**СОВРЕМЕННЫЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**Филиал Волжский**

**Курсовая работа**

**По дисциплине "Социальная психология"**

**Тема: "Основные стороны процесса общения и их характеристика".**

**Выполнил студент: Бузуверова Оксана Викторовна**

**№ контракта:**

**Направление: психология**

**№ группы: ОП-809-01**

**Подпись студента: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Дата сдачи работы: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Работа принята: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_**

**Ф. и. о. ответственного лица, должность подпись**

**" " 200 г.**

**СОВРЕМЕННЫЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**Филиал Волжский**

**Задание на курсовую работу**

**по дисциплине "Социальная психология"**

**Студента: Бузуверова Оксана Викторовна**

**1. Тема: "Основные стороны процесса общения и их характеристика".**

**2. Срок сдачи курсовой работы: " " 200 г.**

**3. Краткое содержание курсовой работы:**

**- Введение.**

**- Гл. I. Общение, как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)**

**- Гл. II. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)**

**- Гл. III. общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)**

**- Заключение.**

**- Библиографический список использованной литературы.**

**- Приложения.**

**4. Дата выдачи темы: " " 200 г.**

**Задание выдано: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_**

**Ф. и. о. ответственного лица, должность подпись**

**" " 200 г.**

**Оглавление**

**Введение. ................................................................................................................................................... Стр....**

**Глава I. .................................................................................................................................................. Стр....**

**1.1. .................................................................................................................................................................. Стр....**

**1.2. .................................................................................................................................................................. Стр....**

**1.3. ................................................................................................................................................................... Стр....**

**Глава II. ..................................................................................................................................................... Стр....**

**2.1. .................................................................................................................................................................... Стр....**

**2.2. .................................................................................................................................................................... Стр....**

**Глава III. ....................................................................................................................................................... Стр....**

**3.1. ..................................................................................................................................................................... Стр....**

**3.2. ..................................................................................................................................................................... Стр....**

**3.3. ..................................................................................................................................................................... Стр....**

**Заключение……………………………………………………………................................................................. Стр....**

**Библиографический список использованной литературы. . ……………………………………………... Стр. ...**

**Приложения............................................................................................................................................................ Стр....**

**Введение**

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. Я предлагаюхарактеризовать структуру общения путем выделения в нем трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и пер­цептивной.

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. 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

**Глава1**

**Общение, как обмен информацией**

**(коммуникативная сторона общения)**

* 1. **Специфика обмена информацией в коммуникативном**

**процессе.**

Сам процесс коммуникации понимается как процесс обмена информации, т.е. во время совместной деятельности люди обмениваются между собой разными идеями, и интересами, настроениями, чувствами.

При всяком рассмотрении человеческой коммуникации с точки зрения теории информации фиксируется лишь формальная сторона дела: как информация передаётся, в то время как в условиях человеческого общения информация не только передаётся, но и формируется, уточняется, развивается.

При описании коммуникативной стороны общения надо выявить специфику в самом процессе обмена информации, где он имеет место в случае коммуникации между двумя людьми:

1. Общение нельзя рассматривать лишь как отправление информации какой-то передающей системой или как приём ее другой системой, так как в отличие от простого «движение информации» между двумя устройствами имеется в виду отношение двух индивидов, каждый из которых является активным субъектом: взаимное информирование их предполагает налаживание в совместной деятельности. Каждый участник коммуникативного процесса предлагает активность также и в своем партнёре. Направляя ему информацию необходимо ориентироваться на него, т.е. анализировать его цели, мотивы и т.д., «обращаться» к нему.

По этому в коммуникативном процессе происходит активный обмен информацией. Здесь особую роль играет значимость информации, т.к. люди не просто общаются, но и стремятся при этом выработать общий смысл. Это возможно лишь при условии, что информация не просто принята, но понята, осмыслена. Суть коммуникативного процесса не просто взаимное информирование, но совместное постижение предмета.

2. Обмен информации сводится к тому, что посредством системы знаков партнёры могут повлиять друг на друга, следовательно, обмен информации предполагает воздействие на поведение партнёра, т.е. знак изменяет состояния участников коммуникативного процесса. Коммуникативное влияние, которое здесь возникает, есть не что иное, как психологическое воздействие одного коммуниканта на другого с целью изменения его поведения. Эффективность коммуникации измеряется тем, на сколько удалось это воздействие. При обмене информацией происходит изменение самого типа отношений, который сложился между участниками коммуникации.

3. Коммуникативное влияние как результат обмена информацией возможно лишь тогда, когда «все говорят на одном языке», так как всякий обмен информацией 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. Мысль никогда не равна прямому значению слов. Поэтому у общающихся должно быть идентичное понимание ситуации общения.

4. В условиях человеческой коммуникации могут возникать совершенно специфические коммуникативные барьеры. Они могут возникать из-за отсутствия понимания 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 порождают различное мироощущение, мировоззрение, миропонимание. Такие барьеры возникают из-за принадлежности партнеров к разным социальным группам. Коммуникация в этом случае демонстрирует ту свою характеристику, что она есть лишь сторона общения.

При построении типологии коммуникативных процессов целесообразно воспользоваться понятием «направленность сигналов». Этот термин позволяет выделить: а) аксиальный коммуникативный процесс, когда сигналы направлены единичным приемником информации, т.е. отдельным людям; б) ретиальный коммуникативный процесс, когда сигналы направлены множество вероятных адресатов

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 повеления 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 ком­муникатором, т.е. тем лицом, от которою исходит информация.

**1.2. 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.

Вообще относительно использования речи как некоторой зна­чковой 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». 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. 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 изменении 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), 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.

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.

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 люлеи* 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.

**1.3. 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. 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.

**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. Экспериментально доказано пре­имущество некоторых пространственных форм организации об­щения как для двух партнеров по коммуникативному процессу, так и в массовых аудиториях.

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.

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, длительносгь 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 лаже 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. 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 полнее свое «Я», или, напро­тив, скрыть его.

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.

**Глава 2**

**ОБЩЕНИЕ КАК ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ**

**(интерактивная сторона общения)**

**2.1.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.

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 обме­няться информацией, но и организовать «обмен действиями», спла­нировать общую деятельность. При этом планировании возможна такая регуляция действий одного индивида «планами, созревши­ми в голове другого», 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.

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.

**2.2.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 па уровне отдельных действий, а лишь па уровне деятельности как таковои. и 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 делаются участниками. Так одна из схем пред­лагает выделить три *возможные формы,* или модели: 1) когда каж­дый участник делает свою часть обшей 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 нс исчер­пывается. Подобно тому, как в случае анализа коммуникация юн стороны общения была установлена зависимость между характе­ром коммуникации и отношениями, существующими между парт­нерами, здесь также необходимо проследить, как та или иная cilc-тема 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 сотрудничесгво).

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 развертывается.

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» проявлении 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.

**Глава 3**

**ОБЩЕНИЕ КАК ВОСПРИЯТИЕ ЛЮДЬМИ ДРУГ ДРУГА**

**(перцептивная сторона общения)**

**3.1.Понятие социальной перцептии**

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 (см. Приложение 1). 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 (I): 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.

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 и традиционное описание перцептивного процесса, как он .чается в общей психологии. Поэтому в социально-психологичес­кой литературе до сих пор продолжается поиск наиболее точного понятия для характеристики описываемого процесса. Основная цель лого поиска состоит в том, чтобы включить в процесс восприятия другого человека в более полном объеме некоторые другие позна­вательные процессы.

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.

**3.2. 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, введя 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 соотнесение 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 ^рефлексию.* 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 поставигь 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 но содержанию явлением —- *^мпаптси.*

Описательно эмцатия также определяется как особый способ понимания другою 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 «пониманием Эмоциональная ее природа проявля­ется как раз в том, что ситуация другого человека, паргнера но общению, не столько «продумывается», сколько «прочувствуется». Механизм эмпатни в определенных чертах сходен с механизмом идентификации: и там, и здесь присутствует умение поставить себя на место другого, взглянуть на веши 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 значт. что я строю свое поведение так. как строит его этот «другой». Если же я проявляю к нему эмпатию, я просто при­нимаю во внимание линию ею поведения (отношусь к ней сочувственно), но свою собственную могу строить совсем по-иному. И в том, и в другом случаях налицо будет "принятие в расчег> поведения другого человека, но резуль-rai наших совместных действии будет различным: одно дело -- понять партнера по общению. bcibb на ею позицию, действуя с нее. другое дело - понять ею. приняв в расчег его точку зрения, даже сочувствуя ей», но действуя по-своему.

Впрочем оба случая требукп решения cine одного вопроса: как будет тот, «другой», т.е. партнер по общению, понимать меня. От этого будет зависегь наше взаимодействие. Иными словами, про­цесс понимания дру| друга осложняется явлением **рефлексии.** В от­личие от философского употребления термина, в социальной пси­хологии под рефлексией понимается осознание действующим пн'-дивидом 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 дру[ друга, «глубокое, последовательное взапмоот ражение, содержанием которого является воспроизведение внут­реннего мира партнера но взаимодействию, причем и этом внут­реннем мире в свою очередь огражается внутренний мир первою исследователя» (Кон, 1978. С. 110).

**3.3. 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 *преобладаег 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.

**Заключение**

Анализ общения как сложного, многостороннего процесса по­казывает, что его конкретные формы могут быть весьма различны­ми. Вычленить «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.

**Библиографический список используемой литературы**

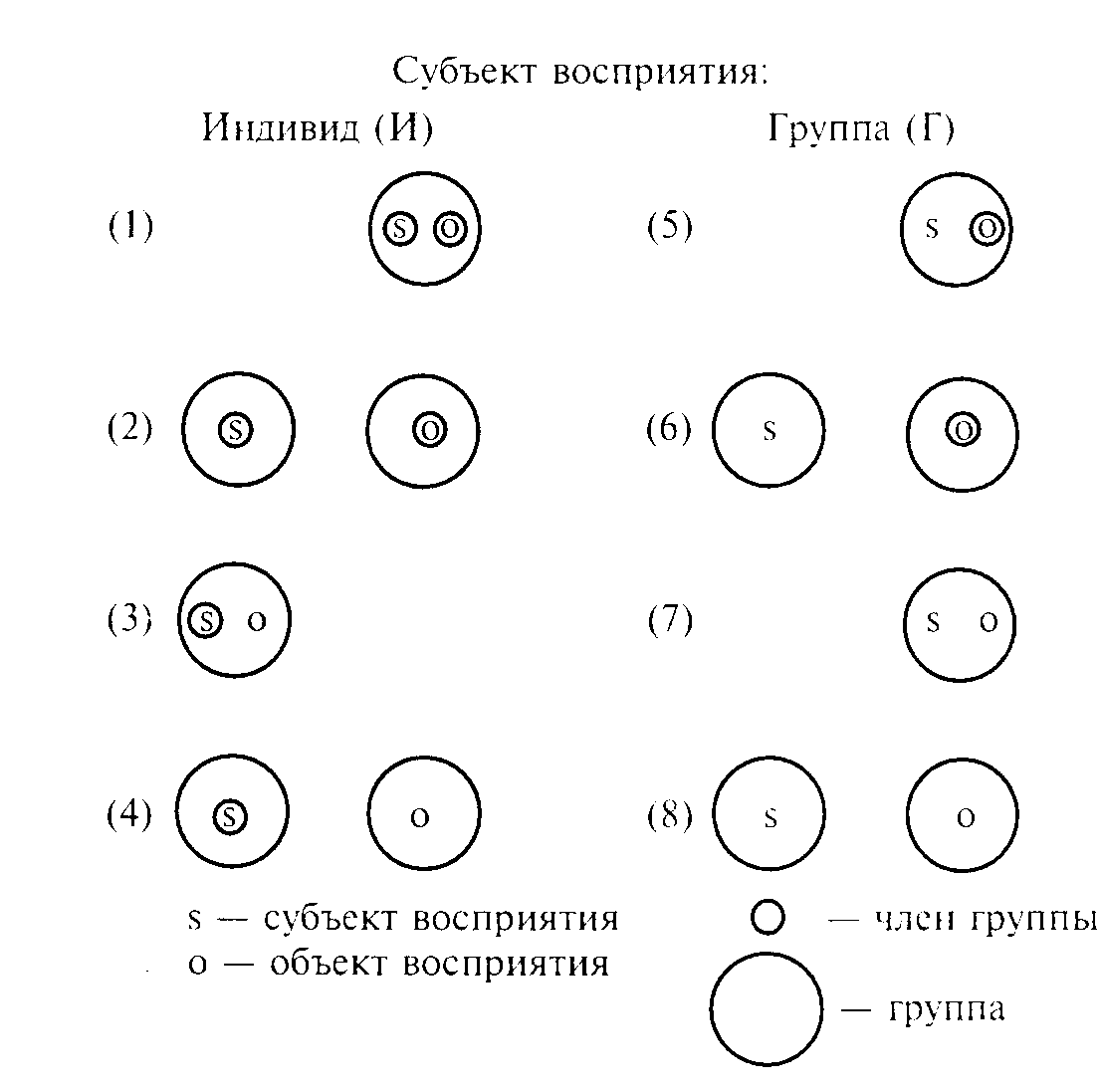
*Андреева Г.М.* Место межличностного восприятия в системе перцеп­тивных процессов и особенности его содержания // Межличностное вос­приятие в группе. М„ 1998.

*Петровская Л.А.* Компетентность в общении. М., 1990.

*Рубинштейн С.Л.* Принципы и пути развития психологии. М., 1998.

Андреева Г.М. Социальная психология. М., 1998.

Леонтьев А.А. Психология общения. М., 1991.

 приложение