

Раздел II
ЗАКОНОМЕРНОСТИ ОБЩЕНИЯ
И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
Глава 4
ОБЩЕСТВЕННЫЕ ОТНОШЕНИЯ
И МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ

Методологические проблемы исследования связи общественных и межличностных отношений. Если исходить из того, что социальная психология прежде всего анализирует те закономерности человеческого поведения и деятельности, которые обусловлены фактом включения людей в реальные социальные группы, то первый эмпирический факт, с которым сталкивается эта наука, есть факт общения и взаимодействия людей. По каким законам складываются эти процессы, чем детерминированы их различные формы, какова их структура; наконец, какое место они занимают по всей сложной системе человеческих отношений?

Главная задача, которая стоит перед социальной психологией, — раскрыть конкретный механизм «вплетения» индивидуального в ткань социальной реальности. Это необходимо, если мы хотим понять, каков результат воздействия социальных условий на деятельность личности. Но вся сложность заключается в том, что этот результат не может быть интерпретирован так, что сначала существует какое-то «несоциальное» поведение, а затем на него накладывается нечто «социальное». Нельзя сначала изучить личность, а лишь потом вписать ее в систему социальных связей. Сама личность, с одной стороны, уже «продукт» этих социальных связей, а с другой — их созидатель, активный творец. Взаимодействие личности и системы социальных связей (как макроструктуры — общества в целом, так и микроструктуры — непосредственного окружения) не есть взаимодействие двух изолированных самостоятельных сущностей, находящихся одна вне другой. Исследование личности есть всегда другая сторона исследования общества.

Значит, важно с самого начала рассмотреть личность в общей системе общественных отношений, каковую и представляет собой общество, т.е. в некотором «социальном контексте». Этот «контекст» представлен системой реальных отношений личности с внешним миром. Проблема отношений занимает в психологии большое место, у нас в стране она в значительной степени разработана в работах В.Н. Мясищева (Мясищев, 1949). Фиксация отношений означает реализацию более общего методологического принципа — изучения объектов природы в их связи с окружающей средой. Для человека эта связь становится отношением, поскольку человек дан в этой связи как субъект, как деятель, и, следовательно, в его связи с миром, роли объектов связи, по словам Мясищева, строго распределены. Связь с внешним миром существует и у животного, но животное, по известному выражению Маркса, не «относится» ни к чему и вообще «не относится». Там, где существует какое-нибудь отношение, оно существует «для меня», т.е. оно задано как именно человеческое отношение, оно направлено в силу активности субъекта.

Но все дело в том, что содержание, уровень этих отношений человека с миром весьма различны: каждый индивид вступает в отношения, но и целые группы также вступают в отношения между собой, и, таким образом, человек оказывается субъектом многочисленных и разнообразных отношений. В этом многообразии необходимо прежде всего различать два основных вида

отношений: общественные отношения и то, что Мясищев называет «психологические» отношения личности.

Структура общественных отношений исследуется социологией. В социологической теории раскрыта определенная субординация различных видов общественных отношений, где выделены экономические, социальные, политические, идеологические и другие виды отношений. Все это в совокупности представляет собой систему общественных отношений. Специфика их заключается в том, что в них не просто «встречаются» индивид с индивидом и «относятся» друг к другу, но индивиды как представители определенных общественных групп (классов, профессий или других групп, сложившихся в сфере разделения труда, а также групп, сложившихся в сфере политической жизни, например, политических партий и т.д.). Такие отношения строятся не на основе симпатий или антипатий, а на основе определенного положения, занимаемого каждым в системе общества. Поэтому такие отношения обусловлены объективно, они есть отношения между социальными группами или между индивидами как представителями этих социальных групп. Это означает, что общественные отношения носят безличный характер; их сущность не во взаимодействии конкретных личностей, но, скорее, во взаимодействии конкретных социальных ролей.

Социальная роль есть фиксация определенного положения, которое занимает тот или иной индивид в системе общественных отношений. Более конкретно под ролью понимается «функция, нормативно одобренный образец поведения, ожидаемый от каждого, занимающего данную позицию» (Кон, 1967. С. 12—42). Эти ожидания, определяющие общие контуры социальной роли, не зависят от сознания и поведения конкретного индивида, их субъектом является не индивид, а общество. К такому пониманию социальной роли следует еще добавить, что существенным здесь является не только и не столько фиксация прав и обязанностей (что выражается термином «ожидание»), сколько связь социальной роли с определенными видами социальной деятельности личности. Можно поэтому сказать, что социальная роль есть «общественно необходимый вид социальной деятельности и способ поведения личности» (Буева, 1967. С. 46—55). Кроме этого, социальная роль всегда несет на себе печать общественной оценки: общество может либо одобрять, либо не одобрять некоторые социальные роли (например, не одобряется такая социальная роль, как «преступник»), иногда это одобрение или неодобрение может дифференцироваться у разных социальных групп, оценка роли может приобретать совершенно различное значение в соответствии с социальным опытом той или иной общественной группы. Важно подчеркнуть, что при этом одобряется или не одобряется не конкретное лицо, а прежде всего определенный вид социальной деятельности. Таким образом, указывая на роль, мы «относим» человека к определенной социальной группе, идентифицируем его с группой.

В действительности каждый индивид выполняет не одну, а несколько социальных ролей: он может быть бухгалтером, отцом, членом профсоюза, игроком сборной по футболу и т.д. Ряд ролей предписан человеку при рождении (например, быть женщиной или мужчиной), другие приобретаются прижизненно. Однако сама по себе социальная роль не определяет деятельность и поведение каждого конкретного ее носителя в деталях: все зависит от того, насколько индивид усвоит, интернализует роль. Акт же интернализации определяется целым рядом индивидуальных психологических особенностей

каждого конкретного носителя данной роли. Поэтому общественные отношения, хотя и являются по своей сущности ролевыми, безличными отношениями, в действительности, в своем конкретном проявлении приобретают определенную «личностную окраску». Хотя на некоторых уровнях анализа, например в социологии и политической экономии, можно абстрагироваться от этой «личностной окраски», она существует как реальность, и поэтому в специальных областях знания, в частности в социальной психологии, должна быть подробно исследована. Оставаясь личностями в системе безличных общественных отношений, люди неизбежно вступают во взаимодействие, общение, где их индивидуальные характеристики неизбежно проявляются. Поэтому каждая социальная роль не означает абсолютной заданности шаблонов поведения, она всегда оставляет некоторый «диапазон возможностей» для своего исполнителя, что можно условно назвать определенным «стилем исполнения роли». Именно этот диапазон является основой для построения внутри системы безличных общественных отношений второго ряда отношений — межличностных (или, как их иногда называют, например, у Мясищева, психологических).

Место и природа межличностных отношений. Теперь принципиально важно уяснить себе место этих межличностных отношений в реальной системе жизнедеятельности людей.

В социально-психологической литературе высказываются различные точки зрения на вопрос о том, где «расположены» межличностные отношения, прежде всего относительно системы общественных отношений. Иногда их рассматривают в одном ряду с общественными отношениями, в основании их, или, напротив, на самом верхнем уровне (Кузьмин, 1967. С. 146), в других случаях — как отражение в сознании общественных отношений (Платонов, 1974. С. 30) и т.д. Нам представляется (и это подтверждается многочисленными исследованиями), что природа межличностных отношений может быть правильно понята, если их не ставить в один ряд с общественными отношениями, а увидеть в них особый ряд отношений, возникающий внутри каждого вида общественных отношений, не вне их (будь то «ниже», «выше», «сбоку» или как-либо еще). Схематически это можно представить как сечение особой плоскостью системы общественных отношений: то, что обнаруживается в этом «сечении» экономических, социальных, политических и иных разновидностей общественных отношений, и есть межличностные отношения (рис. 2).

Рис. 2. Межличностные отношений и общественные отношения

При таком понимании становится ясным, почему межличностные отношения как бы «опосредствуют» воздействие на личность более широкого социального целого. В конечном счете межличностные отношения обусловлены объективными общественными отношениями, но именно в конечном счете. Практически оба ряда отношений даны вместе, и недооценка второго ряда препятствует подлинно глубокому анализу отношений и первого ряда.

Существование межличностных отношений внутри различных форм общественных отношений есть как бы реализация безличных отношений в деятельности конкретных личностей, в актах их общения и взаимодействия.

Вместе с тем в ходе этой реализации отношения между людьми (в том числе общественные} вновь воспроизводятся. Иными словами, это означает, что в объективной ткани общественных отношений присутствуют моменты,

исходящие из сознательной воли и особых целей индивидов. Именно здесь и сталкиваются непосредственно социальное и психологическое. Поэтому для социальной психологии постановка этой проблемы имеет первостепенное значение.

Предложенная структура отношений порождает важнейшее следствие. Для каждого участника межличностных отношений эти отношения могут представляться единственной реальностью вообще каких бы то ни было отношений. Хотя в действительности содержанием межличностных отношений в конечном счете является тот или иной вид общественных отношений, т.е. определенная социальная деятельность, но содержание и тем более их сущность остаются в большой мере скрытыми. Несмотря на то что в процессе межличностных, а значит, и общественных отношений люди обмениваются мыслями, сознают свои отношения, это осознание часто не идет далее знания того, что люди вступили в межличностные отношения.

Отдельные моменты общественных отношений представляются их участникам лишь как их межличностные взаимоотношения: кто-то воспринимается как «злой преподаватель», как «хитрый торговец» и т.д. На уровне обыденного сознания, без специального теоретического анализа дело обстоит именно таким образом. Поэтому и мотивы поведения часто объясняются этой, данной на поверхности, картиной отношений, а вовсе не действительными объективными отношениями, стоящими за этой картиной. Все усложняется еще и тем, что межличностные отношения есть действительная реальность общественных отношений: вне их нет где-то «чистых» общественных отношений. Поэтому практически во всех групповых действиях участники их выступают как бы в двух качествах: как исполнители безличной социальной роли и как неповторимые человеческие личности. Это дает основание ввести понятие «межличностная роль» как фиксацию положения человека не в системе общественных отношений, а в системе лишь групповых связей, причем не на основе его объективного места в этой системе, а на основе индивидуальных психологических особенностей личности. Примеры таких межличностных ролей хорошо известны из обыденной жизни: про отдельных людей в группе говорят, что он «рубаха-парень», «свой в доску», «козел отпущения» и т.д. Обнаружение личностных черт в стиле исполнения социальной роли вызывает в других членах группы ответные реакции, и, таким образом, в группе возникает целая система межличностных отношений (Шибутана, 1968).

Природа межличностных отношений существенно отличается от природы общественных отношений: их важнейшая специфическая черта — эмоциональная основа. Поэтому межличностные отношения можно рассматривать как фактор психологического «климата» группы. Эмоциональная основа межличностных отношений означает, что они возникают и складываются на основе определенных чувств, рождающихся у людей по отношению друг к другу. В отечественной школе психологии различаются три вида, или уровня эмоциональных проявлений личности: аффекты, эмоции и чувства. Эмоциональная основа межличностных отношений включает все виды этих эмоциональных проявлений.

Однако в социальной психологии обычно характеризуется именно третий компонент этой схемы — чувства, причем термин употребляется не в самом строгом смысле. Естественно, что «набор» этих чувств безграничен. Однако все их можно свести в две большие группы:

1) конъюнктивные — сюда относятся разного рода сближающие людей, объединяющие их чувства. В каждом случае такого отношения другая сторона выступает как желаемый объект, по отношению к которому демонстрируется готовность к сотрудничеству, к совместным действиям и т.д.;

2) дизъюнктивные чувства — сюда относятся разъединяющие людей чувства, когда другая сторона выступает как неприемлемая, может быть даже как фрустрирующий объект, по отношению к которому не возникает желания к сотрудничеству и т.д. Интенсивность того и другого родов чувств может быть весьма различной. Конкретный уровень их развития, естественно, не может быть безразличным для деятельности групп.

Вместе с тем анализ лишь этих межличностных отношений не может считаться достаточным для характеристики группы: практически отношения между людьми не складываются лишь на основе непосредственных эмоциональных контактов. Сама деятельность задает и другой ряд отношений, опосредованных ею. Поэтому-то и является чрезвычайно важной и трудной задачей социальной психологии одновременный анализ двух рядов отношений в группе: как межличностных, так и опосредованных совместной деятельностью, т.е. в конечном счете стоящих за ними общественных отношений.

Все это ставит очень остро вопрос о методических средствах такого анализа. Традиционная социальная психология обращала преимущественно свое внимание на межличностные отношения, поэтому относительно их изучения значительно раньше и полнее был разработан арсенал методических средств. Главным из таких средств является широко известный в социальной психологии метод социометрии, предложенный американским исследователем Дж. Морено (см. Морено, 1958), для которого она есть приложение к его особой теоретической позиции. Хотя несостоятельность этой концепции давно подвергнута критике, методика, разработанная в рамках этой теоретической схемы, оказалась весьма популярной.

Сущность методики сводится к выявлению системы «симпатий» и «антипатий» между членами группы, т.е. иными словами, к выявлению системы эмоциональных отношений в группе путем осуществления каждым из членов группы определенных «выборов» из всего состава группы по заданному критерию. Все данные о таких «выборах» заносятся в особую таблицу — социометрическую матрицу или представляются в виде особой диаграммы — социограммы, после чего рассчитываются различного рода «социометрические индексы», как индивидуальные, так и групповые. При помощи данных социометрии можно рассчитать позицию каждого члена группы в системе ее межличностных отношений. Изложение подробностей методики сейчас не входит в нашу задачу, тем более, что этому вопросу посвящена большая литература (см.: Волков, 1970; Коломинский, 1979; Лекции по методике... 1972). Суть дела сводится к тому, что социометрия широко применяется для фиксации своеобразной «фотографии» межличностных отношений в группе, уровня развития позитивных или негативных эмоциональных отношений в ней. В этом качестве социометрия, безусловно, имеет право на существование. Проблема заключается лишь в том, чтобы не приписывать социометрии и не требовать от нее больше, чем она может. Иными словами, диагноз группы, данный при помощи социометрической методики, ни в коей мере не может считаться полным: при помощи социометрии схватывается лишь одна сторона групповой действительности, выявляется лишь непосредственный слой отношений.

Возвращаясь к предложенной схеме — о взаимодействии межличностных и общественных отношений, можно сказать, что социометрия никак не схватывает ту связь, которая существует между системой межличностных отношений в группе и общественными отношениями, в системе которых функционирует данная группа. Для одной стороны дела методика пригодна, но в целом для диагностики группы она оказывается недостаточной и ограниченной (не говоря уж о других ее ограниченностях, например, о неспособности устанавливать мотивы совершаемых выборов и т.д.).

Общение в системе межличностных и общественных отношений.

Анализ связи общественных и межличностных отношений позволяет расставить правильные акценты в вопросе о месте общения во всей сложной системе связей человека с внешним миром. Однако прежде необходимо сказать несколько слов о проблеме общения в целом. Решение этой проблемы является весьма специфичным в рамках отечественной социальной психологии. Сам термин «общение» не имеет точного аналога в традиционной социальной психологии не только потому, что не вполне эквивалентен обычно употребляемому английскому термину «коммуникация», но и потому, что содержание его может быть рассмотрено лишь в понятийном словаре особой психологической теории, а именно теории деятельности. Конечно, в структуре общения, которая будет рассмотрена ниже, могут быть выделены такие его стороны, которые описаны или исследованы в других системах социально-психологического знания. Однако суть проблемы, как она ставится в отечественной социальной психологии, принципиально отлична.

Оба ряда отношений человека — и общественные, и межличностные, раскрываются, реализуются именно в общении. Таким образом, корни общения — в самой материальной жизнедеятельности индивидов. Общение же и есть реализация всей системы отношений человека. «В нормальных обстоятельствах отношения человека к окружающему его предметному миру всегда опосредованы его отношением к людям, к обществу» (Леонтьев, 1975. С. 289), т.е. включены в общение. Здесь особенно важно подчеркнуть ту мысль, что в реальном общении даны не только межличностные отношения людей, т.е. выявляются не только их эмоциональные привязанности, неприязнь и прочее, но в ткань общения воплощаются и общественные, т.е. безличные по своей природе, отношения. Многообразные отношения человека не охватываются только межличностным контактом: положение человека за узкими рамками межличностных связей, в более широкой социальной системе, где его место определяется не ожиданиями взаимодействующих с ним индивидов, также требует определенного построения системы его связей, а этот процесс может быть реализован тоже только в общении. Вне общения просто немыслимо человеческое общество. Общение выступает в нем как способ цементирования индивидов и вместе с тем как способ развития самих этих индивидов. Именно отсюда и вытекает существование общения одновременно и как реальности общественных отношений, и как реальности межличностных отношений. Повидимому, это и дало возможность Сент-Экзюпери нарисовать поэтический образ общения как «единственной роскоши, которая есть у человека».

Естественно, что каждый ряд отношений реализуется в специфических формах общения. Общение как реализация межличностных отношений — процесс, более изученный в социальной психологии, в то время как общение между группами скорее исследуется в социологии. Общение, в том числе в системе межличностных отношений, вынуждено совместной

жизнедеятельностью людей, поэтому оно необходимо осуществляется при самых разнообразных межличностных отношениях, т.е. дано и в случае положительного, и в случае отрицательного отношения одного человека к другому. Тип межличностных отношений не безразличен к тому, как будет построено общение, но оно существует в специфических формах, даже когда отношения крайне обострены. То же относится и к характеристике общения на макроуровне как реализации общественных отношений. И в этом случае, общаются ли между собой группы или индивиды как представители социальных групп, акт общения неизбежно должен состояться, вынужден состояться, даже если группы антагонистичны. Такое двойственное понимание общения — в широком и узком смысле слова — вытекает из самой логики понимания связи межличностных и общественных отношений. В данном случае уместно апеллировать к идее Маркса о том, что общение — безусловный спутник человеческой истории (в этом смысле можно говорить о значении общения в «филогенезе» общества) и вместе с тем безусловный спутник в повседневной деятельности, в повседневных контактах людей (см. А.А. Леонтьев, 1973). В первом плане можно проследить историческое изменение форм общения, т.е. изменение их по мере развития общества вместе с развитием экономических, социальных и прочих общественных отношений. Здесь решается труднейший методологический вопрос: каким образом в системе безличных отношений фигурирует процесс, по своей природе требующий участия личностей? Выступая представителем некоторой социальной группы, человек общается с другим представителем другой социальной группы и одновременно реализует два рода отношений: и безличные, и личностные. Крестьянин, продавая товар на рынке, получает за него определенную сумму денег, и деньги здесь выступают важнейшим средством общения в системе общественных отношений. Вместе с тем этот же крестьянин торгуется с покупателем и тем самым «лично» общается с ним, причем средством этого общения выступает человеческая речь. На поверхности явлений дана форма непосредственного общения — коммуникация, но за ней стоит общение, вынуждаемое самой системой общественных отношений, в данном случае отношениями товарного производства. При социально-психологическом анализе можно абстрагироваться от «второго плана», но в реальной жизни этот «второй план» общения всегда присутствует. Хотя сам по себе он и является предметом исследования главным образом социологии, и в социально-психологическом подходе он так же должен быть принят в соображение.

Единство общения и деятельности. Однако при любом подходе принципиальным является вопрос о связи общения с деятельностью. В ряде психологических концепций существует тенденция к противопоставлению общения и деятельности. Так, например, к такой постановке проблемы в конечном счете пришел Э.Дюркгейм, когда, полемизируя с Г.Тардом, он обращал особое внимание не на динамику общественных явлений, а на их статику. Общество выглядело у него не как динамическая система действующих групп и индивидов, но как совокупность находящихся в статике форм общения. Фактор общения в детерминации поведения был подчеркнут, но при этом была недооценена роль преобразовательной деятельности: сам общественный процесс сводился к процессу духовного речевого общения. Это дало основание А.Н. Леонтьеву заметить, что при таком подходе индивид предстает скорее, «как общающееся, чем практически действующее общественное существо» (Леонтьев, 1972. С. 271).

В противовес этому в отечественной психологии принимается идея единства общения и деятельности. Такой вывод логически вытекает из понимания общения как реальности человеческих отношений, предполагающего, что любые формы общения включены в специфические формы совместной деятельности: люди не просто общаются в процессе выполнения ими различных функций, но они всегда общаются в некоторой деятельности, «по поводу» нее. Таким образом, общается всегда деятельный человек: его деятельность неизбежно пересекается с деятельностью других людей. Но именно это пересечение деятельностей и создает определенные отношения деятельного человека не только к предмету своей деятельности, но и к другим людям. Именно общение формирует общность индивидов, выполняющих совместную деятельность. Таким образом, факт связи общения с деятельностью констатируется так или иначе всеми исследователями.

Однако характер этой связи понимается по-разному. Иногда деятельность и общение рассматриваются не как параллельно существующие взаимосвязанные процессы, а как две стороны социального бытия человека; его образа жизни (Ломов, 1976. С. 130). В других случаях общение понимается как определенная сторона деятельности: оно включено в любую деятельность, есть ее элемент, в то время как саму деятельность можно рассматривать как условие общения (Леонтьев, 1975. С. 289). Наконец, общение можно интерпретировать как особый вид деятельности. Внутри этой точки зрения выделяются две ее разновидности: в одной из них общение понимается как коммуникативная деятельность, или деятельность общения, выступающая самостоятельно на определенном этапе онтогенеза, например, у дошкольников и особенно в подростковом возрасте (Эльконин, 1991). В другой — общение в общем плане понимается как один из видов деятельности (имеется в виду прежде всего речевая деятельность), и относительно нее отыскиваются все элементы, свойственные деятельности вообще: действия, операции, мотивы и пр. (А.А. Леонтьев, 1975. С. 122).

Вряд ли очень существенно выяснять достоинства и сравнительные недостатки каждой из этих точек зрения: ни одна из них не отрицает самого главного — несомненной связи между деятельностью и общением, все признают недопустимость их отрыва друг от друга при анализе. Тем более что расхождение позиций гораздо более очевидно на уровне теоретического и общеметодологического анализа. Что касается экспериментальной практики, то в ней у всех исследователей гораздо больше общего, чем различного. Этим общим и являются признание факта единства общения и деятельности и попытки зафиксировать это единство. На наш взгляд, целесообразно наиболее широкое понимание связи деятельности и общения, когда общение рассматривается и как сторона совместной деятельности (поскольку сама деятельность не только труд, но и общение в процессе труда), и как ее своеобразный дериват. Такое широкое понимание связи общения и деятельности соответствует широкому же пониманию самого общения: как важнейшего условия присвоения индивидом достижений исторического развития человечества, будь то на микроуровне, в непосредственном окружении, или на макроуровне, во всей системе социальных связей.

Принятие тезиса об органической связи общения с деятельностью диктует некоторые вполне определенные нормативы изучения общения, в частности на уровне экспериментального исследования. Один из таких нормативов состоит в требовании исследовать общение не только и не столько с

точки зрения его формы, сколько с точки зрения его содержания. Это требование расходится с принципом исследования коммуникативного процесса, типичным для традиционной социальной психологии. Как правило, коммуникация изучается здесь преимущественно при посредстве лабораторного эксперимента — именно с точки зрения формы, когда анализу подвергаются либо средства коммуникации, либо тип контакта, либо его частота, либо структура как единого коммуникативного акта, так и коммуникативных сетей.

Если общение понимается как сторона деятельности, как своеобразный способ ее организации, то анализа одной лишь формы этого процесса недостаточно. Здесь может быть проведена аналогия с исследованием самой деятельности. Сущность принципа деятельности в том и состоит, что она тоже рассматривается не просто со стороны формы (т.е. не просто констатируется активность индивида), но со стороны ее содержания (т.е. выявляется именно предмет, на который эта активность направлена). Деятельность, понятая как предметная деятельность, не может быть изучена вне характеристики ее предмета. Подобно этому суть общения раскрывается лишь в том случае, когда констатируется не просто сам факт общения и даже не способ общения, но его содержание (Общение и деятельность, 1931). В реальной практической деятельности человека главным вопросом является вопрос не о том, каким образом общается субъект, но по поводу чего он общается. Здесь вновь уместна аналогия с изучением деятельности: если там важен анализ предмета деятельности, то здесь важен в равной степени анализ предмета общения.

Ни та, ни другая постановка проблемы не даются легко для системы психологического знания: всегда психология шлифовала свой инструментарий лишь для анализа механизма — пусть не деятельности, но активности; пусть не общения, но коммуникации. Анализ содержательных моментов того и другого явлений слабо обеспечен методически. Но это не может стать основанием для отказа от постановки этого вопроса. (Немаловажным обстоятельством является и предписанность предложенной постановки проблемы практическими потребностями оптимизации деятельности и общения в реальных социальных группах.)

Естественно, что выделение предмета общения не должно быть понято вульгарно: люди общаются не только по поводу той деятельности, с которой они связаны. Ради выделения двух возможных поводов общения в литературе разводятся понятия «ролевого» и «личностного» общения. При некоторых обстоятельствах это личностное общение по форме может выглядеть как ролевое, деловое, «предметно-проблемное» (Хараш, 1977. С. 30). Тем самым разведение ролевого и личностного общения не является абсолютным. В определенных отношениях и ситуациях и то, и другое сопряжены с деятельностью.

Идея «вплетенности» общения в деятельность позволяет также детально рассмотреть вопрос о том, что именно в деятельности может «конституировать» общение. В самом общем виде ответ может быть сформулирован так, что посредством общения деятельность организуется и обогащается. Построение плана совместной деятельности требует от каждого ее участника оптимального понимания ее целей, задач, уяснения специфики ее объекта и даже возможностей каждого из участников. Включение общения в этот процесс позволяет осуществить «согласование» или «рассогласование» деятельностей индивидуальных участников (А.А. Леонтьев, 1975. С. 116).

Это согласование деятельности отдельных участников возможно осуществить благодаря такой характеристике общения, как присущая ему функция воздействия, в которой и проявляется «обратное влияние общения на деятельность» (Андреева, Яноушек, 1987). Специфику этой функции мы выясним вместе с рассмотрением различных сторон общения. Сейчас же важно подчеркнуть, что деятельность посредством общения не просто организуется, но именно обогащается, в ней возникают новые связи и отношения между людьми.

Все сказанное позволяет сделать вывод, что принцип связи и органического единства общения с деятельностью, разработанный в отечественной социальной психологии, открывает действительно новые перспективы в изучении этого явления.

Структура общения. Учитывая сложность общения, необходимо каким-то образом обозначить его структуру, чтобы затем возможен был анализ каждого элемента. К структуре общения можно подойти по-разному, как и к определению его функций. Мы предлагаем характеризовать структуру общения путем выделения в нем трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной. Структура общения может быть схематично изображена следующим образом:

Рис. 3. Структура общения

Коммуникативная сторона общения, или коммуникация в узком смысле слова, 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 и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания. Естественно, что все эти термины весьма условны. Иногда в более или менее аналогичном смысле употребляются и другие. Например, в общении выделяются три функции: информационно-коммуникативная, регуляционно-коммуникативная, аффективно-коммуникативная (Ломов, 1976. С. 85). Задача заключается в том, чтобы тщательно проанализировать, в том числе на экспериментальном уровне, содержание каждой из этих сторон или функций. Конечно, в реальной действительности каждая из этих сторон не существует изолированно от двух других, и выделение их возможно лишь для анализа, в частности для построения системы экспериментальных исследований. Все обозначенные здесь стороны общения выявляются в малых группах, т.е. в условиях непосредственного контакта между людьми. Отдельно следует рассмотреть вопрос о средствах и механизмах воздействия людей друг на друга и в условиях их совместных массовых действий, что должно быть предметом специального анализа, в частности при изучении психологии больших групп и массовых движений.

Литература

Андреева Г.М., Яноушек Я. Взаимосвязь общения и деятельности // Общение и оптимизация совместной деятельности. М., 1985.

Будева Л.П. Социальная среда и сознание личности. М., 1967.

Волков И.П. О социометрической методике в социально-психологических исследованиях. Л., 1970.

Коломинский Я.Л. Проблемы личных взаимоотношений в детском коллективе. Минск, 1979.

- Кон И.С. Социология личности. М., 1967.
- Кузьмин Е.С. Основы социальной психологии. Л., ЛГУ, 1967.
- Леонтьев А.А. Психология общения. Тарту, 1973.
- Леонтьев А.А. Общение как объект психологического исследования // Методологические проблемы социальной психологии. М., 1975.
- Леонтьев А.Н. Проблемы развития психики. М., 1972.
- Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. М., 1975.
- Ломов Б.Ф. Общение как проблема общей психологии //
- Ломов Б.Ф. Общение и социальная регуляция поведения индивида // Психологические проблемы социальной регуляции поведения. М., 1976.
- Методологические проблемы социальной психологии. 1975.
- Морено Дж.Л. Социометрия. Экспериментальный метод и наука об обществе. М., 1958.
- Платонов К.К. О системе психологии. М., 1974.
- Хараш А.У. К определению задач и методов социальной психологии в свете принципа деятельности // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. М., 1977.

Глава 5

ОБЩЕНИЕ КАК ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ

(коммуникативная сторона общения)

Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.

Когда говорят о коммуникации в узком смысле слова, то прежде всего имеют в виду тот факт, что в ходе совместной деятельности люди обмениваются между собой различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками и пр. Все это можно рассматривать как информацию, и тогда сам процесс коммуникации может быть понят как процесс обмена информацией. Отсюда можно сделать следующий заманчивый шаг и интерпретировать весь процесс человеческой коммуникации в терминах теории информации, что и делается в ряде систем социально-психологического знания. Однако такой подход нельзя рассматривать как методологически корректный, ибо в нем опускаются некоторые важнейшие характеристики именно человеческой коммуникации, которая не сводится только к процессу передачи информации. Не говоря уже о том, что при таком подходе фиксируется в основном лишь одно направление потока информации, а именно от коммуникатора к реципиенту (введение понятия «обратная связь» не изменяет сути дела), здесь возникает и еще одно существенное упущение. При всяком рассмотрении человеческой коммуникации с точки зрения теории информации фиксируется лишь формальная сторона дела: как информация передается, в то время как в условиях человеческого общения информация не только передается, но и формируется, уточняется, развивается.

Поэтому, не исключая возможности применения некоторых положений теории информации при описании коммуникативной стороны общения, необходимо четко расставить все акценты и выявить специфику в самом процессе обмена информацией, когда он имеет место в случае коммуникации между двумя людьми.

Во-первых, общение нельзя рассматривать лишь как отправление информации какой-то передающей системой или как прием ее другой системой потому, что в отличие от простого «движения информации» между двумя устройствами здесь мы имеем дело с отношением двух индивидов, каждый из которых является активным субъектом: взаимное информирование их

предполагает налаживание совместной деятельности. Это значит, что каждый участник коммуникативного процесса предполагает активность также и в своем партнере, он не может рассматривать его как некий объект. Другой участник предстает тоже как субъект, и отсюда следует, что, направляя ему информацию, на него необходимо ориентироваться, т.е. анализировать его мотивы, цели, установки (кроме, разумеется, анализа своих собственных целей, мотивов, установок), «обращаться» к нему, по выражению В.Н. Мясищева. Схематично коммуникация может быть изображена как интересубъектный процесс (S – S). Но в этом случае нужно предполагать, что в ответ на посланную информацию будет получена новая информация, исходящая от другого партнера.

Поэтому в коммуникативном процессе и происходит не простое движение информации, но как минимум активный обмен ею. Главная «прибавка» в специфически человеческом обмене информацией заключается в том, что здесь особую роль играет для каждого участника общения значимость информации (Андреева, 1981), потому, что люди не просто «обмениваются» значениями, но, как отмечает А.Н. Леонтьев, стремятся при этом выработать общий смысл (Леонтьев, 1972. С. 291). Это возможно лишь при условии, что информация не просто принята, но и понята, осмыслена. Суть коммуникативного процесса — не просто взаимное информирование, но совместное постижение предмета. Поэтому в каждом коммуникативном процессе реально даны в единстве деятельность, общение и познание.

Во-вторых, характер обмена информацией между людьми, а не кибернетическими устройствами, определяется тем, что посредством системы знаков партнеры могут повлиять друг на друга. Иными словами, обмен такой информацией обязательно предполагает воздействие на поведение партнера, т.е. знак изменяет состояние участников коммуникативного процесса, в этом смысле «знак в общении подобен орудию в труде» (Леонтьев, 1972). Коммуникативное влияние, которое здесь возникает, есть не что иное как психологическое воздействие одного коммуниканта на другого с целью изменения его поведения. Эффективность коммуникации измеряется именно тем, насколько удалось это воздействие. Это означает, что при обмене информацией происходит изменение самого типа отношений, который сложился между участниками коммуникации. Ничего похожего не происходит в «чисто» информационных процессах.

В-третьих, коммуникативное влияние как результат обмена информацией возможно лишь тогда, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор), и человек, принимающий ее (реципиент), обладают единой или сходной системой кодификации и декодификации. На быденном языке это правило выражается в словах: «все должны говорить на одном языке».

Это особенно важно потому, что коммуникатор и реципиент в коммуникативном процессе постоянно меняются местами. Всякий обмен информацией между ними возможен лишь при условии, что знаки и, главное, закрепленные за ними значения известны всем участникам коммуникативного процесса. Только принятие единой системы значений обеспечивает возможность партнеров понимать друг друга. Для описания этой ситуации социальная психология заимствует из лингвистики термин «тезаурус», обозначающий общую систему значений, принимаемых всеми членами группы. Но все дело в том, что, даже зная значения одних и тех же слов, люди могут понимать их неодинаково: социальные, политические, возрастные особенности

могут быть тому причиной. Еще Л.С. Выготский отмечал, что мысль никогда не равна прямому значению слов. Поэтому у общающихся должны быть идентичны — в случае звуковой речи — не только лексическая и синтаксическая системы, но и одинаковое понимание ситуации общения. А это возможно лишь в случае включения коммуникации в некоторую общую систему деятельности. Это хорошо поясняет Дж. Миллер на житейском примере. Для нас, по-видимому, существенно провести некоторое различие между интерпретацией высказывания и пониманием его, так как пониманию обычно способствует нечто иное сверх лингвистического контекста, связанное с этим конкретным высказыванием. Муж, встреченный у двери словами жены: «Я купила сегодня несколько электрических лампочек», не должен ограничиваться их буквальным истолкованием: он должен понять, что ему надо пойти на кухню и заменить перегоревшую лампочку.

Наконец, в-четвертых, в условиях человеческой коммуникации могут возникать совершенно специфические коммуникативные барьеры. Они не связаны с уязвимыми местами в каком-либо канале коммуникации или с погрешностями кодирования и декодирования, а носят социальный или психологический характер. С одной стороны, такие барьеры могут возникать из-за того, что отсутствует понимание ситуации общения, вызванное не просто различным языком, на котором говорят участники коммуникативного процесса, но различиями более глубокого плана, существующими между партнерами. Это могут быть социальные, политические, религиозные, профессиональные различия, которые не только порождают разную интерпретацию тех же самых понятий, употребляемых в процессе коммуникации, но и вообще различное мироощущение, мировоззрение, миропонимание. Такого рода барьеры порождены объективными социальными причинами, принадлежностью партнеров по коммуникации к различным социальным группам, и при их проявлении особенно отчетливо выступает включенность коммуникации в более широкую систему общественных отношений. Коммуникация в этом случае демонстрирует ту свою характеристику, что она есть лишь сторона общения. Естественно, что процесс коммуникации осуществляется и при наличии этих барьеров: даже военные противники ведут переговоры. Но вся ситуация коммуникативного акта значительно усложняется благодаря их наличию.

С другой стороны, барьеры при коммуникации могут носить и более чисто выраженный психологический характер. Они могут возникнуть или вследствие индивидуальных психологических особенностей общающихся (например, чрезмерная застенчивость одного из них (Зимбардо, 1993), скрытность другого, присутствие у кого-то черты, получившей название «некоммуникабельность»), или в силу сложившихся между общающимися особого рода психологических отношений: неприязни по отношению друг к другу, недоверия и т.п. В этом случае особенно четко выступает та связь, которая существует между общением и отношением, отсутствующая, естественно, в кибернетических системах. Все это позволяет совершенно по-особому ставить вопрос об обучении общению, например, в условиях социально-психологического тренинга, что будет подробнее рассмотрено ниже.

Названные особенности человеческой коммуникации не позволяют рассматривать ее только в терминах теории информации. Употребляемые для описания этого процесса некоторые термины из этой теории требуют всегда известного переосмысления, как минимум тех поправок, о которых речь шла

выше. Однако все это не отвергает возможности заимствовать ряд понятий из теории информации. Например, при построении типологии коммуникативных процессов целесообразно воспользоваться понятием «направленность сигналов». В теории коммуникации этот термин позволяет выделить: а) аксиальный коммуникативный процесс (от лат. axis — ось), когда сигналы направлены единичным приемникам информации, т.е. отдельным людям; б) ретиальный коммуникативный процесс (от лат. rete — сеть), когда сигналы направлены множеству вероятных адресатов (Брудный, 1977, с. 39). В эпоху научно-технического прогресса в связи с гигантским развитием средств массовой информации особое значение приобретает исследование ретиальных коммуникативных процессов.

Поскольку в этом случае отправление сигналов группе заставляет членов группы осознать свою принадлежность к этой группе, постольку в случае ретиальной коммуникации происходит тоже не просто передача информации, но и социальная ориентация участников коммуникативного процесса. Это также свидетельствует о том, что сущность данного процесса нельзя описать только в терминах теории информации. Распространение информации в обществе происходит через своеобразный фильтр «доверия» и «недоверия». Этот фильтр действует так, что абсолютно истинная информация может оказаться непринятой, а ложная — принятой. Психологически крайне важно выяснить, при каких обстоятельствах тот или иной канал информации может быть блокирован этим фильтром, а также выявить средства, помогающие принятию информации и ослабляющие действия фильтров. Совокупность этих средств называется фасцинацией. В качестве фасцинации выступают различные сопутствующие средства, выполняющие роль «транспортировки», сопровождающей информацию, создающие некоторый дополнительный фон, на котором основная информация выигрывает, поскольку фон частично преодолевает фильтр недоверия. Примером фасцинации может быть музыкальное сопровождение речи, пространственное или цветовое сопровождение ее.

Сама по себе информация, исходящая от коммуникатора, может быть двух типов: побудительная и констатирующая. Побудительная информация выражается в приказе, совете, просьбе. Она рассчитана на то, чтобы стимулировать какое-то действие. Стимуляция в свою очередь может быть различной. Прежде всего это может быть активизация, т.е. побуждение к действию в заданном направлении. Далее, это может быть интердикция, т.е. побуждение, не допускающее, наоборот, определенных действий, запрет нежелательных видов деятельности. Наконец, это может быть дестабилизация — рассогласование или нарушение некоторых автономных форм поведения или деятельности.

Констатирующая информация выступает в форме сообщения, она имеет место в различных образовательных системах и не предполагает непосредственного изменения поведения, хотя косвенно способствует этому. Сам характер сообщения может быть различным: мера объективности может варьировать от нарочито «безразличного» тона изложения до включения в текст сообщения достаточно явных элементов убеждения. Вариант сообщения задается ком-муникатором, т.е. тем лицом, от которого исходит информация.

Средства коммуникации. Речь. Передача любой информации возможна лишь посредством знаков, точнее знаковых систем. Существует несколько знаковых систем, которые используются в коммуникативном процессе, соответственно им можно построить классификацию

коммуникативных процессов. При грубом делении различают вербальную и невербальную коммуникации, использующие различные знаковые системы. Соответственно возникает и многообразие видов коммуникативного процесса. Каждый из них необходимо рассмотреть в отдельности.

Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, т.е. систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения. Правда, этому должна сопутствовать высокая степень общности понимания ситуации всеми участниками коммуникативного процесса, о которой речь шла выше.

При помощи речи осуществляются кодирование и декодирование информации: коммуникатор в процессе говорения кодирует, а реципиент в процессе слушания декодирует эту информацию. Термины «говорение» и «слушание» введены И.А. Зимней как обозначение психологических компонентов вербальной коммуникации (Зимняя, 1991).

Последовательность действий говорящего и слушающего исследована достаточно подробно. С точки зрения передачи и восприятия смысла сообщения схема К — С — Р (коммуникатор — сообщение — реципиент) асимметрична. Это можно пояснить на схеме (рис. 4).

Рис. 4. Передача и восприятие сообщения

Для коммуникатора смысл информации предшествует процессу кодирования (высказыванию), так как «говорящий» сначала имеет определенный замысел, а затем воплощает его в систему знаков. Для «слушающего» смысл принимаемого сообщения раскрывается одновременно с декодированием. В этом случае особенно отчетливо проявляется значение ситуации совместной деятельности: ее осознание включено в сам процесс декодирования; раскрытие смысла сообщения невозможно вне этой ситуации.

Точность понимания слушающим смысла высказывания может стать очевидной для коммуникатора лишь тогда, когда произойдет смена «коммуникативных ролей» (условный термин, обозначающий «говорящего» и «слушающего»), т.е. когда реципиент превратится в коммуникатора и своим высказыванием даст знать о том, как он раскрыл смысл принятой информации. Диалог, или диалогическая речь, как специфический вид «разговора» представляет собой последовательную смену коммуникативных ролей, в ходе которой выявляется смысл речевого сообщения, т.е. происходит то явление, которое было обозначено как «обогащение, развитие информации». Это хорошо видно на рис. 5.

Рис. 5. Схема диалога

Мера известной согласованности действий коммуникатора и реципиента в ситуации попеременного принятия ими этих ролей в большой степени зависит от их включенности в общий контекст деятельности. Существует много экспериментальных исследований, в ходе которых выявлялась эта зависимость (в частности, исследований, посвященных установлению уровня оперирования совместными значениями употребляемых знаков). Успешность вербальной коммуникации в случае диалога определяется тем, насколько партнеры

обеспечивают тематическую направленность информации, а также ее двусторонний характер.

Вообще относительно использования речи как некоторой знаковой системы в процессе коммуникации справедливо все то, что говорилось о сущности коммуникации в целом. В частности, и при характеристике диалога важно все время иметь в виду, что его ведут между собой личности, обладающие определенными намерениями (интенциями), т.е. диалог представляет собой «активный, двусторонний характер взаимодействия партнеров» (Кучинский, 1988. С. 43). Именно это предопределяет необходимость внимания к собеседнику, согласованность, скоординированность с ним речи. В противном случае будет нарушено важнейшее условие успешности вербальной коммуникации — понимания смысла того, что говорит другой, в конечном счете — понимания, познания другой личности (Бахтин, 1979). Это означает, что посредством речи не просто «движется информация», но участники коммуникации особым способом воздействуют друг на друга, ориентируют друг друга, убеждают друг друга, т.е. стремятся достичь определенного изменения поведения. Могут существовать две разные задачи в ориентации партнера по общению. А.А. Леонтьев предлагает обозначать их как личностно-речевая ориентация (ЛРО) и социально-речевая ориентация (СРО) (Леонтьев, 1975. С. 118), что отражает не столько различие адресатов сообщения, сколько преимущественную тематику, содержание коммуникации. Само же воздействие может быть понято различно: оно может носить характер манипуляции другим человеком, т.е. прямого навязывания ему какой-то позиции, а может способствовать актуализации партнера, т.е. раскрытию в нем и им самим каких-то новых возможностей.

В социальной психологии существует большое количество экспериментальных исследований, выясняющих условия и способы повышения эффекта речевого воздействия, достаточно подробно исследованы как формы различных коммуникативных барьеров, так и способы их преодоления. Так, выражением сопротивления принятию информации (а значит, и оказанному влиянию) может быть отключение внимания слушающего, умышленное снижение в своем представлении авторитета коммуникатора, такое же — умышленное или неумышленное «непонимание» сообщения: то ли в силу специфики фонетики говорящего, то ли в силу особенностей его стилистики или логики построения текста. Соответственно всякий оратор должен обладать умением вновь включить внимание слушающего, чем-то привлечь его, точно так же подтвердить своей авторитет, совершенствовать манеру подачи материала и т.д. (Крижанская, Третьяков, 1992). Особое значение имеет, конечно, и факт соответствия характера высказывания ситуации общения (Берн, 1988), мера и степень формального (ритуального) характера общения и др. показатели.

Совокупность определенных мер, направленных на повышение эффективности речевого воздействия, получила название «убеждающей коммуникации», на основе которой разрабатывается так называемая экспериментальная риторика — искусство убеждения посредством речи. Для учета всех переменных, включенных в процесс речевой коммуникации, К. Ховландом предложена «матрица убеждающей коммуникации», которая представляет собой своего рода модель речевого коммуникативного процесса с обозначением его отдельных звеньев. Смысл построения такого рода моделей (а их предложено несколько) в том, чтобы при повышении эффективности

воздействия не упустить ни одного элемента процесса. Это можно показать на простейшей модели, предложенной в свое время американским журналистом Г. Лассуэллом для изучения убеждающего воздействия средств массовой информации (в частности, газет). Модель коммуникативного процесса, по Лассуэллу, включает пять элементов.

- 1) Кто? (передает сообщение) — Коммуникатор
- 2) Что? (передается) — Сообщение (текст)
- 3) Как? (осуществляется передача) — Канал
- 4) Кому? (направлено сообщение) — Аудитория
- 5) С каким эффектом? — Эффективность

По поводу каждого элемента этой схемы предпринято много разнообразных исследований. Например, всесторонне описаны характеристики коммуникатора, способствующие повышению эффективности его речи, в частности выявлены типы его позиции во время коммуникативного процесса. Таких позиций может быть три: открытая — коммуникатор открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения, оценивает различные факты в подтверждение этой точки зрения; отстраненная — коммуникатор держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения, не исключая ориентации на одну из них, но не заявленную открыто; закрытая — коммуникатор умалчивает о своей точке зрения, даже прибегает иногда к специальным мерам, чтобы скрыть ее. Естественно, что содержание каждой из этих позиций задается целью, задачей, которая преследуется в коммуникативном воздействии, но важно, что принципиально каждая из названных позиций обладает определенными возможностями для повышения эффекта воздействия (Богомолова, 1991).

Точно так же всесторонне исследованы способы повышения воздействия текста сообщения. Именно в этой области применяется методика контент-анализа, устанавливающая определенные пропорции в соотношении различных частей текста. Особое значение имеют работы по изучению аудитории. Результаты исследования в этой области опровергли традиционный для XIX в. взгляд, что логически и фактически обоснованная информация автоматически изменяет поведение аудитории. Выяснилось (в экспериментах Клаппера), что никакого автоматизма в данном случае нет: в действительности наиболее важным фактором оказалось взаимодействие информации и установок аудитории. Это обстоятельство дало жизнь целой серии исследований относительно роли установок аудитории в восприятии информации.

Легко видеть, что каждое из обозначенных здесь направлений исследования имеет большое прикладное значение, особенно в плане повышения эффективности средств массовой информации.

Рассмотренная схема играет определенную положительную роль при познании способов и средств воздействия в процессе коммуникации. Однако она и подобные ей схемы фиксируют лишь структуру процесса коммуникации, но ведь этот процесс включен в более сложное явление — общение, поэтому важно и в этой одной стороне общения увидеть его содержание. А содержание это состоит в том, что в процессе коммуникации осуществляется взаимовлияние людей друг на друга. Чтобы полностью описать процесс взаимовлияния, недостаточно только знать структуру коммуникативного акта, необходимо еще проанализировать и мотивы общающихся, их цели, установки и пр. Для этого нужно обратиться к тем знаковым системам, которые включены в речевое общение помимо речи. Хотя речь и является универсальным средством

общения, она приобретает значение только при условии включения в систему деятельности, а включение это обязательно дополняется употреблением других — неречевых — знаковых систем.

Невербальная коммуникация. Другой вид коммуникации включает следующие основные знаковые системы: 1) оптико-кинетическую, 2) пара- и экстралингвистическую, 3) организацию пространства и времени коммуникативного процесса, 4) визуальный контакт (Лабунская, 1989). Совокупность этих средств призвана выполнять следующие функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний партнеров по коммуникативному процессу.

Оптико-кинетическая система знаков включает в себя жесты, мимику, пантомимику. В целом оптико-кинетическая система предстает как более или менее отчетливо воспринимаемое свойство общей моторики различных частей тела (рук, и тогда мы имеем жестикуляцию; лица, и тогда мы имеем мимику; позы, и тогда мы имеем пантомимику). Первоначально исследования в этой области были осуществлены еще Ч. Дарвином, который изучал выражения эмоций у человека и животных. Именно общая моторика различных частей тела отображает эмоциональные реакции человека, поэтому включение оптико-кинетической системы знаков в ситуацию коммуникации придает общению нюансы. Эти нюансы оказываются неоднозначными при употреблении одних и тех же жестов, например, в различных национальных культурах. (Всем известны недоразумения, которые возникают иногда при общении русского и болгарина, если пускается в ход утвердительный или отрицательный кивок головой, так как воспринимаемое русским движение головы сверху вниз интерпретируется как согласие, в то время как для болгарской «речи» это отрицание, и наоборот). Значимость оптико-кинетической системы знаков в коммуникации настолько велика, что в настоящее время выделилась особая область исследований — кинесика, которая специально имеет дело с этими проблемами. Так, например, в исследованиях М. Аргайла изучались частота и сила жестикуляции в разных культурах (в течение одного часа финны жестикулировали 1 раз, итальянцы — 80, французы — 20, мексиканцы — 180).

Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков представляют собой также «добавки» к вербальной коммуникации. Паралингвистическая система — это система вокализации, т.е. качество голоса, его диапазон, тональность. Экстралингвистическая система — включение в речь пауз, других вкраплений, например покашливания, плача, смеха, наконец, сам темп речи. Все эти дополнения увеличивают семантически значимую информацию, но не посредством дополнительных речевых включений, а «околоречевыми» приемами.

Организация пространства и времени коммуникативного процесса выступает также особой знаковой системой, несет смысловую нагрузку как компонент коммуникативной ситуации. Так, например, размещение партнеров лицом друг к другу способствует возникновению контакта, символизирует внимание к говорящему, в то время как окрик в спину также может иметь определенное значение отрицательного порядка. Экспериментально доказано преимущество некоторых пространственных форм организации общения как для двух партнеров по коммуникативному процессу, так и в массовых аудиториях.

Точно так же некоторые нормативы, разработанные в различных субкультурах, относительно временных характеристик общения выступают как

своего рода дополнения к семантически значимой информации. Приход своевременно к началу дипломатических переговоров символизирует вежливость по отношению к собеседнику, напротив, опоздание истолковывается как проявление неуважения. В некоторых специальных сферах (прежде всего в дипломатии) разработаны в деталях различные возможные допуски опозданий с соответствующими их значениями.

Проксемика как специальная область, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения, располагает в настоящее время большим экспериментальным материалом. Основатель проксемики Э. Холл, который называет проксемику «пространственной психологией», исследовал первые формы пространственной организации общения у животных. В случае человеческой коммуникации предложена особая методика оценки интимности общения на основе изучения организации его пространства. Так, Холл зафиксировал, например, нормы приближения человека к партнеру по общению, свойственные американской культуре: интимное расстояние (0—45 см); персональное расстояние (45—120 см), социальное расстояние (120—400 см); публичное расстояние (400—750 см). Каждое из них свойственно особым ситуациям общения. Эти исследования имеют большое прикладное значение, прежде всего при анализе успешности деятельности различных дискуссионных групп. Так, например, в ряде экспериментов показано, каким должно быть оптимальное размещение членов двух дискуссионных групп с точки зрения «удобства» дискуссии (рис. 6).

В каждом случае члены команды — справа от лидера. Естественно, что не средства проксемики в состоянии обеспечить успех или неуспех в проведении дискуссий; их содержание, течение, направление задаются гораздо более высокими содержательными уровнями человеческой деятельности (социальной принадлежностью, позициями, целями участников дискуссий). Оптимальная организация пространства общения играет определенную роль лишь «при прочих равных», но даже и ради этой цели изучением проблемы стоит заниматься.

Ряд исследований в этой области связан с изучением специфических наборов пространственных и временных констант коммуникативных ситуаций. Эти более или менее четко вычлененные наборы получили название хронотопов. (Первоначально этот термин был введен А.А. Ухтомским и позднее использован М.М. Бахтиным). Описаны, например, такие хронотопы, как хронотоп «больничной палаты», «вагонного попутчика» и др. Специфика ситуации общения создает здесь иногда неожиданные эффекты воздействия: например, не всегда объяснимую откровенность по отношению к первому встречному, если это «вагонный попутчик». Исследования хронотопов не получили особого распространения, между тем они могли бы в значительной мере способствовать выявлению механизмов коммуникативного влияния.

Рис. 6. Оптимальное размещение участников двух дискуссионных групп

Следующая специфическая знаковая система, используемая в коммуникативном процессе, — это «контакт глаз», имеющий место в визуальном общении. Исследования в этой области тесно связаны с общепсихологическими исследованиями в области зрительного восприятия — движения глаз. В социально-психологических исследованиях изучается частота обмена взглядами, длительность их, смена статики и динамики взгляда, избегание его и т.д. «Контакт глаз» на первый взгляд кажется такой знаковой

системой, значение которой весьма ограничено, например, пределами сугубо интимного общения. Действительно, в первоначальных исследованиях этой проблемы «контакт глаз» был привязан к изучению интимного общения. М. Аргайл разработал даже определенную «формулу интимности», выяснив зависимость степени интимности, в том числе и от такого параметра, как дистанция общения, в разной мере позволяющая использовать контакт глаз. Однако позже спектр таких исследований стал значительно шире: знаки, представляемые движением глаз, включаются в более широкий диапазон ситуаций общения. В частности, есть работы о роли визуального общения для ребенка. Выявлено, что ребенку свойственно фиксировать внимание прежде всего на человеческом лице: самая живая реакция обнаружена на два горизонтально расположенных круга (аналог глаз). Не говоря уже о медицинской практике, явление это оказывается весьма важным и в других профессиях, например, в работе педагогов и вообще лиц, имеющих отношение к проблемам руководства. Как и все невербальные средства, контакт глаз имеет значение дополнения к вербальной коммуникации, т.е. сообщает о готовности поддержать коммуникацию или прекратить ее, поощряет партнера к продолжению диалога, наконец, способствует тому, чтобы обнаружить полное свое «Я», или, напротив, скрыть его.

Для всех четырех систем невербальной коммуникации встает один общий вопрос методологического характера. Каждая из них использует свою собственную знаковую систему, которую можно рассмотреть как определенный код. Как уже было отмечено выше, всякая информация должна кодироваться, причем так, чтобы система кодификации и декодификации была известна всем участникам коммуникативного процесса. Но если в случае с речью эта система кодификации более или менее общеизвестна, то при невербальной коммуникации важно в каждом случае определить, что же можно здесь считать кодом, и, главное, как обеспечить, чтобы и другой партнер по общению владел этим же самым кодом. В противном случае никакой смысловой прибавки к вербальной коммуникации описанные системы не дадут.

Как известно, в общей теории информации вводится понятие «семантически значимой информации». Это то количество информации, которое дано не на входе, а на выходе системы, т.е. которое только и «срабатывает». В процессе человеческой коммуникации это понятие можно интерпретировать так, что семантически значимая информация — это как раз та, которая и влияет на изменение поведения, т.е. которая имеет смысл. Все невербальные знаковые системы умножают этот смысл, иными словами, помогают раскрыть полностью смысловую сторону информации. Но такое дополнительное раскрытие смысла возможно лишь при условии полного понимания участниками коммуникативного процесса значения используемых знаков, кода. Для построения понятного всем кода необходимо выделение каких-то единиц внутри каждой системы знаков, по аналогии с единицами в системе речи, но именно выделение таких единиц в невербальных системах оказывается главной трудностью. Нельзя сказать, что эта проблема решена полностью на сегодняшний день. Однако различные попытки ее решения предпринимаются.

Одна из таких попыток в области кинетики принадлежит К. Бёрдвистлу. Разрабатывая методологические проблемы этой области, Бёрдвистл предложил выделить единицу телодвижений человека. Основное рассуждение строится на основе опыта структурной лингвистики: телодвижения разделяются на

единицы, а затем из этих единиц образуются более сложные конструкции. Совокупность единиц представляет собой своеобразный алфавит телодвижений. Наиболее мелкой семантической единицей предложено считать кин, или кинему (по аналогии с фонемой в лингвистике). Хотя отдельный кин самостоятельного значения не имеет, при его изменении изменяется вся структура. Из кинем образуются кинеморфы (нечто подобное фразам), которые и воспринимаются в ситуации общения,

На основании предложения Бёрдвистла были построены своего рода «словари» телодвижений, даже появились работы о количестве кинем в разных национальных культурах. Но сам Бёрдвистл пришел к выводу, что пока построить удовлетворительный словарь телодвижений не удастся: само понятие кина оказалось достаточно неопределенным и спорным. Более локальный характер носят предложения о построении словаря жестов. Существующие попытки не являются слишком строгими (вопрос о единице в них просто не решается), но тем не менее определенный «каталог» жестов в различных национальных культурах удастся описать.

Кроме выбора единицы, существует еще и вопрос о «локализации» различных мимических движений, жестов или телодвижений. Нужна тоже более или менее однозначная «сетка» основных зон человеческого лица, тела, руки и т.д. В предложениях Бёрдвистла содержался и этот аспект; все человеческое тело было поделено на 8 зон: лицо, голова, рука правая, рука левая, нога правая, нога левая, верхняя часть тела в целом, нижняя часть тела в целом. Смысл построения словаря сводится при этом к тому, чтобы единицы — кины — были привязаны к определенным зонам, тогда и получится «запись» телодвижения, что придаст ей известную однозначность, т.е. поможет выполнить функцию кода. Однако неопределенность единицы не позволяет считать эту методику записи достаточно надежной.

Рис. 7. Методика FAST (Facial Affect Scoring Technique)

Несколько более скромный вариант предложен для записи выражений лица, мимики. Вообще в литературе отмечается более 20 000 описаний выражения лица. Чтобы как-то классифицировать их и предложена методика, введенная П. Экманом и получившая название FAST — Facial Affect Scoring Technique. Принцип тот же самый: лицо делится на три зоны горизонтальными линиями (глаза и лоб, нос и область носа, рот и подбородок). Затем выделяются шесть основных эмоций, наиболее часто выражаемых при помощи мимических средств: радость, гнев, удивление, отвращение, страх, грусть. Фиксация эмоции «по зоне» позволяет регистрировать более или менее определенно мимические движения (рис. 7). Эта методика получила распространение в медицинской (патопсихологической) практике, в настоящее время есть ряд попыток применения ее в «нормальных» ситуациях общения. Вряд ли можно считать, что и здесь проблема кодов решена полностью.

Таким образом, анализ всех систем невербальной коммуникации показывает, что они, несомненно, играют большую вспомогательную (а иногда самостоятельную) роль в коммуникативном процессе. Обладая способностью не только усиливать или ослаблять вербальное воздействие, все системы невербальной коммуникации помогают выявить такой существенный параметр коммуникативного процесса, как намерения его участников. Вместе с вербальной системой коммуникации эти системы обеспечивают обмен

информацией, который необходим людям для организации совместной деятельности.

Литература

Андреева Г.М. Принцип деятельности и исследование общения // Общение и деятельность. На рус. и чешск. яз. Прага, 1981.

Бахтин М.М. Эстетика словесного творчества. М., 1979.

Берн З. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. М., 1988.

Богомолова Н.Н. Социальная психология печати, радио и телевидения. М., 1991.

Брудный А.А. К теории коммуникативного воздействия // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. М., 1977.

Зимбардо Ф. Застенчивость. Пер. с англ. М., 1992.

Зимняя И.А. Психология обучения иностранному языку в школе. М., 1991.

Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. М., 1990.

Кучинский Г.М. Психология внутреннего диалога. Минск, 1988.

Лабунская В.А. Невербальное поведение. Ростов-на-Дону, 1986.

Леонтьев А.Н. Проблемы развития психики. М., 1972.

Леонтьев А.А. Общение как объект психологического исследования // Методологические проблемы социальной психологии. М., 1975.

Глава 6

ОБЩЕНИЕ КАК ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

(интерактивная сторона общения)

Место взаимодействия в структуре общения. Интерактивная сторона общения — это условный термин, обозначающий характеристику тех компонентов общения, которые связаны с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности. Исследование проблемы взаимодействия имеет в социальной психологии давнюю традицию. Интуитивно легко допустить несомненную связь, которая существует между общением и взаимодействием людей, однако трудно развести эти понятия и тем самым сделать эксперименты более точно ориентированными. Часть авторов просто отождествляют общение и взаимодействие, интерпретируя и то и другое как коммуникацию в узком смысле слова (т.е. как обмен информацией), другие рассматривают отношения между взаимодействием и общением как отношение формы некоторого процесса и его содержания. Иногда предпочитают говорить о связанном, но все же самостоятельном существовании общения как коммуникации и взаимодействия как интеракции. Часть этих разночтений порождена терминологическими трудностями, в частности тем, что понятие «общение» употребляется то в узком, то в широком смысле слова. Если придерживаться предложенной при характеристике структуры общения схемы, т.е. полагать, что общение в широком смысле слова (как реальность межличностных и общественных отношений) включает в себя коммуникацию в узком смысле слова (как обмен информацией), то логично допустить такую интерпретацию взаимодействия, когда оно предстает как другая — по сравнению с коммуникативной — сторона общения. Какая «другая» — на этот вопрос еще надо ответить.

Если коммуникативный процесс рождается на основе некоторой совместной деятельности, то обмен знаниями и идеями по поводу этой деятельности неизбежно предполагает, что достигнутое взаимопонимание

реализуется в новых совместных попытках развить далее деятельность, организовать ее. Участие одновременно многих людей в этой деятельности означает, что каждый должен внести свой особый вклад в нее, что и позволяет интерпретировать взаимодействие как организацию совместной деятельности.

В ходе ее для участников чрезвычайно важно не только обмениваться информацией, но и организовать «обмен действиями», спланировать общую деятельность. При этом планировании возможна такая регуляция действий одного индивида «планами, созревшими в голове другого» (Ломов, 1975. С. 132), которая и делает деятельность действительно совместной, когда носителем ее будет выступать уже не отдельный индивид, а группа. Таким образом, на вопрос о том, какая же «другая» сторона общения раскрывается понятием «взаимодействие», можно теперь ответить: та сторона, которая фиксирует не только обмен информацией, но и организацию совместных действий, позволяющих партнерам реализовать некоторую общую для них деятельность. Такое решение вопроса исключает отрыв взаимодействия от коммуникации, но исключает и отождествление их: коммуникация организуется в ходе совместной деятельности, «по поводу» ее, и именно в этом процессе людям необходимо обмениваться и информацией, и самой деятельностью, т.е. вырабатывать формы и нормы совместных действий.

В истории социальной психологии существовало несколько попыток описать структуру взаимодействий. Так, например, большое распространение получила так называемая теория действия, или теория социального действия, в которой в различных вариантах предлагалось описание индивидуального акта действия. К этой идее обращались и социологи: (М. Вебер, П. Сорокин, Т. Парсонс) и социальные психологи. Все фиксировали некоторые компоненты взаимодействия: люди, их связь, воздействие друг на друга и, как следствие этого, их изменения. Задача всегда формулировалась как поиск доминирующих факторов мотивации действий во взаимодействии.

Примером того, как реализовалась эта идея, может служить теория Т. Парсонса, в которой была предпринята попытка наметить общий категориальный аппарат для описания структуры социального действия. В основе социальной деятельности лежат межличностные взаимодействия, на них строится человеческая деятельность в ее широком проявлении, она — результат единичных действий. Единичное действие есть некоторый элементарный акт; из них впоследствии складываются системы действий. Каждый акт берется сам по себе, изолированно, с точки зрения абстрактной схемы, в качестве элементов которой выступают: а) деятель, б) «другой» (объект, на который направлено действие); в) нормы (по которым организуется взаимодействие), г) ценности (которые принимает каждый участник), д) ситуация (в которой совершается действие). Деятель мотивирован тем, что его действие направлено на реализацию его установок (потребностей). В отношении «другого» деятель развивает систему ориентаций и ожиданий, которые определены как стремлением к достижению цели, так и учетом вероятных реакций другого. Может быть выделено пять пар таких ориентаций, которые дают классификацию возможных видов взаимодействий. Предполагается, что при помощи этих пяти пар можно описать все виды человеческой деятельности.

Эта попытка оказалась неудачной: схема действия, раскрывающая его «анатомию», была настолько абстрактной, что никакого значения для эмпирического анализа различных видов действий не имела. Несостоятельной она оказалась и для экспериментальной практики: на основе этой теоретической

схемы было проведено одно-единственное исследование самим создателем концепции. Методологически некорректным здесь явился сам принцип — выделение некоторых абстрактных элементов структуры индивидуального действия. При таком подходе вообще невозможно схватить содержательную сторону действий, ибо она задается содержанием социальной деятельности в целом. Поэтому логичнее начинать с характеристики социальной деятельности, а от нее идти к структуре отдельных индивидуальных действий, т.е. в прямо противоположном направлении (см., например: Леонтьев, 1972). Направление же, предложенное Парсонсом, неизбежно приводит к утрате социального контекста, поскольку в нем все богатство социальной деятельности (иными словами, всей совокупности общественных отношений) выводится из психологии индивида.

Другая попытка построить структуру взаимодействия связана с описанием ступеней его развития. При этом взаимодействие расчленяется не на элементарные акты, а на стадии, которое оно проходит. Такой подход предложен, в частности, польским социологом Я. Щепаньским. Для Щепаньского центральным понятием при описании социального поведения является понятие социальной связи. Она может быть представлена как последовательное осуществление: а) пространственного контакта, б) психического контакта (по Щепаньскому, это взаимная заинтересованность), в) социального контакта (здесь это — совместная деятельность), г) взаимодействия (что определяется, как «систематическое, постоянное осуществление действий, имеющих целью вызвать соответствующую реакцию со стороны партнера...»), наконец, д) социального отношения (взаимно сопряженных систем действий) (Щепаньский, 1969. С. 84). Хотя все сказанное относится к характеристике «социальной связи», такой ее вид, как «взаимодействие», представлен наиболее полно. Выстраивание в ряд ступеней, предшествующих взаимодействию, не является слишком строгим: пространственный и психический контакты в этой схеме выступают в качестве предпосылок индивидуального акта взаимодействия, и потому схема не снимает погрешностей предшествующей попытки. Но включение в число предпосылок взаимодействия «социального контакта», понятого как совместная деятельность, во многом меняет картину: если взаимодействие возникает как реализация совместной деятельности, то дорога к изучению его содержательной стороны остается открытой. Довольно близкой к описанной схеме является схема, предложенная в отечественной социальной психологии В.Н. Панферовым (Панферов, 1989).

Наконец, еще один подход к структурному описанию взаимодействия представлен в транзактном анализе — направлении, предлагающем регулирование действий участников взаимодействия через регулирование их позиций, а также учет характера ситуаций и стиля взаимодействия (Берн, 1988). С точки зрения транзактного анализа каждый участник взаимодействия в принципе может занимать одну из трех позиций, которые условно можно обозначить как Родитель, Взрослый, Ребенок. Эти позиции ни в коей мере не связаны обязательно с соответствующей социальной ролью: это лишь чисто психологическое описание определенной стратегии во взаимодействии (позиция Ребенка может быть определена как позиция «Хочу!», позиция Родителя как «Надо!», позиция Взрослого — объединение «Хочу» и «Надо»). Взаимодействие эффективно тогда, когда транзакции носят «дополнительный» характер, т.е. совпадают: если партнер обращается к другому как Взрослый, то и

тот отвечает с такой же позиции. Если же один из участников взаимодействия адресуется к другому с позиции Взрослого, а тот отвечает ему с позиции Родителя, то взаимодействие нарушается и может вообще прекратиться. В данном случае транзакции являются «пересекающимися». Житейский пример приводится в следующей схеме (рис. 8).

Рис. 8. Распределение позиций во взаимодействии (транзактный анализ)

Жена обращается к мужу с информацией: «Я порезала палец» (апелляция к Взрослому с позиции Взрослого). Если он отвечает: «Сейчас перевяжем», то это ответ также с позиции Взрослого (I). Если же следует сентенция: «Вечно у тебя что-то случается», то это ответ с позиции Родителя (II), а в случае: «Что же я теперь должен делать?», демонстрируется позиция Ребенка (III). В двух последних случаях эффективность взаимодействия невелика (Крижанская, Третьяков, 1990). Аналогичный подход предложен и П.Н. Ершовым, который, обозначая позиции, говорит о возможной «пристройке сверху» и «пристройке снизу» (Ершов, 1972).

Второй показатель эффективности — адекватное понимание ситуации (как и в случае обмена информацией) и адекватный стиль действия в ней. В социальной психологии существует много классификаций ситуаций взаимодействия. Уже упоминалась классификация, предложенная в отечественной социальной психологии А.А. Леонтьевым (социально-ориентированные, предметно-ориентированные и личностно-ориентированные ситуации). Другие примеры приведены М. Аргайлом и Э. Берном. Аргайл называет официальные социальные события, случайные эпизодические встречи, формальные контакты на работе и в быту, асимметричные ситуации (в обучении, руководстве и пр.). Э. Берн уделяет особое внимание различным ритуалам, полуритуалам (имеющим место в развлечениях) и играм (понимаемым весьма широко, включая интимные, политические игры и т.п.) (Берн, 1988).

Каждая ситуация диктует свой стиль поведения и действий: в каждой из них человек по-разному «подает» себя, а если эта самоподача не адекватна, взаимодействие затруднено. Если стиль сформирован на основе действий в какой-то конкретной ситуации, а потом механически перенесен на другую ситуацию, то, естественно, успех не может быть гарантирован. Различают три основных стиля действий: ритуальный, манипулятивный и гуманистический. На примере использования ритуального стиля особенно легко показать необходимость соотнесения стиля с ситуацией. Ритуальный стиль обычно задан некоторой культурой. Например, стиль приветствий, вопросов, задаваемых при встрече, характера ожидаемых ответов. Так, в американской культуре принято на вопрос: «Как дела?» отвечать «Прекрасно!», как бы дела ни обстояли на самом деле. Для нашей культуры свойственно отвечать «по существу», притом не стесняться негативных характеристик собственного бытия («Ой, жизни нет, цены растут, транспорт не работает» и т.д.). Человек, привыкший к другому ритуалу, получив такой ответ, будет озадачен, как взаимодействовать дальше. Что касается использования манипулятивного или гуманистического стиля взаимодействия, то это отдельная большая проблема, особенно в практической социальной психологии (Петровская, 1983).

Важно сделать общий вывод о том, что расчленение единого акта взаимодействия на такие компоненты, как позиции участников, ситуация и

стиль действий, также способствует более тщательному психологическому анализу этой стороны общения, делая определенную попытку связать ее с содержанием деятельности.

Типы взаимодействий. Существует еще один описательный подход при анализе взаимодействия — построение классификаций различных его видов. Интуитивно ясно, что практически люди вступают в бесконечное количество различных видов взаимодействия. Для экспериментальных исследований крайне важно как минимум обозначить некоторые основные типы этих взаимодействий. Наиболее распространенным является дихотомическое деление всех возможных видов взаимодействий на два противоположных вида: кооперация и конкуренция. Разные авторы обозначают эти два основных вида различными терминами. Кроме кооперации и конкуренции, говорят о согласии и конфликте, приспособлении и оппозиции, ассоциации и диссоциации и т.д. За всеми этими понятиями ясно виден принцип выделения различных видов взаимодействия. В первом случае анализируются такие его проявления, которые способствуют организации совместной деятельности, являются «позитивными» с этой точки зрения. Во вторую группу попадают взаимодействия, так или иначе «расшатывающие» совместную деятельность, представляющие собой определенного рода препятствия для нее.

Кооперация, или кооперативное взаимодействие, означает координацию единичных сил участников (упорядочивание, комбинирование, суммирование этих сил). Кооперация — необходимый элемент совместной деятельности, порожденный ее особой природой. А.Н. Леонтьев называл две основные черты совместной деятельности: а) разделение единого процесса деятельности между участниками; б) изменение деятельности каждого, т.к. результат деятельности каждого не приводит к удовлетворению его потребности, что на общепсихологическом языке означает, что «предмет» и «мотив» деятельности не совпадают (Леонтьев, 1972. С. 270—271).

Каким же образом соединяется непосредственный результат деятельности каждого участника с конечным результатом совместной деятельности? Средством такого соединения являются развившиеся в ходе совместной деятельности отношения, которые реализованы прежде всего в кооперации. Важным показателем «тесноты» кооперативного взаимодействия является включенность в него всех участников процесса. Поэтому экспериментальные исследования кооперации чаще всего имеют дело с анализом вкладов участников взаимодействия и степени их включенности в него.

Что касается другого типа взаимодействий — конкуренции, то здесь чаще всего анализ сконцентрирован на наиболее яркой ее форме, а именно на конфликте. При изучении конфликта социальной психологией прежде всего необходимо определение собственного угла зрения в этой проблеме, поскольку конфликты выступают предметом исследования и в ряде других дисциплин: социологии, политологии и пр.

Социальная психология сосредоточивает свое внимание на двух вопросах: с одной стороны, на анализе вторичных социально-психологических аспектов в каждом конфликте (например, осознание конфликта его участниками); с другой — на выделении частного класса конфликтов, порождаемых специфическими социально-психологическими факторами. Обе эти задачи могут быть успешно решены лишь при наличии адекватной понятийной схемы исследования. Она должна охватить как минимум четыре

основные характеристики конфликта: структуру, динамику, функцию и типологию конфликта (Петровская, 1977. С. 128).

Структура конфликта описывается по-разному разными авторами, но основные элементы практически принимаются всеми. Это — конфликтная ситуация, позиции участников (оппонентов), объект, «инцидент» (пусковой механизм), развитие и разрешение конфликта. Эти элементы ведут себя различно в зависимости от типа конфликта. Обыденное представление о том, что всякий конфликт обязательно имеет негативное значение, опровергнуто рядом специальных исследований. Так, в работах М. Дойча, одного из наиболее видных теоретиков конфликта, называются две разновидности конфликтов: деструктивные и продуктивные.

Определение деструктивного конфликта в большей степени совпадает с обыденным представлением. Именно такого типа конфликт ведет к рассогласованию взаимодействия, к его расшатыванию. Деструктивный конфликт чаще становится не зависимым от причины, его породившей, и легче приводит к переходу «на личности», чем и порождает стрессы. Для него характерно специфическое развитие, а именно расширение количества вовлеченных участников, их конфликтных действий, умножение количества негативных установок в адрес друг друга и остроты высказываний («экспансия» конфликта). Другая черта — «эскалация» конфликта означает наращивание напряженности, включение все большего числа ложных восприятий как черт и качеств оппонента, так и самих ситуаций взаимодействия, рост предубежденности против партнера. Понятно, что разрешение такого типа конфликта особенно сложно, основной способ разрешения — компромисс — здесь реализуется с большими затруднениями.

Продуктивный конфликт чаще возникает в том случае, когда столкновение касается не несовместимости личностей, а порождено различием точек зрения на какую-либо проблему, на способы ее решения. В таком случае сам конфликт способствует формированию более всестороннего понимания проблемы, а также мотивации партнера, защищающего другую точку зрения — она становится более «легитимной». Сам факт другой аргументации, признания ее законности способствует развитию элементов кооперативного взаимодействия внутри конфликта и тем самым открывает возможности его регулирования и разрешения, а значит, и нахождения оптимального решения дискутируемой проблемы.

Представление о двух возможных разновидностях конфликтного взаимодействия дает основание для обсуждения важнейшей общетеоретической проблемы конфликта: пониманию его природы как психологического феномена. В самом деле: есть ли конфликт лишь форма психологического антагонизма (т.е. представленности противоречия в сознании) или это обязательно наличие конфликтных действий (Кудрявцев, 1991. С. 37). Подробное описание различных конфликтов в их сложности и многообразии позволяет сделать вывод о том, что оба названные компоненты есть обязательные признаки конфликта.

Проблема исследования конфликта имеет много практических приложений в плане разработки различных форм отношения к нему (разрешение конфликта, предотвращение конфликта, профилактика его, ослабление и т.д.) и прежде всего в ситуациях делового общения: например в производстве (Бородкин, Каряк, 1983).

При анализе различных типов взаимодействия принципиально важна проблема содержания деятельности, в рамках которой даны те или иные виды взаимодействия. Так можно констатировать кооперативную форму взаимодействия не только в условиях производства, но, например, и при осуществлении каких-либо асоциальных, противоправных поступков — совместного ограбления, кражи и т.д. Поэтому кооперация в социально-негативной деятельности не обязательно та форма, которую необходимо стимулировать: напротив, деятельность, конфликтная в условиях асоциальной деятельности, может оцениваться позитивно. Кооперация и конкуренция лишь формы «психологического рисунка» взаимодействия, содержание же и в том и в другом случае задается более широкой системой деятельности, куда кооперация или конкуренция включены. Поэтому при исследовании как кооперативных, так и конкурентных форм взаимодействия недопустимо рассматривать их обе вне общего контекста деятельности.

Экспериментальные схемы регистрации взаимодействий. Выделение двух полярных типов взаимодействия играет определенную положительную роль в анализе интерактивной стороны общения. Однако только такое дихотомическое рассмотрение видов взаимодействия оказывается недостаточным для экспериментальной практики. Поэтому в социальной психологии существуют поиски и иного рода — выделить более «мелкие» типы взаимодействия, которые могли бы быть использованы в эксперименте в качестве единицы наблюдения. Одна из наиболее известных попыток такого рода принадлежит Р. Бейлсу, который разработал схему, позволяющую по единому плану регистрировать различные виды взаимодействия в группе. Бейлс фиксировал при помощи метода наблюдения те реальные проявления взаимодействий, которые можно было увидеть в группе детей, выполняющих некоторую совместную деятельность. Первоначальный список таких видов взаимодействий оказался весьма обширным (насчитывал около 82 наименований) и потому был непригоден для построения эксперимента. Бейлс свел наблюдаемые образцы взаимодействий в категории, предположив, что в принципе каждая групповая деятельность может быть описана при помощи четырех категорий, в которых зафиксированы ее проявления: область позитивных эмоций, область негативных эмоций, область решения проблем и область постановки этих проблем. Тогда все зафиксированные виды взаимодействий были разнесены по четырем рубрикам:

- | | |
|----------------------------|---|
| Область позитивных эмоций | 1) солидарность
2) снятие напряжения
3) согласие |
| Область решения проблем | 4) предложение, указание
5) мнение
6) ориентация других |
| Область постановки проблем | 7) просьба об информации
8) просьба высказать мнение
9) просьба об указании |
| Область негативных | 10) несогласие
11) создание напряженности |

Получившиеся 12 видов взаимодействия были оставлены Бейлсом, с одной стороны, как тот минимум, который необходим для учета всех возможных видов взаимодействия; с другой стороны, как тот максимум, который допустим в эксперименте.

Схема Бейлса получила довольно широкое распространение, несмотря на ряд существенных критических замечаний, высказанных в ее адрес. Самое элементарное возражение состоит в том, что никакого логического обоснования существования именно двенадцати возможных видов не приводится, равным образом как и определения именно четырех (а не трех, пяти и т.д.) категорий. Возникает естественный вопрос: почему именно этими двенадцатью характеристиками исчерпываются все возможные виды интеракций? Второе возражение касается того, что в предложенном перечне взаимодействий нет единого основания, по которому они были бы выделены: в списке присутствуют вперемешку как чисто коммуникативные проявления индивидов (например, высказывание мнения), так и непосредственные проявления их в «действиях» (например, отталкивание другого при выполнении какого-то действия и т.д.). Главный аргумент, не позволяющий придавать этой схеме слишком большого значения, состоит в том, что в ней полностью опущена характеристика содержания общей групповой деятельности, т.е. схвачены лишь формальные моменты взаимодействия.

Здесь мы вновь сталкиваемся с острым методологическим вопросом о том, может ли в принципе методика социально-психологического исследования фиксировать содержательную сторону деятельности?

В традиционных подходах подразумевается отрицательный ответ. Более того, в известном смысле эта неспособность рассматривается как отличительная особенность социальной психологии, т.е. включается в определение предмета этой дисциплины, которая, согласно такой точке зрения, и должна исследовать лишь формы взаимодействий, отвечать на вопрос «Как?», но не на вопрос «Что?» делается совместно. Отрыв от содержания деятельности получает здесь свою легализацию. Все методики, построенные на основе таких исходных позиций, неизбежно будут апеллировать лишь к формальному аспекту взаимодействий. При отсутствии других методик в определенных границах они могут, естественно, использоваться, но надо помнить, что все они поставляют данные лишь относительно одного компонента взаимодействия — его формы.

Трудность фиксации в эксперименте содержательной стороны взаимодействия породила в истории социальной психологии тенденцию упростить ситуацию анализа и обратиться преимущественно к исследованию взаимодействия в диаде, т.е. к взаимодействию лишь двух людей. Такого рода исследования, проводимые в рамках теории «диадического взаимодействия», являют собой еще один пример того, насколько даже самое тщательное изучение формы процесса мало дает для понимания его сущности. При изучении «диадического взаимодействия», а наиболее подробно оно исследовано американскими социальными психологами Дж. Тибо и Г. Келли, используется предложенная на основе математической теории игр «дилемма узника» (Андреева, Богомолова, Петровская, 1978). В эксперименте задается некоторая диада: два узника, находящиеся в заточении и лишенные возможности общаться. Строится матрица, в которой фиксируются возможные стратегии их взаимодействия на допросе, когда каждый будет отвечать, не зная

точно, как ведет себя другой. Если принять две крайние возможности их поведения: «сознаться» и «не сознаться», то, в принципе, каждый имеет именно эту альтернативу. Однако результат будет различен в зависимости от того, какой из вариантов ответа выберет каждый. Могут сложиться четыре ситуации из комбинаций различных стратегий «узников»: оба сознаются; первый сознается, второй не сознается; второй сознается, а первый — нет; оба не сознаются. Матрица фиксирует эти четыре возможные комбинации. При этом рассчитывается выигрыш, который получится при различных комбинациях этих стратегий для каждого «игрока». Этот выигрыш и является «исходом» в каждой модели игровой ситуации. Применение в этом случае некоторых положений теории игр создает заманчивую перспективу не только описания, но и прогноза поведения каждого участника взаимодействия.

Однако сейчас же возникают многочисленные ограничения, которые влечет за собой применение этой методики к анализу реальных ситуаций человеческого взаимодействия. Прежде всего, как известно, в теории игр рассматриваются игры двух типов: с нулевой суммой и с ненулевой суммой. Первый случай предполагает, что в такой игре выигрыш одного точно равен проигрышу другого, т.е. ситуацию, крайне редко встречающуюся в реальном взаимодействии даже двух участников.

Что же касается игр с ненулевой суммой, аналогов которых можно найти значительно больше в реальных проявлениях человеческого взаимодействия, то аппарат их значительно сложнее и степень формализации значительно меньше. Не случайно, что их использование в социально-психологических работах встречается довольно редко. Применяемый же аппарат игр с нулевой суммой приводит к крайнему обеднению специфики социально-психологического взаимодействия людей. В многочисленных ситуациях взаимодействия при разработке стратегий своего поведения люди чрезвычайно редко уподобляются узникам из дилеммы. Конечно, нельзя отказать этой методике в том, что в плане формального анализа стратегий взаимодействия она дает определенный материал, во всяком случае позволяет констатировать различные способы построения таких стратегий. Этим и объясняется возможность применения методики в некоторых специальных исследованиях.

Подход к взаимодействию в концепции «символического интеракционизма». Важность интерактивной стороны общения обусловила тот факт, что в истории социальной психологии сложилось специальное направление, которое рассматривает взаимодействие исходным пунктом всякого социально-психологического анализа. Это направление связано с именем Г. Мида, который дал направлению и имя — «символический интеракционизм». Выясняя социальную природу человеческого «Я», Мид вслед за В. Джемсом пришел к выводу, что в становлении этого «Я» решающую роль играет взаимодействие. Мид использовал также идею Ч. Кули о так называемом «зеркальном Я», где личность понимается как сумма психических реакций человека на мнения окружающих. Однако у Мида вопрос решается значительно сложнее. Становление «Я» происходит действительно в ситуациях взаимодействия, но не потому, что люди есть простые реакции на мнения других, а потому, что в этих ситуациях формируется личность, в них она осознает себя, не просто смотрясь в других, но действуя совместно с ними. Моделью таких ситуаций является игра, которая у Мида выступает в двух формах: play и game. В игре человек выбирает для себя так называемого значимого другого и ориентируется на то, как он воспринимается этим

«значимым другим». В соответствии с этим у человека формируется и представление о себе самом, о своем «Я». Вслед за В. Джемсом Мид разделяет это «Я» на два начала (здесь за неимением адекватных русских терминов мы сохраняем их английское наименование), «I» и «me». «I» — это импульсивная творческая сторона «Я», непосредственный ответ на требование ситуации; «me» — это рефлексия «I», своего рода норма, контролирующая действия «I» от имени других, это усвоение личностью отношений, которые складываются в ситуации взаимодействия и которые требуют соотносываться с ними. Постоянная рефлексия «I» при помощи «me» необходима для зрелой личности, ибо именно она способствует адекватному восприятию личностью себя самой и своих собственных действий.

Таким образом, центральная мысль интеракционистской концепции состоит в том, что личность формируется во взаимодействии с другими личностями, и механизмом этого процесса является установление контроля действий личности теми представлениями о ней, которые складываются у окружающих. Несмотря на важность постановки такой проблемы, в теории Мида содержатся существенные просчеты. Главными из них являются два. Во-первых, непропорционально большое значение уделяется в этой концепции роли символов. Вся обрисованная выше канва взаимодействия детерминируется системой символов, т.е. поведение человека в ситуациях взаимодействия в конечном счете обусловлено символической интерпретацией этих ситуаций. Человек предстает как существо, обитающее в мире символов, включенное в знаковые ситуации. И хотя в известной степени с этим утверждением можно согласиться, поскольку в определенной мере общество действительно регулирует действия личностей при помощи символов, излишняя категоричность Мида приводит к тому, что вся совокупность социальных отношений, культуры — все сводится только к символам. Отсюда вытекает и второй важный просчет концепции символического интеракционизма — интерактивный аспект общения здесь вновь отрывается от содержания деятельности, вследствие чего все богатство макросоциальных отношений личности по существу игнорируется. Единственным «представителем» социальных отношений остаются лишь отношения непосредственного взаимодействия. Поскольку символ остается «последней» социальной детерминантой взаимодействия, для анализа оказывается достаточным лишь описание данного поля взаимодействий без привлечения широких социальных связей, в рамках которых данный акт взаимодействия имеет место. Происходит известное «замыкание» взаимодействия на заданную группу. Конечно, и такой аспект анализа возможен — и для социальной психологии даже заманчив, но он явно недостаточен.

Тем не менее символический интеракционизм острее многих других теоретических ориентаций социальной психологии поставил вопрос о социальных детерминантах взаимодействия, о его роли для формирования личности. Слабость концепции в том, что она по существу не различает в общении двух таких сторон, как обмен информацией и организация совместной деятельности. Не случайно многие приверженцы этой школы употребляют понятие «коммуникация» и «интеракция» как синонимы (см.: Шибутани, 1961). Кроме того, концепция Мида вновь останавливается перед тем фактом, что любые формы, стороны, функции общения могут быть поняты лишь в контексте той реальной деятельности, в ходе которой они возникают. Если эта связь общения (или любой его стороны) с деятельностью разрывается, следствием

является немедленный отрыв рассмотрения всех этих процессов от широкого социального фона, на котором они происходят, т.е. отказ от изучения содержательной стороны общения.

Взаимодействие как организация совместной деятельности.

Единственным условием, при котором этот содержательный момент может быть уловлен, является рассмотрение взаимодействия как формы организации какой-то конкретной деятельности людей. Общепсихологическая теория деятельности, принятая в отечественной психологической науке, задает и в данном случае некоторые принципы для социально-психологического исследования. Подобно тому как в индивидуальной деятельности ее цель раскрывается не на уровне отдельных действий, а лишь на уровне деятельности как таковой, в социальной психологии смысл взаимодействий раскрывается лишь при условии включенности их в некоторую общую деятельность.

Конкретным содержанием различных форм совместной деятельности является определенное соотношение индивидуальных «вкладов», которые делают участники. Так одна из схем предлагает выделить три возможные формы, или модели: 1) когда каждый участник делает свою часть общей работы независимо от других — «совместно-индивидуальная деятельность» (пример — некоторые производственные бригады, где у каждого члена свое задание); 2) когда общая задача выполняется последовательно каждым участником — «совместно-последовательная деятельность» (пример — конвейер); 3) когда имеет место одновременное взаимодействие каждого участника со всеми остальными — «совместно-взаимодействующая деятельность» (пример — спортивные команды, научные коллективы или конструкторские бюро) (Уманский, 1980. С. 131). Психологический рисунок взаимодействия в каждой из этих моделей своеобразен, и дело экспериментальных исследований установить его в каждом конкретном случае.

Однако задача исследования взаимодействия этим не исчерпывается. Подобно тому, как в случае анализа коммуникативной стороны общения была установлена зависимость между характером коммуникации и отношениями, существующими между партнерами, здесь также необходимо проследить, как та или иная система взаимодействия сопряжена со сложившимися между участниками взаимодействия отношениями.

Общественные отношения «даны» во взаимодействии через ту реальную социальную деятельность, частью которой (или формой организации которой) взаимодействие является. Межличностные отношения также «даны» во взаимодействии: они определяют как тип взаимодействия, который возникает при данных конкретных условиях (будет ли это сотрудничество или соперничество), так и степень выраженности этого типа (будет ли это более успешное или менее успешное сотрудничество).

Присущая системе межличностных отношений эмоциональная основа, порождающая различные оценки, ориентации, установки партнеров, определенным образом «окрашивает» взаимодействие (Обозов, 1979). Но вместе с тем такая эмоциональная (положительная или отрицательная) окраска взаимодействия не может полностью определять факт его наличия или отсутствия: даже в условиях «плохих» межличностных отношений в группах, заданных определенной социальной деятельностью, взаимодействие обязательно существует. В какой мере оно определяется межличностными отношениями и, наоборот, в какой мере оно «подчинено» выполняемой группой деятельности, зависит как от уровня развития данной группы, так и от той

системы социальных отношений, в которой эта группа существует. Поэтому рассмотрение вырванного из контекста деятельности взаимодействия лишено смысла. Мотивация участников взаимодействия в каждом конкретном акте выявлена быть не может именно потому, что порождается более широкой системой деятельности, в условиях которой оно разворачивается.

Поскольку взаимодействия «одинаковы» по форме своего проявления, в истории социальных наук уже существовала попытка построить всю систему социального знания, опираясь только на анализ формы взаимодействия (так называемая формальная социология Г. Зиммеля). Убедительный пример недостаточности только формального анализа взаимодействия дает традиция, связанная с исследованием «альтруизма». Альтруизм относится к такой области проявлений человеческой личности, которые приобретают смысл лишь в системе определенной социальной деятельности. Вопрос здесь упирается в содержание нравственных категорий, а оно не может быть понято лишь из «близлежащих» проявлений взаимодействия. Является ли альтруистическим поведение человека, помогающего бежать злостному преступнику? Только более широкий социальный контекст позволяет ответить на этот вопрос.

При анализе взаимодействия имеет значение и тот факт, как осознается каждым участником его вклад в общую деятельность (Хараш, 1977. С. 29): именно это осознание помогает ему корректировать свою стратегию. Только при этом условии может быть вскрыт психологический механизм взаимодействия, возникающий на основе взаимопонимания между его участниками. Очевидно, что от меры понимания партнерами друг друга зависит успешность стратегии и тактики совместных действий, чтобы был возможен их «обмен». Причем, если стратегия взаимодействия определена характером тех общественных отношений, которые представлены выполняемой социальной деятельностью, то тактика взаимодействия определяется непосредственным представлением о партнере.

Таким образом, для познания механизма взаимодействия необходимо выяснить, как намерения, мотивы, установки одного индивида «накладываются» на представление о партнере, и как то и другое проявляется в принятии совместного решения. Иными словами, дальнейший анализ проблемы общения требует более детального рассмотрения вопроса о том, как формируется образ партнера по общению, от точности которого зависит успех совместной деятельности.

Такая постановка вопроса требует перехода к рассмотрению третьей стороны общения, условно названной нами перцептивной.

Литература

Андреева Г.М., Богомоллова Н.Н., Петровская Л.А. Современная социальная психология на Западе (теоретические ориентации). М., 1978.

Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. Пер. с англ. М., 1988.

Бородкин Ф.М., Каряк Н.М. Внимание: конфликт! Новосибирск, 1983.

Ершов П.Н. Режиссура как практическая психология. М., 1972.

Крижанская Ю.С., Третьяков Г.П. Грамматика общения. Л., 1987.

Кудрявцев С.В. Конфликт и насильственное преступление. М., 1991.

Леонтьев А.Н. Проблемы развития психики. М., 1972.

Ломов Б.Ф. Общение как проблема общей психологии // Методологические проблемы социальной психологии. М., 1975.

Обозов Н.Н. Межличностные отношения. Л., 1979.

Уманский Л.И. Методы экспериментального исследования социально-психологических феноменов. // Методология и методы социальной психологии. М., 1977.

Уманский Л.И. Психология организаторской деятельности школьников. М.: Просвещение, 1980.

Хараш А.У. К определению задач и методов социальной психологии в свете принципа деятельности. // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. М., 1977.

Шибутани Т. Социальная психология. Пер. с англ. М., 1961.

Щепаньский Я. Элементарные понятия социологии. Пер. с польск. М., 1969.

Глава 7

ОБЩЕНИЕ КАК ВОСПРИЯТИЕ

ЛЮДЬМИ ДРУГ ДРУГА

(перцептивная сторона общения)

Понятие социальной перцепции. Как уже было установлено, в процессе общения должно присутствовать взаимопонимание между участниками этого процесса. Само взаимопонимание может быть здесь истолковано по-разному: или как понимание целей, мотивов, установок партнера по взаимодействию, или как не только понимание, но и принятие, разделение этих целей, мотивов, установок. Однако и в том, и в другом случаях большое значение имеет тот факт, как воспринимается партнер по общению, иными словами, процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения и условно может быть назван перцептивной стороной общения.

Прежде чем раскрывать в содержательном плане характеристики этой стороны общения, необходимо уточнить употребляемые здесь термины. Весьма часто восприятие человека человеком обозначают как «социальная перцепция». Это понятие в данном случае употреблено не слишком точно. Термин «социальная перцепция» впервые был введен Дж. Брунером в 1947 г. в ходе разработки так называемого нового взгляда (New Look) на восприятие. Вначале под социальной перцепцией понималась социальная детерминация перцептивных процессов. Позже исследователи, в частности в социальной психологии, придали понятию несколько иной смысл: социальной перцепцией стали называть процесс восприятия так называемых социальных объектов, под которыми подразумевались другие люди, социальные группы, большие социальные общности. Именно в этом употреблении термин закрепился в социально-психологической литературе. Поэтому восприятие человека человеком относится, конечно, к области социальной перцепции, но не исчерпывает ее.

Если представить себе процессы социальной перцепции в полном объеме, то получается весьма сложная и разветвленная схема (рис. 9). Она включает в себя различные варианты не только объекта, но и субъекта восприятия. Когда субъектом восприятия выступает индивид (И), то он может воспринимать другого индивида, принадлежащего к «своей» группе (1); другого индивида, принадлежащего к «чужой» группе (2); свою собственную группу (3); «чужую» группу (4). Если даже не включать в перечень большие социальные общности, которые в принципе так же могут восприниматься, то и в этом случае получаются четыре различных процесса, каждый из которых обладает своими специфическими особенностями.

Рис. 9. Варианты социально-перцептивных процессов

Еще сложнее обстоит дело в том случае, когда в качестве субъекта восприятия интерпретируется не только отдельный индивид, но и группа (Г). Тогда к составленному перечню процессов социальной перцепции следует еще добавить: восприятие группой своего собственного члена (5); восприятие группой представителя другой группы (6); восприятие группой самой себя (7), наконец, восприятие группой в целом другой группы (8). Хотя этот второй ряд не является традиционным, однако в другой терминологии почти каждый из обозначенных здесь «случаев» исследуется в социальной психологии. Не все из них имеют отношение к проблеме взаимопонимания партнеров по общению (Андреева, 1981. С. 30).

Для того чтобы более точно обозначить, о чем идет речь в интересующем нас плане, целесообразно говорить не вообще о социальной перцепции, а о межличностной перцепции, или межличностном восприятии (или — как вариант — о восприятии человека человеком). Именно эти процессы непосредственно включены в общение в том его значении, в каком оно рассматривается здесь. Иными словами, в данном контексте речь идет лишь о позициях 1) и 2) предложенной схемы. Но кроме этого, возникает необходимость и еще в одном комментарии. Восприятие социальных объектов обладает такими многочисленными специфическими чертами, что само употребление слова «восприятие» кажется здесь не совсем точным. Во всяком случае ряд феноменов, имеющих место при формировании представления о другом человеке, не укладывается в традиционное описание перцептивного процесса, как он дается в общей психологии. Поэтому в социально-психологической литературе до сих пор продолжается поиск наиболее точного понятия для характеристики описываемого процесса. Основная цель этого поиска состоит в том, чтобы включить в процесс восприятия другого человека в более полном объеме некоторые другие познавательные процессы. Многие исследователи предпочитают в этом случае обратиться к французскому выражению «connaissance d'autrui», что означает не столько «восприятие другого», сколько «познание другого». В отечественной литературе также весьма часто в качестве синонима «восприятие другого человека» употребляется выражение «познание другого человека» (Бодалев, 1982. С. 5).

Это более широкое понимание термина обусловлено специфическими чертами восприятия другого человека, к которым относится восприятие не только физических характеристик объекта, но и поведенческих его характеристик, формирование представления о его намерениях, мыслях, способностях, эмоциях, установках и т.д. Кроме того, в содержание этого же понятия включается формирование представления о тех отношениях, которые связывают субъект и объект восприятия. Именно это придает особенно большое значение ряду дополнительных факторов, которые не играют столь существенной роли при восприятии физических объектов. Так, например, такая характерная черта, как селективность (избирательность) восприятия здесь проявляется весьма своеобразно, поскольку в процесс селекции включается значимость целей познающего субъекта, его прошлый опыт и т.д. Тот факт, что новые впечатления об объекте восприятия категоризируются на основе сходства с прежними впечатлениями, дает основание для стереотипизации. Хотя все эти явления были экспериментально зарегистрированы и при восприятии физических объектов, значимость их в области восприятия людьми друг друга в огромной степени возрастает.

Другой подход к проблемам восприятия, который также был использован в социально-психологических исследованиях по межличностной перцепции, связан со школой так называемой транзактной психологии, отдельные положения которой были уже рассмотрены в предыдущей главе. Здесь особенно подчеркнута мысль о том, что активное участие субъекта восприятия в транзакции предполагает учет роли ожиданий, желаний, намерений, прошлого опыта субъекта как специфических детерминант перцептивной ситуации, что представляется особенно важным, когда познание другого человека рассматривается как основание не только для понимания партнера, но для установления с ним согласованных действий, особого рода отношений.

Все сказанное означает, что термин «социальная перцепция», или, в более узком смысле слова, «межличностная перцепция», «восприятие другого человека» употребляется в литературе в несколько вольном, даже метафорическом смысле, хотя последние исследования и в общей психологии восприятия характеризуются известным сближением восприятия и других познавательных процессов. В самом общем плане можно сказать, что восприятие другого человека означает восприятие его внешних признаков, соотнесение их с личностными характеристиками воспринимаемого индивида и интерпретацию на этой основе его поступков.

Механизмы взаимопонимания в процессе общения. Поскольку человек вступает в общение всегда как личность, постольку он воспринимается и другим человеком — партнером по общению — также как личность. На основе внешней стороны поведения мы как бы «читаем» другого человека, расшифровываем значение его внешних данных (Рубинштейн, 1960. С. 180). Впечатления, которые возникают при этом, играют важную регулятивную роль в процессе общения. Во-первых, потому, что, познавая другого, формируется и сам познающий индивид. Во-вторых, потому, что от меры точности «прочтения» другого человека зависит успех организации с ним согласованных действий.

Представление о другом человеке тесно связано с уровнем собственного самосознания. Связь эта двоякая: с одной стороны, богатство представлений о самом себе определяет и богатство представлений о другом человеке, с другой стороны, чем более полно раскрывается другой человек (в большем количестве и более глубоких характеристик), тем более полным становится и представление о самом себе. Этот вопрос в свое время на философском уровне был поставлен Марксом, когда он писал: «Человек сначала смотрится, как в зеркало, в другого человека. Лишь отнесясь к человеку Павлу как к себе подобному, человек Петр начинает относиться к самому себе как к человеку». По существу ту же мысль, на уровне психологического анализа, находим у Л.С. Выготского: «Личность становится для себя тем, что она есть в себе, через то, что она представляет собой для других» (Выготский, 1960. С. 196). Как мы видели, сходную по форме идею высказывал и Мид, вводя в свой анализ взаимодействия образ «генерализованного другого». Однако, если у Мида этот образ характеризовал лишь ситуацию непосредственного взаимодействия, то в действительности, по мысли Б.Ф. Поршнева, «Петр познает свою натуру через Павла только благодаря тому, что за спиной Павла стоит общество, огромное множество людей, связанных в целое сложной системой отношений» (Поршнев, 1968. С. 79).

Если применить это рассуждение к конкретной ситуации общения, то можно сказать, что представление о себе через представление о другом формируется обязательно при условии, что этот «другой» дан не абстрактно, а в рамках достаточно широкой социальной деятельности, в которую включено взаимодействие с ним. Индивид «соотносит» себя с другим не вообще, а прежде всего преломляя это соотношение в разработке совместных решений. В ходе познания другого человека одновременно осуществляется несколько процессов: и эмоциональная оценка этого другого, и попытка понять строй его поступков, и основанная на этом стратегия изменения его поведения, и построение стратегии своего собственного поведения.

Однако в эти процессы включены как минимум два человека, и каждый из них является активным субъектом. Следовательно, сопоставление себя с другим осуществляется как бы с двух сторон: каждый из партнеров уподобляет себя другому. Значит, при построении стратегии взаимодействия каждому приходится принимать в расчет не только потребности, мотивы, установки другого, но и то, как этот другой понимает мои потребности, мотивы, установки. Все это приводит к тому, что анализ осознания себя через другого включает две стороны: идентификацию и рефлекссию. Каждое из этих понятий требует специального обсуждения,

Термин «идентификация», буквально обозначающий отождествление себя с другим, выражает установленный эмпирический факт, что одним из самых простых способов понимания другого человека является уподобление себя ему. Это, разумеется, не единственный способ, но в реальных ситуациях взаимодействия люди часто пользуются таким приемом, когда предположение о внутреннем состоянии партнера строится на основе попытки поставить себя на его место. В этом плане идентификация выступает в качестве одного из механизмов познания и понимания другого человека. Существует много экспериментальных исследований процесса идентификации и выяснения его роли в процессе общения. В частности, установлена тесная связь между идентификацией и другим, близким по содержанию явлением — эмпатией.

Описательно эмпатия также определяется как особый способ понимания другого человека. Только здесь имеется в виду не рациональное осмысление проблем другого человека, а, скорее, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы. Эмпатия противостоит пониманию в строгом смысле этого слова, термин используется в данном случае лишь метафорически: эмпатия есть аффективное «понимание». Эмоциональная ее природа проявляется как раз в том, что ситуация другого человека, партнера по общению, не столько «продумывается», сколько «прочувствуется». Механизм эмпатии в определенных чертах сходен с механизмом идентификации: и там, и здесь присутствует умение поставить себя на место другого, взглянуть на вещи с его точки зрения. Однако взглянуть на вещи с чьей-то точки зрения не обязательно означает отождествить себя с этим человеком. Если я отождествляю себя с кем-то, это значит, что я строю свое поведение так, как строит его этот «другой». Если же я проявляю к нему эмпатию, я просто принимаю во внимание линию его поведения (отношусь к ней сочувственно), но свою собственную могу строить совсем по-иному. И в том, и в другом случаях налицо будет «принятие в расчет» поведения другого человека, но результат наших совместных действий будет различным: одно дело — понять партнера по общению, встав на его позицию, действуя с нее, другое дело — понять его, приняв в расчет его точку зрения, даже сочувствуя ей», но действуя по-своему.

Впрочем оба случая требуют решения еще одного вопроса: как будет тот, «другой», т.е. партнер по общению, понимать меня. От этого будет зависеть наше взаимодействие. Иными словами, процесс понимания друг друга осложняется явлением рефлексии. В отличие от философского употребления термина, в социальной психологии под рефлексией понимается осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание или понимание другого, но знание того, как другой понимает меня, своеобразный удвоенный процесс зеркальных отражений друг друга, «глубокое, последовательное взаимоотражение, содержанием которого является воспроизведение внутреннего мира партнера по взаимодействию, причем в этом внутреннем мире в свою очередь отражается внутренний мир первого исследователя» (Кон, 1978. С. 110).

Традиция исследования рефлексии в социальной психологии достаточно стара. Еще в конце прошлого века Дж. Холмс, описывая ситуацию диадического общения неких Джона и Генри, утверждал, что в действительности в этой ситуации даны как минимум шесть человек: Джон, каков он есть на самом деле (у Холмса буквально «каким его сотворил Господь Бог»); Джон, каким он сам видит себя; Джон, каким его видит Генри. Соответственно три «позиции» со стороны Генри. Впоследствии Т. Ньюком и Ч. Кули усложнили ситуацию до восьми персон, добавив еще: Джон, каким ему представляется его образ в сознании Генри, и соответственно то же для Генри. В принципе, конечно, можно предположить сколь угодно много таких взаимных отражений, но практически в экспериментальных исследованиях обычно ограничиваются фиксированием двух ступеней этого процесса. Г. Гибш и М. Форверг воспроизводят предложенные модели рефлексий в общем виде. Они обозначают участников процесса взаимодействия как А и Б. Тогда общая модель образования рефлексивной структуры в ситуации диадического взаимодействия может быть представлена следующим образом (Гибш, Форверг, 1972).

Есть два партнера А и Б. Между ними устанавливается коммуникация А Х Б и обратная информация о реакции Б на А, Б → А. Кроме этого, у А и Б есть представление о самих себе А' и Б', а также представление о «другом»; у А представление о Б — Б" и у Б представление об А — А". Взаимодействие в коммуникативном процессе осуществляется так: А говорит в качестве А', обращаясь к Б". Б реагирует в качестве Б' на А". Насколько все это оказывается близко к реальным А и Б, надо еще исследовать, ибо ни А, ни Б не знают, что имеются несовпадающие с объективной реальностью А', Б', А" и Б", при этом между А и А", а также между Б и Б" нет каналов коммуникации. Ясно, что успех общения будет максимальным при минимальном разрыве в линиях

А — А' — А" и Б — Б' — Б"

Значение этого совпадения легко показать на примере взаимодействия оратора с аудиторией. Если оратор (А) имеет неверное представление о себе (А'), о слушателях (Б") и, главное, о том, как его воспринимают слушатели (А"), то его взаимопонимание с аудиторией будет исключено и, следовательно, взаимодействие тоже. Приближение всего комплекса этих представлений друг к другу — сложный процесс, требующий специальных усилий. Одним из средств является здесь разновидность социально-психологического тренинга, ориентированного на повышение перцептивной компетентности.

Построение моделей типа рассмотренной играет важную роль. В ряде исследований делаются попытки анализа рефлексивных структур группы, объединенной единой совместной деятельностью. Тогда сама схема

возникающих рефлексий относится не только к диадическому взаимодействию, но к общей деятельности группы и опосредованных ею межличностных отношений (Данилин, 1977).

Содержание и эффекты межличностного восприятия. Рассмотренные механизмы взаимопонимания позволяют перейти к анализу процесса познания людьми друг друга в целом. Все исследования в этой области можно разделить на два больших класса: 1) изучение содержания межличностной перцепции (характеристики субъекта и объекта восприятия, их свойств и пр.); 2) изучение самого процесса межличностной перцепции (анализ ее механизмов, сопровождающих ее эффектов).

Содержание межличностного восприятия зависит от характеристик как субъекта, так и объекта восприятия потому, что они включены в определенное взаимодействие, имеющее две стороны: оценивание друг друга и изменение каких-то характеристик друг друга благодаря самому факту своего присутствия. В первом случае взаимодействие можно констатировать по тому, что каждый из участников, оценивая другого, стремится построить определенную систему интерпретации его поведения, в частности его причин. Интерпретация поведения другого человека может основываться на знании причин этого поведения, и тогда это задача научной психологии. Но в обыденной жизни люди сплошь и рядом не знают действительных причин поведения другого человека или знают их недостаточно. Тогда, в условиях дефицита информации, они начинают приписывать друг другу как причины поведения, так иногда и сами образцы поведения или какие-то более общие характеристики. Приписывание осуществляется либо на основе сходства поведения воспринимаемого лица с каким-то другим образцом, имевшимся в прошлом опыте субъекта восприятия, либо на основе анализа собственных мотивов, предполагаемых в аналогичной ситуации (в этом случае может действовать механизм идентификации). Но так или иначе возникает целая система способов такого приписывания (атрибуции).

Особая отрасль социальной психологии, получившая название каузальной атрибуции, анализирует именно эти процессы (Г. Келли, Э. Джонс, К. Дэвис, Д. Кенноуз, Р. Нисбет, Л. Стрикленд). Исследования каузальной атрибуции направлены на изучение попыток «рядового человека», «человека с улицы» понять причину и следствие тех событий, свидетелем или участником которых он является. Это включает также интерпретацию своего и чужого поведения, что и выступает составной частью межличностного восприятия. Если на первых порах исследования атрибуции речь шла лишь о приписывании причин поведения другого человека, то позже стали изучаться способы приписывания более широкого класса характеристик: намерений, чувств, качеств личности. Сам феномен приписывания возникает тогда, когда у человека есть дефицит информации о другом человеке: заменить ее и приходится процессом приписывания.

Мера и степень приписывания в процессе межличностного восприятия зависит от двух показателей: от степени уникальности или типичности поступка и от степени его социальной «желательности» или «нежелательности». В первом случае имеется в виду тот факт, что типичное поведение есть поведение, предписанное ролевыми образцами, и потому оно легче поддается однозначной интерпретации. Напротив, уникальное поведение допускает много различных интерпретаций и, следовательно, дает простор приписыванию его причин и характеристик. Точно так же и во втором случае: под социально «желательным» понимается поведение, соответствующее социальным и культурным нормам и

тем сравнительно легко и однозначно объясняемое. При нарушении таких норм (социально «нежелательное» поведение) диапазон возможных объяснений расширяется. Этот вывод близок рассуждению С.Л. Рубинштейна о «свернутости» процесса познания другого человека в обычных условиях и его «развернутости» в случаях отклонения от принятых образцов.

В других работах было показано, что характер атрибуций зависит и от того, выступает ли субъект восприятия сам участником какого-либо события или его наблюдателем. В этих двух различных случаях избирается разный тип атрибуции. Г. Келли выделил три таких типа: личностную атрибуцию (когда причина приписывается лично совершающему поступок), объектную атрибуцию (когда причина приписывается тому объекту, на который направлено действие) и обстоятельственную атрибуцию (когда причина совершающегося приписывается обстоятельствам) (Келли, 1984. С. 129). Было выявлено, что наблюдатель чаще использует личностную атрибуцию, а участник склонен в большей мере объяснить совершающееся обстоятельствами. Эта особенность отчетливо проявляется при приписывании причин успеха и неудачи: участник действия «винит» в неудаче преимущественно обстоятельства, в то время как наблюдатель «винит» за неудачу прежде всего самого исполнителя (Андреева, 1981. С. 35—42). Особый интерес также представляет и та часть теорий атрибуции, которая анализирует вопрос о приписывании ответственности за какие-либо события, что тоже имеет место при познании человека человеком (Муздыбаев, 1983).

На основании многочисленных экспериментальных исследований атрибутивных процессов был сделан вывод о том, что они составляют основное содержание межличностного восприятия. И хотя этот вывод не разделяется всеми исследователями (некоторые полагают, что нельзя полностью отождествлять атрибутивный процесс и процесс межличностного познания), важность открытия явления атрибуции очевидна для более углубленного представления о содержании межличностного восприятия.

Дополнительные знания были получены и о том, что процесс этот определяется особенностями субъекта восприятия: одни люди склонны в большей мере в процессе межличностного восприятия фиксировать физические черты, и тогда «сфера» приписывания значительно сокращается, другие воспринимают преимущественно психологические характеристики окружающих, и в этом случае открывается особый «простор» для приписывания. Выявлена также зависимость приписываемых характеристик от предшествующей оценки объектов восприятия. В одном из экспериментов регистрировались оценки двух групп детей, даваемые субъектом восприятия. Одна группа была составлена из «любимых», а другая — из «нелюбимых» детей. Хотя «любимые» (в данном случае более привлекательные) дети делали (намеренно) ошибки в исполнении задания, а «нелюбимые» выполняли его корректно, воспринимающий приписывал положительные оценки «любимым», а отрицательные — «нелюбимым».

Это соответствует идее Ф. Хайдера, который сознательно ввел в социальную психологию правомерность ссылок на «наивную» психологию «человека с улицы», т.е. на соображения здравого смысла. Согласно Хайдеру, людям вообще свойственно рассуждать таким образом: «плохой человек обладает плохими чертами», «хороший человек обладает хорошими чертами» и т.д. Поэтому приписывание причин поведения и характеристик осуществляется

по этой же модели: «плохим» людям всегда приписываются плохие поступки, а «хорошим» — хорошие.

Правда, наряду с этим в теориях каузальной атрибуции уделяется внимание и идее контрастных представлений, когда «плохому» человеку приписываются отрицательные черты, а сам воспринимающий оценивает себя по контрасту как носителя самых положительных черт. Все подобного рода экспериментальные исследования поставили чрезвычайно важный вопрос более общего плана — вопрос о роли установки в процессе восприятия человека человеком. Особенно значительна эта роль при формировании первого впечатления о незнакомом человеке, что было выявлено в экспериментах А.А. Бодалева (Бодалев, 1982). Двум группам студентов была показана фотография одного и того же человека. Но предварительно первой группе было сообщено, что человек на предъявленной фотографии является закоренелым преступником, а второй группе о том же человеке было сказано, что он крупный ученый. После этого каждой группе было предложено составить словесный портрет сфотографированного человека. В первом случае были получены соответствующие характеристики: глубоко посаженные глаза свидетельствовали о затаенной злобе, выдающийся подбородок — о решимости «идти до конца» в преступлении и т.д. Соответственно во второй группе те же глубоко посаженные глаза говорили о глубине мысли, а выдающийся подбородок — о силе воли в преодолении трудностей на пути познания и т.д.

Подобного рода исследования пытаются найти ответ на вопрос о роли характеристик воспринимающего в процессе межличностного восприятия: какие именно характеристики здесь значимы, при каких обстоятельствах они проявляются и т.д. Другой ряд экспериментальных исследований посвящен характеристикам объекта восприятия. Как выясняется, от них также в значительной мере зависит успех или неуспех межличностной перцепции. Индивидуальные психологические особенности различных людей различны, в том числе и в плане большего или меньшего «раскрытия» себя для восприятия другими людьми. На уровне здравого смысла эти различия фиксируются достаточно четко («он — скрытный», «он — себе на уме» и т.д.). Однако эти соображения здравого смысла мало чем могут помочь при установлении причин этого явления, а значит, и при построении прогноза успешности межличностного восприятия.

Чтобы обеспечить такое прогнозирование ситуации межличностного восприятия, необходимо принять в расчет и вторую область исследований, которая связана с выделением различных «эффектов», возникающих при восприятии людьми друг друга. Более всего исследованы три таких «эффекта»: эффект ореола («галлоэффект»), эффект новизны и первичности, а также эффект, или явление, стереотипизации.

Сущность «эффекта ореола» заключается в формировании специфической установки на воспринимаемого через направленное приписывание ему определенных качеств: информация, получаемая о каком-то человеке, категоризируется определенным образом, а именно — накладывается на тот образ, который уже был создан заранее. Этот образ, ранее существовавший, выполняет роль «ореола», мешающего видеть действительные черты и проявления объекта восприятия.

Эффект ореола проявляется при формировании первого впечатления о человеке в том, что общее благоприятное впечатление приводит к позитивным оценкам и неизвестных качеств воспринимаемого и, наоборот, общее

неблагоприятное впечатление способствует преобладанию негативных оценок. В экспериментальных исследованиях установлено, что эффект ореола наиболее явно проявляется тогда, когда воспринимающий имеет минимальную информацию об объекте восприятия, а также когда суждения касаются моральных качеств. Эта тенденция затемнить определенные характеристики и высветить другие и играет роль своеобразного ореола в восприятии человека человеком.

Тесно связаны с этим эффектом и эффекты «первичности» и «новизны». Оба они касаются значимости определенного порядка предъявления информации о человеке для составления представления о нем. В одном эксперименте четырем различным группам студентов был представлен некий незнакомец, о котором было сказано: в 1-й группе, что он экстраверт; во 2-й группе, что он интроверт; в 3-й группе — сначала, что он экстраверт, а потом, что он интроверт; в 4-й группе — то же, но в обратном порядке. Всем четырем группам было предложено описать незнакомца в терминах предложенных качеств его личности. В двух первых группах никаких проблем с таким описанием не возникло. В третьей и четвертой группах впечатления о незнакомце точно соответствовали порядку предъявления информации: предъявленная ранее возобладала. Такой эффект получил название «эффекта первичности» и был зарегистрирован в тех случаях, когда воспринимается незнакомый человек. Напротив, в ситуациях восприятия знакомого человека действует «эффект новизны», который заключается в том, что последняя, т.е. более новая, информация оказывается наиболее значимой.

В более широком плане все эти эффекты можно рассмотреть как проявления особого процесса, сопровождающего восприятие человека человеком, а именно процесса стереотипизации. Впервые термин «социальный стереотип» был введен У. Липпманом в 1922 г., и для него в этом термине содержался негативный оттенок, связанный с ложностью и неточностью представлений, которыми оперирует пропаганда. В более же широком смысле слова стереотип — это некоторый устойчивый образ какого-либо явления или человека, которым пользуются как известным «сокращением» при взаимодействии с этим явлением. Стереотипы в общении, возникающие, в частности, при познании людьми друг друга, имеют и специфическое происхождение, и специфический смысл. Как правило, стереотип возникает на основе достаточно ограниченного прошлого опыта, в результате стремления строить выводы на базе ограниченной информации. Очень часто стереотип возникает относительно групповой принадлежности человека, например принадлежности его к какой-то профессии. Тогда ярко выраженные профессиональные черты у встреченных в прошлом представителей этой профессии рассматриваются как черты, присущие всякому представителю этой профессии («все учительницы назидательны», «все бухгалтеры — педанты» и т.д.). Здесь проявляется тенденция «извлекать смысл» из предшествующего опыта, строить заключения по сходству с этим предшествующим опытом, не смущаясь его ограниченностью.

Стереотипизация в процессе познания людьми друг друга может привести к двум различным следствиям. С одной стороны к определенному упрощению процесса познания другого человека; в этом случае стереотип не обязательно несет на себе оценочную нагрузку: в восприятии другого человека не происходит «сдвига» в сторону его эмоционального принятия или непринятия. Остается просто упрощенный подход, который, хотя и не

способствует точности построения образа другого, заставляет заменить его часто штампом, но тем не менее в каком-то смысле необходим, ибо помогает сокращать процесс познания. Во втором случае стереотипизация приводит к возникновению предубеждения. Если суждение строится на основе прошлого ограниченного опыта, а опыт этот был негативным, всякое новое восприятие представителя той же самой группы окрашивается неприязнью. Возникновение таких предубеждений зафиксировано в многочисленных экспериментальных исследованиях, но естественно, что они особенно отрицательно проявляют себя не в условиях лаборатории, а в условиях реальной жизни, когда могут нанести серьезный вред не только общению людей между собой, но и их взаимоотношениям. Особенно распространенными являются этнические стереотипы, когда на основе ограниченной информации об отдельных представителях каких-либо этнических групп строятся предвзятые выводы относительно всей группы (Стефаненко, 1987. С. 249–250).

Все сказанное позволяет сделать вывод о том, что чрезвычайно сложная природа процесса межличностной перцепции заставляет с особой тщательностью исследовать проблему точности восприятия человека человеком.

Точность межличностной перцепции. Этот вопрос связан с решением более общей теоретико-методологической проблемы: что вообще означает «точность» восприятия социальных объектов. При восприятии физических объектов мы можем проверить точность восприятия, сопоставив его результаты с объективной фиксацией, измерением некоторых качеств и свойств объектов. В случае познания другого человека впечатление, полученное о нем воспринимающим субъектом, не с чем сопоставить, так как отсутствуют методики прямой регистрации многочисленных качеств личности другого человека. Конечно, определенную помощь могут в данном случае оказать различные личностные тесты, но, во-первых, не существует тестов для выявления и измерения всех характеристик человека (следовательно, сопоставление если и возможно, то только по тем характеристикам, для которых существуют тесты); во-вторых, как это уже отмечалось, тесты нельзя рассматривать как единственный инструмент исследования личности, поскольку им присущи те или иные ограничения.

Ограниченность тестов, связанная как с ограниченным репертуаром измеряемых характеристик, так и с их общими познавательными возможностями, порождена тем, что в них фиксируется и измеряется то, что задано экспериментатором, а не то, что есть «на самом деле». Поэтому всякое сопоставление, которое можно сделать подобным образом, есть всегда сопоставление с данными некоторого третьего лица, которые в свою очередь есть результаты чьего-то познания другого человека. Аналогичная проблема возникает и в том случае, когда используется метод экспертных оценок. В качестве экспертов выбираются люди, хорошо знающие того человека, который выступает объектом восприятия. Их суждения о нем («экспертные оценки») сопоставляются с данными субъекта восприятия. По сравнению с тестами экспертные оценки обладают важным преимуществом: здесь мы имеем дело с критерием, практически не лимитирующим выбор параметров межличностного восприятия (Жуков, 1977. С. 31), как это имеет место в случае применения тестов. Эти экспертные оценки играют роль того внешнего критерия, который представляет собой «объективные данные». Но и в этом случае мы по существу имеем вновь два ряда субъективных суждений: субъекта восприятия и эксперта

(который тоже выступает субъектом восприятия, и, значит, его суждения отнюдь не исключают элемента оценки).

Тем не менее и тесты, и экспертные оценки в определенных случаях принимаются в качестве внешнего критерия, хотя их применение не снимает основной трудности. Эта трудность — отсутствие возможности проверить точность восприятия другого человека путем прямого сопоставления с данными объективных методик — заставляет искать иные подходы к самому пониманию проблемы и путям ее решения.

Один из таких путей — осмысление всей совокупности «помех», стоящих на пути межличностной перцепции. К таким «помехам» могут быть отнесены все рассмотренные нами механизмы, эффекты, возникающие в этом процессе. Конечно, знание того факта, что впечатления о человеке категоризуются в основном на основе прошлого опыта или что при формировании их действует эффект первичности, косвенным образом помогает в установлении неточности межличностного восприятия. Однако знание этих механизмов может лишь указать на факт такой неточности, но не помогает в определении меры ее.

То же относится и к другому ряду средств, а именно — к более пристальному изучению перцептивных способностей субъекта восприятия. В этом случае можно установить (и сделать это достаточно точно), каково соотношение характеристик воспринимающего и объекта восприятия. В экспериментах по межличностной перцепции устанавливаются четыре группы факторов: а) переменные, при помощи которых субъект восприятия описывает самого себя; б) ранее знакомых личностей; в) отношения между собой и объектом восприятия, наконец г) ситуационный контекст, в котором осуществляется процесс межличностной перцепции. Соотнеся между собой эти четыре группы факторов, можно по крайней мере определить, в какую сторону свойственно сместиться восприятию в каждом конкретном случае. Важным фактором повышения точности восприятия другого человека является получение от него обратной связи, что помогает откорректировать образ и способствует более точному прогнозу поведения партнера по общению (Соловьева, 1992).

Довольно давно в социальной психологии родилась заманчивая идея отыскать средства развития перцептивных способностей различных людей. Целый ряд экспериментов был поставлен для того, чтобы выявить, обладает ли определенной стабильностью способность отдельных индивидов «читать» характеристики других людей. Эти эксперименты не дали однозначного ответа на вопрос: примерно в 50% случаев такая стабильность была зафиксирована, а в других 50% случаев ее не удалось выявить. Такие же противоречивые результаты были получены и относительно того, можно ли обучить искусству более точного восприятия другого человека. Несмотря на то что вопрос этот остается дискуссионным, ряд усилий тем не менее предпринимается.

Они связаны с использованием для этих целей социально-психологического тренинга. Наряду с тем что тренинг применяется для обучения искусству общения в целом, его специальные приемы ориентированы на повышение перцептивной компетентности, т.е. точности восприятия (Петровская, 1989). Программы тренинга, применяемые в этом случае, весьма разнообразны. Самой простой и неожиданной из них является фиксирование внимания лиц, для которых точность восприятия других людей особенно значима (учителя, врачи, руководители разных рангов), на таком простом факте,

как чрезвычайная распространенность различных «ходячих представлений» относительно связи физических характеристик человека и его психологических особенностей. Произвольные представления о связи различных характеристик человека получили название «иллюзорных корреляций». Эти своеобразные «стереотипы» основываются не только на «жизненном» опыте», но часто на обрывках знаний, сведений о различных психологических концепциях, имевших распространение в прошлом (например, идей Кречмера о связи типов конституции человека с чертами его характера, идей физиогномики о соответствии черт лица некоторым психологическим характеристикам и т.д.). Само привлечение внимания к этим обстоятельствам имеет очень большое значение, поскольку обычно мало кто отдает себе отчет в том, насколько эти факторы осложняют процесс межличностного восприятия. А.А. Бодалев получил в этом отношении весьма интересные данные: из 72 опрошенных им людей относительно того, как они воспринимают внешние черты других людей, 9 ответили, что квадратный подбородок — признак сильной воли, 17 — что большой лоб — признак ума, 3 отождествляют жесткие волосы с непокорным характером, 16 — полноту с добродушием, для двух толстые губы — символ сексуальности, для пяти малый рост — свидетельство властности, для одного человека близко посаженные друг к другу глаза означают вспыльчивость, а для пяти других красота — признак глупости (Бодалев, 1982. С. 118). Никакой тренинг в полной мере не сможет снять эти житейские обобщения, однако он может хотя бы озадачить человека в вопросе о «безусловности» его суждения по поводу других людей.

Другой прием, применяемый, в частности, в видеотренинге, состоит в том, чтобы научить видеть себя со стороны, сопоставив представления о себе с тем, как тебя воспринимают другие. Особое значение при этом имеет набор понятий, категорий, при помощи которых даются самим субъектом и другими людьми его описания. Это сближение собственных и чужих представлений о себе также в определенной степени служит повышению точности восприятия. Однако в этой связи встает принципиально важный вопрос относительно того, в каких группах есть смысл заниматься тренингом. Большой опыт организации этой работы показал, что навыки, приобретенные в специальных группах тренинга, не обязательно удерживаются потом в реальных ситуациях взаимодействия. Поэтому особенно целесообразным является тренинг на точность восприятия в реальных группах, объединенных совместной деятельностью. Г. Гибш и М. Форверг в свое время обратили внимание на тот факт, что, например, близость собственного и чужого представлений об одном человеке значительно в долго существующих группах, связанных единой системой деятельности. Однако вопрос о том, способствует ли повышению точности восприятия длительное общение с человеком, заданное совместной деятельностью, нельзя считать полностью решенным. Ряд экспериментальных исследований показывает, что по мере существования длительного контакта возникающая пристрастность к объекту восприятия, напротив, служит источником различного рода искажений образа воспринимаемого. Исследование этого частного вопроса, относящегося к характеристике общения, демонстрирует необходимость дальнейшего его исследования в контексте конкретных групп и конкретной деятельности этих групп.

Межличностная аттракция. Особый круг проблем межличностного восприятия возникает в связи с включением в этот процесс специфических эмоциональных регуляторов. Люди не просто воспринимают друг друга, но

формируют друг по отношению к другу определенные отношения. На основе сделанных оценок рождается разнообразная гамма чувств — от неприятия того или иного человека до симпатии, даже любви к нему. Область исследований, связанных с выявлением механизмов образования различных эмоциональных отношений к воспринимаемому человеку, получила название исследования аттракции. Буквально аттракция — привлечение, но специфический оттенок в значении этого слова в русском языке не передает всего содержания понятия «аттракция». Аттракция — это и процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, и продукт этого процесса, т.е. некоторое качество отношения. Эту многозначность термина особенно важно подчеркнуть и иметь в виду, когда аттракция исследуется не сама по себе, а в контексте третьей, перцептивной, стороны общения. С одной стороны, встает вопрос о том, каков механизм формирования привязанностей, дружеских чувств или, наоборот, неприязни при восприятии другого человека, а с другой — какова роль этого явления (и процесса, и «продукта» его) в структуре общения в целом, в развитии его как определенной системы, включающей в себя и обмен информацией, и взаимодействие, и установление взаимопонимания.

Включение аттракции в процесс межличностного восприятия с особой четкостью раскрывает ту характеристику человеческого общения, которая уже отмечалась выше, а именно тот факт, что общение всегда есть реализация определенных отношений (как общественных, так и межличностных). Аттракция связана преимущественно с этим вторым типом отношений, реализуемых в общении.

Исследование аттракции в социальной психологии — сравнительно новая область. Ее возникновение связано с ломкой определенных предубеждений. Долгое время считалось, что сфера изучения таких феноменов, как дружба, симпатия, любовь, не может быть областью научного анализа, скорее, это область искусства, литературы и т.д. До сих пор встречается точка зрения, что рассмотрение этих явлений наукой наталкивается на непреодолимые препятствия не только вследствие сложности изучаемых явлений, но и вследствие различных возникающих здесь этических затруднений.

Однако логика изучения межличностного восприятия заставила социальную психологию принять и эту проблематику, и в настоящее время насчитывается довольно большое количество экспериментальных работ и теоретических обобщений в этой области.

Аттракцию можно рассматривать как особый вид социальной установки на другого человека, в которой преобладает эмоциональный компонент (Гозман, 1987), когда этот «другой» оценивается преимущественно в категориях, свойственных аффективным оценкам. Эмпирические (в том числе экспериментальные) исследования главным образом и посвящены выяснению тех факторов, которые приводят к появлению положительных эмоциональных отношений между людьми. Изучается, в частности, вопрос о роли сходства характеристик субъекта и объекта восприятия в процессе формирования аттракции, о роли «экологических» характеристик процесса общения (близость партнеров по общению, частота встреч и т.п.). Во многих работах выявлялась связь между аттракцией и особым типом взаимодействия, складывающимся между партнерами, например, в условиях «помогающего» поведения. Если весь процесс межличностной перцепции не может быть рассмотрен вне возникающего при этом определенного отношения, то процесс аттракции есть

как раз возникновение положительного эмоционального отношения при восприятии другого человека. Выделены различные уровни аттракции: симпатия, дружба, любовь. Теоретические интерпретации, которые даются полученным данным, не позволяют говорить о том, что уже создана удовлетворительная теория аттракции. В отечественной социальной психологии исследования аттракции немногочисленны. Несомненно, интересна попытка рассмотреть явление аттракции в контексте тех методологических установок, которые разработаны здесь для анализа групп.

Исследование аттракции в контексте групповой деятельности открывает широкую перспективу для новой интерпретации функций аттракции, в частности функции эмоциональной регуляции межличностных отношений в группе. Такого рода работы лишь начинаются. Но сразу важно обозначить их место в общей логике социальной психологии. Естественное развитие представления о человеческом общении как единстве его трех сторон позволяет наметить пути изучения аттракции в контексте общения индивидов в группе.

* * *

Анализ общения как сложного, многостороннего процесса показывает, что его конкретные формы могут быть весьма различными. Вычленив «чистые» образцы (модели) общения, конечно, можно в ситуациях лабораторного эксперимента, особенно в таких простых случаях, когда оно имеет место между двумя людьми. Определенное значение таких исследований бесспорно, но также бесспорна и их ограниченность. Они вскрывают лишь механизм, т.е. форму, в которой организуется этот процесс. Вся традиционная социальная психология уделяла преимущественное внимание именно этому аспекту. Ее методические приемы, технические средства анализа были подчинены этой задаче. Между тем содержательные аспекты общения оставались по существу за бортом интереса исследователей. Механизм же работает весьма различно в зависимости от того, с каким «материалом» имеет дело. Типы групп, в которые объединены люди и в которых совершаются процессы общения, настолько многообразны, что одни и те же формальные характеристики этих процессов приобретают совершенно различное значение. Кроме того, те два плана общения, которые были выделены в начале нашего анализа, специфически соотносятся в каждом отдельном случае. Для того чтобы понять, как личность включена в эти процессы, что она вносит в них, надо проследить, как конкретно раскрываются процессы общения в различных группах, т.е. в условиях различной по содержанию деятельности. Принцип единства общения и деятельности требует логического перехода от общих характеристик процесса общения к изучению его в контексте конкретных групп.

Литература

Андреева Г.М. Место межличностного восприятия в системе перцептивных процессов и особенности его содержания // Межличностное восприятие в группе. М., 1981.

Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. М., 1982.

Выготский Л.С. История развития высших психологических функций. Собр. соч. М., 1983, т. 2.

Гибш Х., Форверг М. Введение в марксистскую социальную психологию. М., 1972.

Гозман Л.Я. Психология эмоциональных отношений. М., 1987.

Данилин К.Е. Формирование внутригрупповых установок и рефлексивной структуры группы // Межличностное восприятие в группе. М., 1981.

Жуков Ю.М. Проблемы измерения точности межличностного восприятия // Вестник Московского университета. Психология. 1978, № 1.

Келли Г. Процесс каузальной атрибуции // Современная зарубежная социальная психология. Тексты. М., 1984.

Кон И.С. Открытие «Я». М., 1978.

Муздыбаев К. Психология ответственности. Л., 1983.

Петровская Л.А. Компетентность в общении. М., 1989.

Поршнев Б.Ф. Социальная психология и история. М., 1968.

Рубинштейн С.Л. Принципы и пути развития психологии. М., 1960.

Соловьева О.В. Обратная связь в межличностном общении. М., 1992.

Стефаненко Т.Г. Социальные стереотипы и межличностные отношения // Общение и оптимизация совместной деятельности. М., 1987.