.). Имея потребность в таком партнере по межличностному взаимодействию, субъект будет его активно искать, находить и, найдя, *стимулировать* именно такое — доминантное, авторитарное и т.д. — поведение. Конечно, такое взаимодействие не соответствует канонам конструк­тивного общения (партнерское равенство, подчеркивание значимости личности партнера и т.д.).

В дальнейшем, рассматривая техники конструктивного общения, мы будем исходить из традиционной парадигмы позитивного общения. Но хотелось бы, чтобы все вышеозначенные замечания имелись в виду, составляли как бы «вто­рой (неявный) план» нашего рассмотрения.

Первое правило, которое хотелось бы здесь сформулировать, имеет как пси­хологический, так и лингвистический характер. Это очень простое правило. Но от того оно не становится менее актуальным. К сожалению, несмотря на его оче­видность, нарушается оно достаточно часто. Это правило призывает *говорить на языке партнера.* Язык сообщения должен быть понятен всем субъектам обще­ния. Как-то на одном из семинаров моя студентка делала доклад. Надо заметить, что слушателями ее были тоже студенты, но не психологи. Доклад был интерес­ным и профессиональным. Я слушал его с интересом. Но в какой-то момент с удивлением заметил шум и отвлечение аудитории. В чем дело, ведь аудитория в начале была очень заинтересована темой доклада? Теперь уже я прислушался к докладу как бы со стороны, не погружаясь в его содержание, но обращая внимание на форму. Доклад изобиловал психологическими терминами, многие фразы были похожи на цитаты из научного доклада на академической конференции психологов или из научной психологической монографии (что, возможно, так и было). Это обстоятельство не вызывало затруднений восприятия у меня, и пото­му я не сразу и обратил внимание на него. Однако оно вызвало серьезные за­труднения в восприятии доклада у непсихологов, слабо знакомых с научной психологической терминологией. По существу, слушая доклад, они сначала пы­тались его «перевести» на свой язык, а затем только могли пытаться вникать в него содержательно. Это оказалось для многих слишком тяжелой задачей.

Какую же ошибку допустила та студентка? Она говорила на языке, незнако­мом слушателям. Я проиллюстрировал это ей и группе. Давайте сделаем это и здесь. Сконструируем фразу, которая бы несла определенную психологическую информацию, но была бы при этом сформулирована на обычном, доступном любому человеку языке. Вот такая фраза, например: *речь человека играет важ­ную роль не только в общении людей, но и в восприятии одного человека другими людьми.* Теперь переведем эту фразу и

|  |  |
| --- | --- |
| сформулируем ее на языке «плохой академичности», с обильным использованием психологической терминологии. Итак, эта же фраза в новой форме: *вербальное поведение индивида является детерминантой не только субъект-субъектной интеракции, но и фактором,* | Первое правило эффективного общения: говорите на языке партнера. |

*детерминирующим перцепцию индивида другими реципи­ентами.* Я хочу особо подчеркнуть, что последняя фраза не является бессмысленной абракадаброй, но несет вполне определенную психоло­гическую информацию. Любой психолог ее безусловно поймет (ну, может быть, при некотором внутреннем усилии). Для других людей понимание информации, изложенной таким образом, будет существенно затруднено.

Не стоит думать, что ошибки подобного рода являются редким исключением и встречаются только у крайне неопытных докладчиков. Следующий пример, найденный в *учебнике русского языка,* призван еще раз подтвердить значимость обсуждаемого нами правила. Итак, авторы учебника, очевидно, полагая, что го­ворят со школьниками 5—9-х классов на одном с ними языке, объясняют им сле­дующее: «В предложениях с глагольными сказуемыми выражено лишь дей­ствие, а деятель не назван, хотя он мыслится как определенное и неопределен­ное лицо. (...) В безличных предложениях не мыслится активный деятель. (...) Определенно-личными называются односоставные предложения, в которых де­ятель не назван, но мыслится как определенное лицо: говорящий или его собеседники»[[1]](#footnote-1). Как говорится, без комментариев!

Следующее правило эффективного общения можно обозначить как *подчер­кивание значимости партнера, проявление уважения к нему.* Это правило мы рассматриваем не просто как очередную «технику общения», но как один из важнейших, фундаментальных принципов конструктивного межличностного взаимодействия. Такая позиция основана на принимаемой нами концепции А. Маслоу, в рамках которой потребность в уважении, признании и принятии относится к фундаментальным, базовым потребностям личности. Конкретная реализация этого правила может осуществляться как на вербальном, так и на невербальном уровне. Примером вербального проявления может быть, напри­мер, такая фраза: «Мы обратились за советом именно к вам, потому что ваш профессиональный опыт очень ценен в этом вопросе». Конкретная форма вербали­зации этого общего правила имеет бессчетное количество вариантов, в зависи­мости от реального контекста ситуации и особенностей личности партнера по общению. На невербальном уровне подчеркивание значимости партнера и про­явление уважения к нему может проявляться, например, предметной демон­страцией того, что вы ответственно отнеслись к данной встрече и готовились к ней (подготовительные рабочие записи, пометки в рабочем плане, заранее при­готовленные материалы и т.п.). Возможно, естественно, и множество других вариантов реализации этого правила на невербальном уровне. Однако подчерк­нем главное — за всеми действиями подобного рода должно стоять *искреннее* уважение к партнеру. В противном случае все эти действия превращаются в ба­нальную тактику манипуляции, которая, хотя и может приводить иногда к успе­ху, все-таки неизбежно ведет к деформации личности. А кроме того, в силу существования не до конца еще научно понятого феномена, который мы предла­гаем называть *коммуникативной сензитивностью,* люди каким-то «надрациональным» образом чувствуют неискренность и неприятие собственной лично­сти даже тогда, когда им по полной программе внешне демонстрируется «подчеркивание значимости партнера, проявление уважения к нему».

Еще одно правило можно обозначить как *подчеркивание общности.* Оно может трактоваться в очень широком контек­сте. Варианты бесчисленны — это может быть и общность ин­тересов, целей, задач,

|  |  |
| --- | --- |
| позиций. Работает даже подчеркивание общности личностных особенностей. Мастера общения умуд­ряются использовать это правило даже за счет подчеркива­ния общности негативных личностных особенностей. Женщина может, например, расположить к себе знакомую, сказав ей: «Как мы в этом похожи —  | **Второе правило эффективного общения: подчерки­вайте значимость партнера, проявляйте уважение к нему.** |

обе такие рассеянные!» Конеч­но, лучше подчеркивать общность каких-то положительных черт. Эффективный вид этой техники общения — подчеркивание профессиональной общности.

Прямо противоположное поведение, неэффективное — это подчеркивание различий, когда акцент делается на несхожести. Представим себе учителя, кото­рый заявляет родителям ребенка, пришедшим на школьное собрание: «Ну, вы же инженер, а я педагог, так что вы мне там говорите о воспитании». Понятно, что общение не сложится.

Подчеркивание общности — не только одно из базовых правил, это еще и самое древнее правило общения. Психоло­гия общения унаследовала

|  |  |
| --- | --- |
| его от глубинной психологии лич­ности. Вспомним главное правило выживания в джунглях, сформулированное Киплингом в знаменитом «Маугли»: «Мы с тобой одной крови, ты и я». Что это, как не подчерки­вание общности? В социальной психологии известны  | **Третье правило эффективного общения: подчерки­вайте общность с партнером.** |

такие феномены, как внутригрупповой фаворитизм и межгруппо­вая дискриминация.

*Внутригрупповой фаворитизм.* Этот феномен состоит в том, что если человек принадлежит к определенной группе и опознается ею как «свой», то можно чет­ко проследить, как члены группы осуществляют по отношению к нему психоло­гический протекционизм. Если у членов такой группы есть выбор, кому помочь и т.п., они однозначно начнут со «своего». Еще один вариант проявления внутригруппового фаворитизма: интерпретация поступков. Два человека совершают один и тот же поступок. Группа высоко оценит «своего»: «Он талант, он гений, посмотрите-ка на него», а человека, не принадлежащего к группе, просто не за­метят или, во всяком случае, не выразят такого восторга. Другой вариант: пред­положим, два человека совершают некий неблаговидный поступок. Внутригрупповой фаворитизм выразится в том, что члену группы это простят, как-то его оправдают или не заметят сделанного.

*Межгрупповая дискриминация* — оборотная сторона медали. Если человек по каким-то признакам определяется группой как представитель другой группы (не обязательно противоположной), то его проступки будут более негативно интерпретироваться, а его успехи никто из членов группы не воспримет поло­жительно, а если и признают, то с оговорками: «Да, все-таки ему удалось, прихо­дится признать...»

Понятно, что основанием для дифференциации (и следовательно, основани­ем для проявления феноменов внутригруппового фаворитизма и межгрупповой дискриминации) могут выступать различные факторы. Так группы могут разде­литься, например, по возрастному критерию или профессиональному, в ка­честве основания дифференциации может выступить национальный признак и т.д. Исследования показывают, что в профессиональной среде педагогов не­редко происходит достаточно четкое разделение на группы по критерию «педа­гогический стаж» или «опытные — молодые учителя». Если такое разделение произошло, то активно начинает работать модель «МЫ — ОНИ». В тех же иссле­дованиях (Реан А.А., 1992, 1999) была установлена одна интересная особен­ность проявления феноменов межгрупповой дискриминации и внутригруппо­вого фаворитизма в профтехучилищах. Оказалось, что в данной профессиональ­ной среде в качестве наиболее значимого критерия разделения педагогов на подгруппы выступает не педагогический стаж (хотя этот критерий также про­должает действовать), а некоторые специфичные для данной образовательной системы профессионально-ролевые особенности педагогов. Было установлено, что наибольшая межгрупповая дифференциация (и соответственно наибольшая внутригрупповая консолидация) наблюдается в группах, разделенных по прин­ципу преподаватели — мастера производственного обучения.

Следующее важное правило — это *проявление интереса к проблемам партнера.* Противоположное поведение — пре­небрежение проблемами партнера. Такой ошибки достаточ­но, чтобы конструктивное общение не

|  |  |
| --- | --- |
| состоялось. Подчерк­нем здесь слово «проявление» — наш интерес к проблемам партнера должен быть явным.Например (реальный случай из психологической практики), во время семейной консультации муж пожаловался на  | **Четвертое правило эффективного общения: проявляйте интерес к проблемам партнера.** |

то, что жена потеряла интерес к его де­лам и не слушает, когда после рабочего дня он рассказывает ей о своих проблемах, удачах и неудачах. Оказывается, что «под аккомпанемент» его рассказа жена моет посуду и время от времени, перебивая, спрашивает ребенка в сосед­ней комнате, сделал ли он уроки. Для жены эти претензии были полным откро­вением: она удивилась, что муж интерпретировал ее поведение как потерю ин­тереса, утверждала, что почти всегда может дословно повторить то, что он гово­рил. Наверное, и правда может, но здесь проблема заключалась не в этом. Проблема состояла в том, что она никак *не проявляла* свой интерес.

Рассмотрим теперь группу техник, которую обычно называют техниками выравнивания напряжения. Напряжение может создаваться постепенно в про­цессе общения или присутствовать изначально. Существует ряд техник, позво­ляющих его снизить. Заодно оговорим и «анти-техники», т.е. нарушение пра­вил, только усиливающее напряжение.

*Предоставление партнеру возможности выговориться.* Как ни парадоксаль­но, оказывается, что для снижения напряжения у партнера по общению совсем не обязательно выполнять все то, на чем он настаивает. Очень часто снижению напряжения способствует уже то, что он получил возможность высказать, верба­лизовать все свои взгляды без ограничений, без того, чтобы его перебивали.

В тренингах общения часто используется известная процедура, когда психо­лог тем или иным способом фиксирует, кто из группы был более активен в дис­куссии, кто чаще высказывался. Затем, по окончании дискуссии, наряду с дру­гими вопросами, участникам предлагают ответить и на такой: «Оцените удов­летворенность своим участием в дискуссии в процентах, от нуля до ста». Затем из числа опрошенных выбирают полярные группы — высоко- и низко удовлет­воренных, чтобы спросить у них, почему они ответили именно так. И практиче­ски всегда либо все неудовлетворенные, либо большая их часть называли в ка­честве одной из причин то, что не сумели высказаться, донести до группы свои взгляды. При просмотре видеоматериала дискуссии обычно выясняется, что со­всем пассивных участников не было. Но человек, которого оборвали, перебили или просто не заметили его робкого высказывания, не сделал повторной попыт­ки высказаться и ушел в «глухое молчание».

Соблюдение этого правила кажется банальным, но, как показывает практика, в том числе и практика проведения социально-психологических тренингов с учителями, директорами школ и профтехучилищ, далеко не все ему следуют.

Некоторые грамотные менеджеры, руководители активно пользуются этим правилом. Иногда, к сожалению, манипулятивным образом. Они достаточно ча­сто собирают совещания и предоставляют каждому члену коллектива возмож­ность высказаться, все спорят, все что-то говорят. Однако по окончании совеща­ния, когда напряжение сотрудников разрядилось, такой руководитель, в конце концов, проводит и реализует подчас заранее им принятое, собственное реше­ние. Такая процедура к тому же еще и кажется демократичной, потому что из обилия высказанного на совещании в процессе дискуссии всегда можно выбрать что-то такое, что так или иначе согласуется с априорно принятым (но не обнаро­дованным) решением руководителя. Разумеется, такой подход близок к манипу­ляции, но в здравом смысле ему не откажешь. Сотрудникам дали высказаться, и, возможно, что-то из их предложений все-таки будет учтено в решении менеджера.

*Вербализация эмоционального состояния.* У этой техники есть два подвида.

А. Вербализация СВОЕГО эмоционального состояния.

Б. Вербализация эмоционального состояния ПАРТНЕРА.

По существу, эту технику можно охарактеризовать как грамотную замену неконструктивной техники замечаний и проявлений обиды.

Вербализация собственного эмоционального состояния может выражаться, например, такой фразой: «То, что вы сейчас сказали, очень меня расстроило. Я даже не знаю, что дальше делать». Что происходит на самом деле? Прежде всего, человек не аккумулирует в себе негативные эмоции, а вербализует их. С другой стороны, такая вербализация подсказывает партнеру, какое действие оказывают его слова. Наконец, формально это никоим образом не выглядит как замечание партнеру, хотя идея та же: мне не нравится то, что он сказал. Но фор­ма иная: отсутствует прямая оценка слов партнера.

Вербализация состояния партнера может быть выражена сходным образом: «Кажется, вы сейчас напряжены».

*Предложение КОНКРЕТНОГО выхода из сложившейся ситуации.* Когда на­пряжение достигает своего апогея, эффективным приемом является перевод разговора с абстрактного уровня на конкретные предложения, которые можно обсуждать. С этим правилом связано родственное ему обращение к фактам в дискуссии, в полемике.

*Позиция «на равных».* Эта техника одновременно связана и с подчеркивани­ем значимости партнера, и с проявлением уважения к нему. Ее неконструктив­ная противоположность, *позиция «над»,* всегда ведет к нагнетанию напряжения. Превосходство одного партнера по общению над другим может подчеркиваться и осуществляться по различным направлениям: превосходство по компетентно­сти, по стажу или опытности, по профессионально-ролевым позициям и т.п.

Позиция «над» таит в себе очень большую опасность в педагогическом обще­нии, поскольку там она неявным образом заложена изначально. Основание этой позиции в педагогическом общении связано с двумя факторами — функцио­нальным и возрастным — учитель заведомо старше учеников, и по профессии ему положено их учить. В этом смысле абсолютное равенство в общении учени­ка и учителя вряд ли достижимо. Однако позиция «над» зачастую реализуется в школе неадекватно подчеркнуто и сильно. Как это следует из специальных ис­следований (о которых мы говорим подробнее в других разделах книги), в шко­ле достаточно распространен авторитарный стиль общения педагога с учащими­ся, он всегда предполагает реализацию в общении именно позиции «над».

Существуют даже концепции психоаналитической ориентации, согласно ко­торым педагогику как профессию выбирают люди с высокой личностной склон­ностью к позиции «над», к проявлению авторитарности, с выраженным стремле­нием к власти. Предполагается, что педагогическая профессия позволяет таким людям реализовать отмеченные личностные тенденции в социально приемле­мой и даже в социально одобряемой форме. Но не будем спешить соглашаться с этим. Ведь очень многие люди выбирают педагогическую профессию явно по другим мотивам. По крайней мере ясно, что чрезвычайно радикальные выводы и слишком глобальные обобщения всегда надо делать с осторожностью, имея для этого очень серьезные эмпирические основания. Хотя мифы не нуждаются в фактах. Особенно мифы социальные.

Следующая группа правил относится к так называемому *активному слуша­нию.* Под активным слушанием понимается очень простое положение: гораздо эффективнее для общения не просто пассивно слушать, а вербальным образом проявлять свою заинтересованность в разговоре, доказывать, что ваши мысли не витают где-то далеко. Кроме того, функция активного слушания — еще и пока­зать партнеру, что собеседник понимает партнера по общению и правильно ин­терпретирует его мысли.

Существует несколько уровней активного слушания.

*Вербализация, уровень А.* Самый простой уровень активного слушания пред­полагает, что собеседник просто вставляет какие-то утвердительные междоме­тия («да», «ага» и т.п.). Это покажет, что субъект следит за развитием мысли партнера.

В связи с этими рекомендациями у некоторых людей может возникнуть «принципиальный» вопрос: как же постоянно повторять «да», если на самом деле я не согласен с точкой зрения, которую излагает собеседник? В данном слу­чает не стоит обязательно воспринимать «да» как знак согласия, это просто под­тверждение неослабевающего внимания слушателя. «Да» ведь не обязательно означает «да, согласен», оно может также означать и «да, понимаю».

Чуть более сложный прием первого уровня активного слушания — повтор-проговаривание сказанного партнером. Вместо «да» можно повторить, ничего не изменяя, какое-то слово или фразу партнера. Функция та же — показать, что слушающий следит за рассказом, его внимание здесь, в этой ситуации общения.

*Вербализация, уровень В.* Более сложный уровень активного слушания — пе­рефразирование, резюмирование. В процессе общения партнер не просто прибе­гает к повтору, но может и подвести некоторую черту под услышанным, сделать резюме: «Итак, насколько я понял, ваша основная идея — ребенок постоянно испытывает переутомление в школе». Функции у этого приема все те же: собе­седник проявляет свое внимание, но, кроме того, перефразирование помогает снять проблемы недопонимания, которые могут возникнуть в разговоре. Парт­нер может подтвердить, что вы правильно его поняли — тем самым между вами установится еще лучший контакт. Если же окажется, что он неверно донес до вас свои идеи, то он повторит их и далее будет выражать свои мысли более точ­но и однозначно.

Сюда же можно отнести и формулирование уточняющих вопросов-утверж­дений. В процессе выдвижения уточняющих вопросов (или вопросов-утвержде­ний) беседующий уточняет, правильно ли он понял основную мысль собеседни­ка. Или же собеседник сможет выдвинуть предположение относительно *причин* высказывания: «Вы так озабочены переутомлением ребенка, потому что у него проблемы со здоровьем?» Вообще говоря, резюмирование и постановка уточня­ющих вопросов-утверждений важны не только в связи со всем вышесказанным об активном слушании. Это важно еще и потому, что мы не всегда способны сде­лать адекватные выводы на основе сказанного партнером по общению. В частно­сти, очень часто неадекватно воспринимаются именно причины высказывания. В исследованиях по психологии каузальной атрибуции установлено, что люди чаще всего не познают истинные причины поведения и высказываний друг дру­га, а приписывают партнерам те причины, которые им самим кажутся логичны­ми. Данные техники позволяют исправить возникшее непонимание до того, как оно успеет привести к каким-то отрицательным последствиям.

*Вербализация, уровень С.* Следующий уровень вербализации связывается с развитием идей партнера по общению. На этом более творческом уровне пред­полагается, что собеседник не просто подтверждает и резюмирует идеи партне­ра, но и развивает их дальше. Возможно, собеседнику удастся вывести какие-то логические следствия из идей партнера: «Если исходить из того, что вы сказали, то получается, что ребенку не по силам школьная нагрузка не потому, что он слаб, а потому, что сама организация учебного процесса недостаточно продума­на».

Несколько слов о ряде негативных явлений, которые могут возникнуть в процессе общения. Они отчасти соотносятся с техниками активного слуша­ния — это ошибки, которых следует избегать во взаимодействии партнером.

Негативный эффект чаще всего даст, например, ответ партнеру, начатый со слова «нет». Причем даже если далее и делается попытка пояснить свое несогла­сие («Нет, вы не правы, так как…»), — она уже не является столь эффективной, какой могла бы быть. Собеседник, отреагировав на услышанное «нет», слушает партнера только «в пол-уха». Основную информацию он уже получил: сказан­ное им партнер не принял. Собеседник перестает слушать и начинает мысленно подбирать другие аргументы, призванные убедить партнера, для того чтобы привести их, как только тот закончит свою речь. Гораздо лучше, поэтому, начать ответ со слова «да», даже если это будет «да, но...»

Обратимся к так называемому «вопросу о вопросах». Напомним: уточняю­щие вопросы — эффективный прием активного слушания. Они демонстрируют внимание к собеседнику. Однако есть ситуации, когда задаваемые вопросы мо­гут только усилить напряжение. Партнер, сам того не сознавая, «закрывается». Парадоксально, но тем не менее это правда. Секрет в том, что, как это часто бы­вает, все держится на нюансах. Формально вопрос всегда остается вопросом. Негативный же эффект возникает, когда эффективная техника уточнения-переспрашивания заменяется на технику выспрашивания. Этот негативно воздей­ствующий прием можно условно назвать «тактикой следователя». Человек мо­жет полагать, что он «активно слушает» — и при этом задавать партнеру вопрос за вопросом, зачастую в очень напористой, жесткой манере. В чем разница? При переспрашивании или расспрашивании контекст ситуации такой: партнер хочет точнее понять собеседника, ему интересно то, что говорит его собеседник. Вы­спрашивание же интерпретируется человеком иным образом: моего собеседни­ка интересую не я, не мои переживания, а некая польза, которую он может из­влечь из моих ответов. Напряжение нарастает, поскольку человек интерпрети­рует беседу-выспрашивание как ситуацию, в которой из него настойчиво выкачивают информацию. Положение усугубляется тем, что при технике вы­спрашивания тот из собеседников, который оказался под градом вопросов, все меньше понимает, зачем их ему задают, какова цель «дознания». Вследствие этого он постепенно отстраняется, закрывается, защищает себя, поскольку в голову приходят самые неприятные объяснения и гипотезы. Конечно, к тактике выспрашивания лучше не прибегать.

Как эффективную обычно оценивают так называемую тактику получения утвердительных ответов. Она состоит в том, что собеседник старается получить не одно «да», а много «да» в подтверждение даже самых бесспорных положений или незначительных, частных мелочей. Это подведет партнера к тому, чтобы от­ветить «да» и на какой-то существенный, важный вопрос. Причина в формиро­вании стереотипной логики беседы: после серии утвердительных ответов труд­нее ответить отрицательно. Это и действие речевой инерции, и логики: собесед­ник задумается, почему, столько раз сказав «да», он вдруг ответит «нет». Как правило, даже если в этой ситуации все-таки и раздается «нет», оно обычно не бывает слишком категоричным.

Более общим вариантом тактики получения утвердительных ответов приня­то считать технику общения под названием «нога в двери»: условно говоря, че­ловек может просунуть в приоткрытую дверь ногу, чтобы расширить щель и пройти самому. Эта техника может быть использована не только в беседе, но и как основа стратегии поведения: некоторые люди начинают с получения ма­леньких уступок и тем самым добиваются согласия по более важным вопросам.

Далее речь пойдет о достаточно сложной и многоаспектной технике, носящей название «техника Франклина», по имени известного американского государ­ственного деятеля прошлого и ученого-естествоиспытателя Бенджамина Фран­клина. Он подробно писал о том, какие приемы общения помогли ему как дип­ломату. В частности, он придерживался убеждения, что ответ всегда следует на­чинать со слов «да». Франклин хорошо понимал, что, начиная свой ответ с «нет», мы тем самым блокируем желание собеседника слушать нас дальше. Сле­дующий этап — дать позитивную оценку идее собеседника и, более того, объяс­нить, чем именно она хороша, интересна, выгодна и т.д. Следующий шаг — опи­сание условий, в которых предложенное решение было бы наилучшим. Затем можно плавно переходить к описанию реальных условий, для начала безотноси­тельно предложенной идеи. Далее может следовать предложение нового, изме­ненного решения в конкретных, только что описанных реальных условиях.

Как видим, многоэтапность этой сложной техники очевидна. Но не менее очевидна и высокая эффективность принятия решения. Ведь в ходе выполнения этой тактики многократно подчеркивалась продуктивность идей партнера, и, соответственно, его личная значимость. Новая идея при этом предлагалась как видоизменение идеи, предложенной партнером. Акцентировалось и то, что при­чины изменения — не недостатки самой идеи, а невыгодные реальные условия, подталкивающие к ее усовершенствованию.

Конечно, сколько бы техник мы ни знали, важно прежде всего помнить, что общение — особое, тонкое мастерство. Человек может в точности выполнять все, чему его научили во время тренингов по общению, и тем не менее постоянно по­лучать плохой результат. В таких случаях причина неудачи очень часто коре­нится в формальном усвоении правил общения и в неумении их применять адекватно реальной ситуации взаимодействия и личности партнера. А кроме того, никакие техники общения не помогут, если субъект ставит своей целью са­мопрезентацию, а не достижение согласия и поиск оптимального решения.

Отметим, кстати, что всегда очень важно не просто нападать на позицию оп­понента, а постараться, как справедливо утверждают Р. Фишер и У. Юри, *загля­нуть за нее,* попытаться понять, что за этим стоит. Другими словами, надо не только акцентировать свое внимание на том, почему нас не устраивает чья-то точка зрения, но и на том, каковы причины ее возникновения, в чем причины упорства, с которым оппонент ее отстаивает.

Следующая техника, которую мы рассмотрим, отчасти относится к разряду манипулятивного общения. Тем не менее «врага надо знать в лицо», и нельзя упускать из виду то, каким образом кто-то может попытаться манипулировать нами. Эта техника — переживаемое негативное самооценивание. Ее крайний ва­риант — самобичевание. Выражаться она может примерно в таких фразах: «По­чему меня всегда не принимают (не любят), не понимают?» или «Почему меня считают таким злым?» Показательно, что при использовании этой техники по­добные фразы подаются не как обвинение, а как глубокое эмоциональное пере­живание. Работает все — и мимика, и интонация. Расчет манипулятора, порой проявляющего большую изобретательность, очень прост: переживаемое нега­тивное самооценивание обязательно найдет эмпатийный отклик у окружающих. Такие фразы должны вызвать у окружающих желание защищать человека от самого себя. Они видят, что перед ними действительно высокомерный или злой человек, но невольно испытывают чувство вины и желание возразить: «Да что вы, совсем вы не такой!» Разумеется, эта техника может быть использована и искренне, не в манипулятивных целях. Осознанное или неосознанное проявле­ние такого поведения в общении нам не раз приходилось наблюдать в тренинговых группах.

Техника «айкидо», как и приемы этого вида восточных единоборств, постро­ена не на защите или нападении, а на том, чтобы позволить партнеру сделать то, что он хочет, и усилить его действие. Собственно в борьбе это может выглядеть так: вы позволяете противнику замахнуться для удара, подлаживаетесь под его движение и сами движетесь в том же направлении, параллельно пользуясь им для своих целей. Нападение работает против нападающего. В психологическом плане весь механизм действует точно так же. Можно позволить партнеру, на­пример, реализовать его желание сконфузить или подавить вас, и даже помочь ему в этом. Партнер вряд ли открыто проявляет свою агрессию, скорее, он доби­вается своей цели тонко замаскированными приемами. Можно сделать тайное явным, сказав: «Я в полной растерянности, вы меня окончательно сконфузили, я даже не знаю, как продолжать беседу». В большинстве случаев прием оказыва­ется эффективным, удар партнера обрушивается на него самого, и он поспешно говорит: «Что вы, я не хотел, и в мыслях не было, может, я что-то не так сказал?» Желая загнать в тупик собеседника, «агрессор» попадает в него сам.

Следующий момент связан с ситуациями негативного оценивания в обще­нии. Конечно, мы стараемся акцентировать внимание на позитивных аспектах взаимодействия, но бывают ситуации, когда негативное оценивание необходи­мо. Суть правила можно сформулировать так: если негативное оценивание необходимо, то порицанию, негативной оценке подлежит только само действие, проступок, промах, но ни в коем случае не личность того, кто его допустил.

Мастерство общения создается нюансами. Представим себе, как два хорошо знакомых человека в очередной раз оказываются на грани конфликта. Что может прозвучать в ответ на очередной упрек или колкость? Сравним несколько фраз с одинаковой целе-смысловой направленностью (направленность: «я не хочу с тобой ссориться»):

1. «Надо научиться на тебя не реагировать».

2. «Надо научиться не реагировать на твои выпады».

3. «Надо научиться не реагировать на твои срывы».

Проанализируем эти фразы. Первая фраза — чрезвычайно конфликтная, хотя тот, кто ее произнес, сделал это в целях примирения. Вариант ее подсозна­тельной интерпретации партнером вполне может оказаться негативным: «Ты пустое место, что с тобой ругаться, надо научиться тебя не замечать». Это, есте­ственно, еще больше обострит конфликт. Вторая фраза гораздо предпочтитель­нее. Во-первых, она не допускает интерпретации, приведенной выше, не дает партнеру оснований подумать, будто его считают ничтожеством. Во-вторых, она оценивает уже не личность, а сам поступок, на который нужно не реагировать.

Третья фраза — самый лучший вариант в описанной нами ситуации. Все-таки в слове «выпады» есть доля отрицательной коннотации, негативной оцен­ки. А сказав «срывы», мы неявно проявляем сочувствие к человеку, который не умеет контролировать свое поведение, доказываем ему же, что в наших глазах это не вина, а беда. Конфликт тем самым смягчается, поскольку такое участие и жалость должны тронуть кого угодно. Третья фраза непременно достигнет цели, которую преследовала и первая, таящая такие возможности негативной интер­претации.

В связи с приведенным примером напомним известное правило техники бе­зопасности общения: не расширяйте зону конфликта. Идея проста, но огромное число людей, постоянно нарушают это правило. Между тем легко заметить, что конфликт редко бывает абстрактным — обычно он разгорается вокруг какой-то конкретной ситуации, идеи, поступка и т.д. Если уж он возник, лучше остаться в рамках спорной проблемы и не переносить его ни на что другое. Например, учитель делает ученику замечание: «Ты не убрал портфель, оставил его валять­ся на полу». Ученик отвечает, что он сделал это случайно и больше не будет. Следующая реплика учителя как раз и демонстрирует нарушение данного пра­вила: «Ну, конечно, ты больше не будешь, ты всегда все разбрасываешь! Да еще и по коридору носишься, и по перилам катаешься». Конфликт переносится с частного случая на все поведение ученика вообще. В большинстве случаев раз­решить конфликт гораздо легче, если не уходить от его первопричины. К сожа­лению, эту ошибку часто допускают и люди, работающие в области профессий социономического типа (т.е. профессий типа «человек—человек»).

Мы рассмотрели лишь самые существенные правила и техники общения. Конечно, их гораздо больше. Но все эти техники объединяет одна общая законо­мерность. Любой прием предполагает не механическое его выполнение, а адек­ватность его использования «здесь и сейчас». Есть правила, которые, конечно, нельзя менять, они как бы являются универсальными, например проявление уважения к партнеру по общению. Но все-таки важно помнить, что идентичных ситуаций не бывает. И случается, что человек в каком-то конкретном случае до­бивается успеха, избегает конфликта, располагает к себе партнера по общению, действуя даже вопреки правилам. И при этом его поведение оказывается эффективным.

Рассмотрим в заключение следующий чрезвычайно показательный пример из жизни. Сначала опишем ситуацию, а затем проведем анализ поведения и об­щения ее участников. Итак, зарисовка с натуры, сделанная литератором А. Дидуровым.

У Совета Федерации на Большой Дмитровке — длинный ряд лимузинов. Особняком стоит громадный форд цвета консерваторского рояля. Мимо него семенит бомжиха. Как только бомжиха поравнялась с лимузином, из его утробы раздался металлического от­тенка громкий человеческий голос (включилась имитационная система предупрежде­ния): «Отойдите от машины!» Тетка, остолбенев от изумления, уставилась на автомо­биль — в нем явно никого не было. Но через секунд десять авто снова завопило милици­онерским тоном: «Отойдите от машины!» Бомжиха очнулась от столбняка, испуганно замахала на лимузин руками: «Да ты что, соколик, яришься-то? Я и не подхожу к тебе, иду себе и иду!» А ей опять из недр, железно-лакированных снаружи: «Отойдите от ма­шины!» Тут уж бабулька рассердилась: «Во разорался! *Разгавкался чисто пес!* Уже человеку и мимо не ходи — людей с улицы гонит!»

К ругающимся подходит дежурящий у фасада верхней палаты парламента омоновец с автоматом. Парень сразу принимает сторону форда: «А ну, пошла отсюда, карга! Ясно же тебе сказали — отойди от машины!» Бабка отшагнула *скоренько* шагов на пяток да выдала автоматчику: «Ясно, куда уж яснее... Только машина культурнее тебя, бугая, ты мне "тыкаешь", а она ко мне на "вы". Учись, сынок, у американской техники, если мама не выучила!» *С тем и сгинула* (везде выделено нами. — *А. Р.).*

Итак, здесь читателю рассказывают как бы поучительную историю о бес­культурном омоновце и более культурной бомжихе. НО...

Мы должны заметить, что пока с бабкой разговаривала машина *(вежливо, культурно),* бомжиха ведь по сути НЕ РЕАГИРОВАЛА НА ЕЕ СЛОВА, на ее просьбы отойти от машины. А речь омоновца (менее вежливая, менее культур­ная) оказалась *понятой* бомжихой, на нее бабка АДЕКВАТНО СРЕАГИРОВА­ЛА. В конце концов эффективной и *понятной,* достигшей изначальной цели, оказалась именно и только речь омоновца, а не речь культурной машины.

Более того. Именно после некультурной речи омоновца, бабка сама ВСПОМНИЛА о вежливости и стала поучать: «машина культурнее тебя... ты мне тыкаешь, а она ко мне на «вы». Однако так понравившейся бабке культур­ной машине, которая говорила с бомжихой только вежливо и на «вы», сама баб­ка быстро стала отвечать в стиле: «Во разорался! Разгавкался чисто пес!»

Резюме. Поведение омоновца оказалось более умным, чем поведение маши­ны. Самое важное, что оно было адекватно ситуации и личности партнера по взаимодействию (бомжихе). Потому что *только* это поведение учитывало не просто абстрактные правила общения, но и *конкретные особенности личности, ситуации и менталитета.*

Общение является важнейшей категорией психологической науки. Проблематика общения занимает значительное место в общей психоло­гии и в психологии личности. Педагогическая психология вообще вся может быть рассмотрена через призму общения, ибо практически все стороны процес­сов воспитания и обучения опосредованы общением. Явление общения являет­ся по существу центральным в социальной психологии, потому что именно общение порождает такие феномены, как восприятие и понимание людьми друг друга; лидерство и руководство; сплоченность и конфликтность и др. В самом общем виде понятие «общение» как самостоятельная категория, не сводимая к деятельности, может быть определено следующим образом. Общение — это про­цесс межличностного взаимодействия, порождаемый широким спектром акту­альных потребностей субъектов взаимодействия, направленный на удовлетво­рение этих потребностей и опосредованный определенными межличностными отношениями.

Структуру общения образуют когнитивно-информационный, регуляционно-поведенческий, аффективно-эмпатийный, социально-перцептивный компонен­ты. Когнитивно-информационный компонент связан с процессом передачи и приема информации, осуществляемым прямым образом вербальными и знако­выми средствами. Регуляционно-поведенческий компонент характеризует об­щение с позиций особенностей поведения субъектов, с позиций взаимной регу­ляции поведения и действий партнеров. Аффективно-эмпатийный компонент описывает общение как процесс обмена на эмоциональном уровне, а также как регуляцию эмоциональных состояний партнеров. Социально-перцептивный компонент связан с процессами восприятия, понимания и познания субъектами друг друга в процессе общения.

Существуют различные правила, приемы и техники конструктивного обще­ния. Однако любой прием предполагает не механическое его выполнение, а адекватность его использования «здесь и сейчас». Есть правила, которые, конеч­но, нельзя менять, они как бы являются универсальными, например проявление уважения к партнеру по общению. Но все-таки важно помнить, что идентичных ситуаций не бывает. Сколько бы техник общения мы ни знали, важно прежде всего помнить, что общение — особое, тонкое мастерство. Человек может в точ­ности выполнять все, чему его научили во время тренингов по общению и тем не менее постоянно получать плохой результат. В таких случаях причина неудачи очень часто коренится в формальном усвоении правил общения и в неумении их применять адекватно реальной ситуации взаимодействия и личности партнера.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ

Навыки и умения общения являются важнейшими в профессиограмме учителя и могут быть развиты. Проверьте свой уровень общительности, определите в случае необходимости пути коррекции данного феномена.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОБЩЕГО УРОВНЯ ОБЩИТЕЛЬНОСТИ (по В.Ф. Ряховскому)

Инструкция: Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли Вас ее ожидание из колеи?

2. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?

1. Вам предлагают выехать в командировку в город, где Вы никогда не бывали.

 4. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями, с кем бы то ни было?

6. Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?

7. Верите ли Вы, что существует проблема "отцов и детей", и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане, либо в столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли Вы отказаться от своего намерения?

12. Боитесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмот­рению конфликтных ситуаций?

13. У Вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оцен­ки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет Вы не приемлете. Это так?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочитаете ли Вы промолчать и не вступать в спор?

15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Оценка ответов: «Да» - 2 очка, «иногда» - 1 очко, «нет» - 0 очков. Полученные очки суммируются и по классификатору определяется, к какой категории людей относится испытуемый.

КЛАССИФИКАТОР К ТЕСТУ В.Ф. РЯХОВСКОГО

30-32 очка. Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше вы сами. Но и близким вам людям нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

25-29 очков. Вы замкнуты, не разговорчивы, предпочитаете оди­ночество, поэтому у Вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольст­вом - в вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности Вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

19-24 очка. Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14-18 очков. У Вас нормальная коммуникабельность. Вы любозна­тельны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпе­ливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыль­чивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

9-13 очков. Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры), любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно зна­комитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам не достает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При жела­нии, однако, Вы можете себя заставить не отступать.

4-8 очков. Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из Вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнениями.

Задумайтесь над этими фактами.

3 очка и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в Вашем окружении. Вы вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Да, Вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего, воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье — такой стиль жизни не проходит бесследно.

1. [↑](#footnote-ref-1)