

ОБЩЕНИЕ, КАК СРЕДСТВО ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЧЕЛОВЕКА

Пупышев Юрий Владиславович,

курсант, Вольский военный институт материального обеспечения,

Российская Федерация, г. Вольск

Шориков Евгений Вячеславович,

научный руководитель, доц., Вольский военный институт материального

обеспечения, Российская Федерация, г. Вольск

Введение. Человек – «существо социальное». Это означает, что он живет среди людей и осуществляет свою жизнедеятельность (достигает целей, удовлетворяет потребности, трудится) не иначе как через взаимодействие, общение с другими людьми – общение контактное, опосредованное или воображаемое.

В общении происходит обмен информацией и ее интерпретация, взаимовосприятие, взаимопонимание, взаимооценка, сопереживание, формирование симпатий или антипатий, характера взаимоотношений, убеждений, взглядов, психологическое воздействие, разрешение противоречий, осуществление совместной деятельности. Таким образом, каждый из нас в своей жизни, взаимодействуя с другими людьми, приобретает практические навыки и умения в сфере общения.

Общение – это не просто действие, а именно взаимодействие: оно осуществляется между участниками, из которых каждый является носителем активности и предполагает ее в своих партнерах.

Понятие общения. Общение – сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга. Субъектами общения являются живые существа, люди. В принципе общение характерно для любых живых существ, но лишь на уровне человека процесс общения становится осознанным,

связанным вербальными и невербальными актами. Человек, передающий информацию, называется коммуникатором, получающий ее – реципиентом.

В общении можно выделить ряд аспектов: содержание, цель и средства.

Содержание общения – информация, которая в межличностных контактах передается от одного живого существа другому. Это могут быть сведения о внутреннем (эмоциональном и т.д.) состоянии субъекта, об обстановке во внешней среде. Наиболее разнообразно содержание информации в том случае, если субъектами общения являются люди.

Цель общения – отвечает на вопрос «Ради чего существо вступает в акт общения?». Здесь имеет место тот же принцип, что уже упоминался в пункте о содержании общения. У человека эти цели могут быть весьма и весьма разнообразными и являть собой средства удовлетворения социальных, культурных, творческих, познавательных, эстетических и многих других потребностей.

Средства общения – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа к другому. Кодирование информации – это способ ее передачи. Информация между людьми может передаваться с помощью органов чувств, речи и других знаковых систем, письменности, технических средств записи и хранения информации.

Виды общения. Общение чрезвычайно многогранно, может быть различных видов.

Различают межличностное и массовое общение. Межличностное общение связано с непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников. Массовое общение – это множество непосредственных контактов незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами средств массовой информации.

Выделяют также межперсональное и ролевое общение. В первом случае участниками общения являются конкретные личности, обладающие специфическими индивидуальными качествами, которые раскрываются по ходу

общения и организации совместных действий. В случае ролевой коммуникации ее участники выступают как носители определенных ролей (покупатель – продавец, учитель – ученик, начальник – подчиненный).

В ролевом общении человек лишается определенной спонтанности своего поведения, так как те или иные его шаги, действия диктуются исполняемой ролью. В процессе такого общения человек проявляет себя уже не как индивидуальность, а как некоторая социальная единица, выполняющая определенные функции.

Общение может быть доверительным и конфликтным. Первое отличается тем, что в его ходе передается особо значимая информация. Доверительность – существенный признак всех видов общения, без чего нельзя осуществлять переговоры, решать интимные вопросы. Конфликтное общение характеризуется взаимным противостоянием людей, выражениями недовольства и недоверия.

Общение может быть личным и деловым. Личное общение – это обмен неофициальной информацией. А деловое общение – процесс взаимодействия людей, выполняющих совместные обязанности или включенных в одну и ту же деятельность.

Наконец, общение бывает прямое и опосредованное. Прямое (непосредственное) общение является исторически первой формой общения людей друг с другом. На его основе в более поздние периоды развития цивилизации возникают различные виды опосредованного общения. Опосредованное общение – это взаимодействие при помощи дополнительных средств (письма, аудио- и видеотехники).

Общение «контакт масок» – формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и прочее) – набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику. В условиях жизни городов, контакт масок даже необходим в

некоторых ситуациях, чтобы люди «не задевали» друг друга без надобности, чтобы «отгородиться» от собеседника.

Бывает примитивное общение, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен – активно вступают в контакт, если мешает – оттолкнут, или последуют агрессивные реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого.

Светское общение. Суть подобного общения – в его беспредметности: люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях, что предписывает этикет. Это общение закрытое, потому что точки зрения людей не определяют характера коммуникаций.

В социальной психологии многообразие общения может быть охарактеризовано и по типам.

Императивное общение – это авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером с целью достижения контроля над его поведением, установками и мыслями, принуждения его к определенным действиям или решениям. Партнер в этом случае выступает пассивной стороной. Конечная незавуалированная цель императивного общения – принуждение партнера. В качестве средств оказания влияния используются приказы, предписания и требования.

Сферы, где достаточно эффективно используется императивное общение: отношения «начальник – подчиненный», воинские уставные отношения, работа в экстремальных условиях, в чрезвычайных обстоятельствах. Можно выделить и те межличностные отношения, где применение императива неуместно. Это интимно-личностные и супружеские отношения, детско-родительские контакты, а также вся система педагогических отношений.

Манипулятивное общение – это форма межличностного взаимодействия, при которой влияние на партнера с целью достижения своих намерений осуществляется скрытно. Вместе с тем манипуляция предполагает объективное восприятие партнера по общению, скрытым же выступает стремление добиться

контроля над поведением и мыслями другого человека. При манипулятивном общении партнер воспринимается не как целостная уникальная личность, а как носитель определенных, «нужных» манипулятору свойств и качеств. Однако человек, выбравший в качестве основного именно этот тип отношения с другими, в итоге часто сам становится жертвой собственных манипуляций. Самого себя он тоже начинает воспринимать фрагментарно, переходя на стереотипные формы поведения, руководствуется ложными мотивами и целями, теряя стержень собственной жизни.

Основные категории общения. Коммуникативные категории, как и любые мыслительные категории, тем или иным образом упорядочивают ментальные представления о нормах и правилах коммуникации. Это упорядочение осуществляется нежёстко, вероятно, многие категории взаимно накладываются друг на друга и пересекаются друг с другом – явление, характерное для всех когнитивных категорий. Основное назначение коммуникативных категорий – не упорядочение сведений о нормах и правилах общения, а обеспечение, организация речевого общения индивида в обществе.

Содержание коммуникативной категории представляет собой некоторую упорядоченную совокупность суждений, установок, ментальных стереотипов, правил, касающихся общения.

К коммуникативным категориям относятся категория общения, категории вежливости, грубости, коммуникабельности, коммуникативной неприкосновенности, коммуникативной ответственности, эмоциональности, коммуникативной оценочности, коммуникативного доверия, коммуникативного давления, спора, конфликта, коммуникативной серьезности, коммуникативной эффективности, молчания, коммуникативной оптимизма/пессимизма, сохранения лица, категория тематики общения, грамотности, категория коммуникативного идеала и др.

Можно назвать следующие некоторые признаки категории общения:

- установление знакомства между людьми;
- поддержание определенных связей, отношений;

- связи могут быть поверхностными или более глубокими (приятельскими, дружескими и т.п.);
- общение может быть нежелательным, предосудительным, бесполезным.

Значение категории общения определяется тем, что оно позволяет вскрыть общественную сущность человека, детерминацию внутреннего мира человека и его личности, а также понять развитие психики как процесс, происходящий путем присвоения общественно-исторического опыта человечества в контексте общения с другими людьми, живыми носителями этого опыта.

Можно выделить три основных категории средств общения (тех операций, с помощью которых каждый участник строит свои действия общения и вносит свой вклад во взаимодействие с другим человеком). Это экспрессивно-мимические, к которым относятся улыбка, взгляд, мимика, выразительные движения рук и тела, выразительные вокализации. Предметно-действенные: локомоторные и предметные движения, а также позы, используемые для целей общения. Речевые средства: высказывания, вопросы, ответы, реплики.

Экспрессивно-мимические средства общения. Их своеобразие в том, что они служат проявлением эмоциональных состояний, и в этом их первая функция. Но они одновременно используются как активные жесты, адресованные окружающим людям. В этой своей второй функции экспрессии соединяют индивидуальное переживание с принятой в данном обществе системой эталонов и становятся знаком, понятным другим людям. Третья функция выразительных средств состоит в том, что они служат индикатором отношения одного человека к другому, обнаруживая, их расположение или неприязнь друг к другу.

Предметно-действенные средства общения. Возникают в совместной деятельности и представляют собой преобразованные для целей коммуникации «эскизные» предметные движения и статичные позы. С их помощью человек не только выражает свою готовность к общению с другими, но и в своеобразной

форме показывает, какого рода взаимодействие ему желательно.

Речевые средства общения. Использование речи для целей коммуникации имеет принципиальное значение. Использование речи необыкновенно расширяет возможности общения и его влияние на другие виды деятельности человека.

Все основные категории средств общения формируются у человека прижизненно в процессе реальных контактов с окружающими людьми. Каждая категория средств имеет свои специфические возможности, определяющие их функцию и роль во взаимодействии.

В общении с окружающими людьми человек использует средства всех категорий, в совокупности, выдвигая на передний план те или иные из них в зависимости от решаемой в данный момент задачи и своих индивидуальных особенностей.

Байрон Люис, основываясь на работе В. Сатир, а также Р. Бэндлера и Д. Гриндера, создал модель четырех основных категорий общения. Это визуальная система, кинестетическая система, аудиальная система и логическая система.

Исследователь выделил определенные паттерны поведения, которые согласуются с каждой из категорий общения, особенно в стрессовых ситуациях. Человек-визуал обращает больше внимания на визуальные аспекты взаимодействия. Они включают выражение лица и жесты, а также собственное визуальное воображение внутреннего происхождения. Чтобы адекватно относиться к кому-либо, с кем он разговаривает, для визуала важно расположиться таким образом, чтобы он мог ясно видеть окружающее. Из-за этого визуалы обычно сохраняют расстояния между собой и другими.

Аналогично и для аудиальной и дискретной категорий общения. Хотя люди, действующие на основе какой-либо одной репрезентативной системы, способны использовать любую другую систему, они обычно полагаются на предпочитаемую ими систему для получения большего количества информации.

Интерактивная сторона общения чаще всего проявляется с непосредственной организацией совместной деятельности людей. Есть два типа взаимодействий – кооперация и конкуренция. Кооперативное взаимодействие означает координацию сил участников. Кооперация является необходимым элементом совместной деятельности, порождается самой ее природой.

Конкуренция – одной из наиболее ярких ее форм является конфликт. Конфликт можно определить как столкновение противоположно направленных интересов, целей, взглядов субъектов взаимодействия.

Перцептивная сторона общения – это процесс восприятия и понимания людьми друг друга. Причем взаимопонимание может трактоваться как понимание мотивов, целей, установок партнёров по взаимодействию; как принятие, разделение этих целей, мотивов, установок. В последнем случае речь идет об установлении отношений особого рода (близости, привязанности), выражающихся в чувствах дружбы, симпатии, любви.

В процессе общения каждый из партнеров уподобляет себя другому, поэтому восприятие человека человеком предполагает особые процессы: идентификацию, эмпатию и рефлексия.

Идентификация здесь выступает, как процесс уподобления, отождествления себя с другими. Эмпатия означает эмоциональное понимание другого. В отличие от процесса идентификации эмпатия связана со стремлением не рационально, а именно эмоционально откликнуться на проблемы своего партнера по общению.

Не меньшую роль в процессе восприятия другого играет и рефлексия. В данном случае рефлексия трактуется как осознание действующим субъектом того, как в действительности он воспринимается и оценивается другими. В процессе формируется представление о том, как партнер по общению понимает тебя.

Все три стороны общения тесно переплетаются между собой, органически дополняют друг друга и составляют процесс общения в целом.

Общение, как психологическая проблема. Бесценный вклад в развитие

проблемы общения внес основоположник отечественной культурно-исторической психологии – Л.С. Выготский. Понимание механизмов преобразования общения в сознание личности открывается при исследовании Л.С. Выготским проблем мышления и речи. Культурно-исторический смысл трансформации общения как аспекта культуры в сознание личности, раскрывающийся в исследованиях Л.С. Выготского, удивительно точно передаёт В.С. Библер: «Процесс погружения социальных связей в глубь сознания (о котором говорит Выготский, анализируя формирование внутренней речи) есть – в логическом плане – процесс превращения развернутых и относительно самостоятельных «образов культуры», её готовых феноменов и культуру мышления, динамическую и расправленную, конденсированную в «точке» личности. Объективно развитая культура... оказывается обращенной и будущее формой творчества новых, еще не существующих, но только возможных «образов культуры» ... Социальные связи не только погружаются во внутреннюю речь, они в ней коренным образом преобразуются, получают новый (еще не реализованный) смысл, новое направление во внешнюю деятельность...» [6, с. 111-112].

Итак, культурно-историческая психология побуждает нас в поисках механизмов преобразования общения в индивидуальный мир личности и порождения в процессе развития личности мира общения обратиться к проблемам языкознания. И это не случайно: человеческий резонанс исторической и культурной эволюции сконцентрирован прежде всего в языке того или иного народа, в его особенностях общения.

В самом общем смысле язык определяется как система знаков, служащая средством человеческого общения, мышления и выражения. С помощью языка осуществляется познание мира, в языке объективируется самосознание личности. Язык является специфическим социальным средством хранения и передачи информации, а также управления человеческим поведением. Язык – средство передачи социального опыта, культурных норм и традиции. Через язык осуществляется преемственность различных поколений и исторических

эпох.

История языка неотделима, от истории народа Первоначальные родоплеменные языки по мере слияния племен и образования народностей трансформировались в язык народностей, а в дальнейшем, в язык наций.

Звуковой язык совместно с языком тела составляет естественную систему знаков в отличие от искусственных языков, специально создаваемых в науке (например, в логике, математике, искусстве и т.п.).

Язык всегда играл важную знаковую роль, указывая на уровень жизни и развития народа. Так, от употребления некоторых слов благородное сословие воздерживалось, ибо они считались знаками низкого социального положения. Такая же судьба постигла и язык тела. Индустриальная система побудила человека к большей дисциплине в выражении своих чувств. В Европе, начиная с XVI в., прививается чувство стыда по отношению к телесным контактам. И если в среде крестьянства и городского плебса язык телодвижений использовался для выражения подавленных импульсов, то в привилегированных сословиях формировались привычки подавлять невербальные эмоциональные проявления, что впоследствии распространилось на общество в целом. Так бюрократическое государство оказывало давление на индивидуальное поведение человека. В XX в. Это стало причиной проблем в общении и многих психосоматических заболеваний.

Психологам известен феномен «непрозрачности», характерный для любой социальной реальности: общество пытается «маскироваться». Оказывается, что «замести следы» для себя самого и для внешнего мира важно для выживания как отдельного человека, так и для человечества в целом. Поэтому специалисты знают: открытые заявления общества о себе не всегда отражают истину. То же явление известно и в психотерапии: подлинная проблема человека часто лежит отнюдь не там, где человек её ищет. Эта важная особенность человеческого поведения зафиксирована в языке: в феномене поверхностной и глубинной языковой структуры.

Формирование культуры и общественного сознания – от зарождения идей

до их общественного утверждения – происходит через социальную коммуникацию.

Уточним смысл понятия коммуникация, латинский корень которого означает «совместный, общий, объединяющий, взаимный, обоюдный, предполагающий обмен знаниями и ценностями». Сегодня во многих психологических, социологических и философских работах коммуникация рассматривается как фактор совместной деятельности людей, предполагающий активность его участников. При этом ученые принимают во внимание достижения семиотики и лингвистики, занимающихся анализом коммуникации.

Задача семиотики (науки о знаковых системах) – выявление закономерностей известных знаковых систем, их структурной организации, функционирования и развития. Ядром общей семиотики является лингвосемиотика – наука об общественном обращении знаков естественного языка.

Задача лингвистики (науки о естественном языке) – выявление закономерностей становления, развития и функционирования естественного языка. Специфическая особенность человеческого языка – его членораздельность, внутренняя расчлененность высказывания на единицы разных уровней (словосочетания, слова, морфемы, фонемы). В центре внимания лингвистики – внутренняя структура естественного языка, связи и сочетания его элементов. В структурной лингвистике вычленяют филологический, морфологический, лексический и синтаксический уровни. При этом исследуются национальные особенности языка в разные периоды его развития. Вместе с тем лингвистика изучает вопросы происхождения и развития языка, его связи с обществом. Изучение проблем коммуникации, анализ конкретного речевого поведения позволяют понять природу и сущность языка, принципы и закономерности его исторического развития.

Сегодня существуют смежные области знания о языке: этнолингвистика, психоллингвистика, социоллингвистика, социопсихоллингвистика и др. В центре их внимания один объект – язык как система знаков и как единый принцип,

лежащий в основе речи, диктующий ей свои правила. Сегодня в науке все, что связано с речью и языком, с одной стороны, изучают лингвисты, а с другой – исследователи коммуникации: философы, психологи, социологи. Однако первыми проблемы языка изучали всё-таки языковеды.

Структурная лингвистика, семиология (наука о знаках), семантика (наука о значениях) оказали существенное влияние на культурную антропологию. В 60-е гг. явления культуры начали рассматриваться по аналогии с феноменами языка (К. Леви-Строс, М. Фуко, Ж. Лакан, Ж. Деррида).

В XX столетии в лингвистике была открыта универсальная грамматика, которая стоит за синтаксическим разнообразием языков. Это открытие побудило антропологов перенести акценты с уникальности культур на поиск универсальных способов организаций культур.

Специфическая особенность человеческого языка – наличие в нем высказываний о самом языке, т.е. язык способен к самоописанию (языкознание). Одна из главных проблем языкознания – происхождение языка. Здесь противостоят два старых воззрения – о сознательном изобретении слова людьми и о непосредственном создании его Богом.

Теория сознательно-намеренного изобретения языка утверждает: язык создан человеком силою его разума и воли: «Язык и слово в обширнейшем смысле, есть способность выражать понятия членораздельными звуками; язык, в теснейшем смысле, есть содержание... собрание всех тех членораздельных звуков, которые какой-либо народ, по общему согласию, употребляет для взаимного сообщения, понятий» [13, с. 10]. При этом дар слова дан человеку как «естественный и необходимый», а вот язык «есть нечто искусственное, произвольное, зависящее от людей»; «следствие договора, заключенного членами общества для сохранения общего единогласия» [13, с. 8, 36].

В нач. XIX в. ученые-языковеды подчеркивали роль грамматических правил языка, сохраняющих его чистоту и точность, краткость и силу. Более того, правила призваны были сохранить самостоятельность и народность языка, когда он стал обретать черты, свойственные языку татар, литовцев, поляков.

«Каждый язык, доколе не имеет своих собственных правил, известных, извлеченных из его внутренней природы, доколе подвержен бывает частым изменениям от влияния на него других соседственных или даже отдаленных языков» [13, с. 8].

Теория о непосредственном создании языка Богом, о “божественном создании языка в неразвитой форме” появилась, по свидетельству А.А. Потебни, задолго до теории намеренного изобретения языка, но и в XIX–XX вв. продолжает оставаться достаточно актуальной и влиятельной. Откровение языка понимают двояко: или Бог в образе человеческом был учителем первых людей, «или же язык открылся первым людям посредством собственной их природы» [13, с. 11]. Так или иначе первоначальный язык был дан человеку, все остальные языки произошли позднее.

Сторонники теории божественного создания языка считают первоначальный язык совершенным по форме и содержанию. «Тот язык, – говорит К. Аксаков, – которым Адам в раю назвал весь мир, был один настоящий для человека; но человек не сохранил первоначального блаженного единства первоначальной чистоты, для того необходимой. Падшее человечество, утратив первобытное и стремясь к новому высшему единству, пошло блуждать разными путями: сознание, одно и общее, облеклось различными призматическими туманами, различно преломляющими его светлые лучи, и стало различно проявляться» [10, с. 3]. А.А. Потебня не совсем разделяет мнение К. Аксакова: человечество утратило мудрость, дарованную ему изначально, а вместе с ней и достоинства первоначального языка. «История языка должна быть историей его падения. По-видимому, это подтверждается фактами: чем древнее флектирующий язык, тем он поэтичнее, богаче звуками и грамматическими формами; но это падение только мнимое, потому что сущность языка, связанная с ним мысль растет и преуспевает. Прогресс в языке есть явление... несомненное...» [13, с. 12]. Кроме того, «раздробление языков, с точки зрения истории языка, не может быть названо падением; оно не губительно, а полезно, потому что... дает разносторонность общечеловеческой мысли».

Приведённые теории, противоречивые по своей сущности, лежат у истоков языкознания. Они, по сути, не раскрывают вопроса о происхождении языка, поскольку рассматривают его как явление изначально заданное, а поэтому статичное, неразвивающееся. Эти ошибки попытался снять В. Гумбольдт, который определяет язык как работу духа.

«Язык, – говорил Гумбольдт, – есть не дело, не мертвое произведение, а деятельность, т.е. самый процесс производства. Поэтому его истинное определение может быть только генетическое: язык есть вечно повторяющееся усилие (работа) духа сделать членораздельный звук выражением мысли. Это – определение не языка, а речи, как она каждый раз произносится; но, собственно говоря, только совокупность таких актов речи есть язык... В языке образуется запас слов и система правил, посредством коих он в течение тысячелетий становится самостоятельной силой» [13, с. 26]. Гумбольдт не только улавливает двойственную сущность языка, считая его «столько же деятельностью, сколько и произведением», он даёт новое направление языкознанию, указывая на связь языка и мышления: «Язык есть орган, образующий мысль» [13, с. 27].

Таким образом, ученые приступают к исследованию образующегося посредством слова понятия, без которого невозможно истинное мышление. При этом понятие рассматривается как индивидуальный акт отдельного лица. Вместе с тем указывается, что язык развивается только в обществе, потому что человек есть всегда часть целого, к которому принадлежит, племени, народа, человечества.

Проблема психологического влияния. Проблема индивидуального психологического влияния особенно актуальна именно теперь, когда отношения людей даже в деловой обстановке уже не столь формально регламентированы. Каждый человек становится мишенью влияния множества других людей, ранее не имевших возможности на кого-либо влиять вследствие отсутствия у них соответствующего статуса и полномочий. С другой стороны, расширились возможности не только влияния, но и противостояния чужому влиянию, поэтому успех влияния стал в гораздо большей степени зависеть от

индивидуальных психологических возможностей тех, кто влияет, и тех, кто испытывает влияние.

Как показывает опыт практической работы, и прежде всего группового психологического тренинга, для многих людей становится привычно безнадежным мучением поиск психологически корректных способов воздействия на других людей – будь то собственные дети, родители, подчиненные, начальники, деловые партнеры и т.п. Характерно, что для большинства актуальной проблемой является не столько то, как влиять на других людей, сколько то, как противостоять их влиянию. Субъективно гораздо большее психологическое страдание вызывает ощущение безнадежности собственных попыток преодолеть чужое влияние или отстраниться от него психологически оправданным образом. Собственная неспособность влиять на других людей переживается гораздо менее остро. Иными словами, большинству людей кажется, что методами влияния они владеют в достаточной для них степени, а вот методами противостояния чужому влиянию – явно не в достаточной.

Между тем методы влияния, осознанно или неосознанно используемые участниками группового тренинга, также далеко не всегда являются оправданными с морально-этической точки зрения, психологически безошибочными и эффективными. Трудности усугубляются еще и тем, что эти три характеристики относительно независимы друг от друга и могут встречаться в разных сочетаниях. Влияние может быть «неправедным» с морально-этической точки зрения, но в то же время, весьма искусным и сиюминутно эффективным, как, например, манипуляция. С другой стороны, оно может быть «праведным», но совершенно безграмотно, с психологической точки зрения, построенным и неэффективным.

В то же время психологическая «грамотность» построения влияния и его эффективность отнюдь не всегда оказываются на одном полюсе. Это объясняется, во-первых, тем, что сами критерии эффективности влияния являются спорными. Например, очень часто понятие сиюминутной

эффективности влияния не совпадает с понятием его психологической конструктивности, т.е. его эффективности в долгосрочной перспективе. Во-вторых, психологическая грамотность означает лишь, что выполняются психологические правила. Однако грамотно написанный текст – это еще не художественное произведение, того чтобы влияние произвело требуемый эффект, оно должно быть просто грамотным, а искусным, виртуозным, артистичным.

Влияние может совершаться и тогда, когда его специально не оказывают, и оно выступает как неосознаваемый и субъективно неуправляемый феномен. Самое присутствие определенного человека зачастую приводит к тому, что на других людей начинают действовать его обаяние, его способность неосознанно заражать других своим состоянием или побуждать их к подражанию.

Все эти вопросы нуждаются в прояснении. Рассмотрим их в последовательности, которая отражает логику практической заинтересованности людей в этом предмете.

- 1) Понятие психологического влияния.
- 2) Виды влияния и противостояния влиянию.
- 3) Истинные цели влияния.
- 4) Понятие психологически конструктивного влияния.
- 5) «Технические» средства влияния и противостояния влиянию.

Психологическое влияние – это воздействие на психическое состояние, чувства, мысли и поступки других людей с помощью исключительно психологических средств: вербальных, паралингвистических или невербальных. Ссылки на возможность применения социальных санкций или физических средств воздействия также должны считаться психологическими средствами, по крайней мере, до тех пор, пока эти угрозы не приводятся в действие. Угроза увольнения или побоев – это психологические средства, факт увольнения или побоев – уже нет, это уже социальные и физические воздействия. Они, несомненно, имеют психологический эффект, но сами психологическими средствами не являются. Характерным для

психологического влияния является то, что у партнера, на которого оказывается влияние, есть возможность ответить на него психологическими же средствами. Иными словами, ему предоставлено право ответить и время для этого ответа.

В реальной жизни трудно оценить, сколь велика вероятность того, что угроза может быть приведена в действие, и насколько быстро это может произойти. Поэтому многие виды влияния людей друг на друга являются смешанными, сочетающими в себе психологические, социальные, а иногда и физические средства. Однако такие методы влияния и противостояния им должны рассматриваться уже в контексте социального противостояния, социальной борьбы или физической самообороны.

Психологическое влияние – прерогатива более цивилизованных человеческих отношений. Здесь взаимодействие принимает характер психологического соприкосновения двух душевных миров. Всякие внешние средства слишком грубы для его тонкой ткани.

В табл. 1 даны определения различных видов влияния, в табл. 2 – различных видов противостояния влиянию. При составлении таблиц использованы работы отечественных и зарубежных авторов

Таблица 1.

Виды психологического влияния

Вид влияния	Определение
1. Убеждение	Сознательное аргументированное воздействие на другого человека или группу людей, имеющее своей целью изменение их суждения, отношения, намерения или решения
2. Самопродвижение	Объявление своих целей и предъявление свидетельств своей компетентности и квалификации для того, чтобы быть оцененным по достоинству и благодаря этому получить преимущества на выборах, при назначении на должность и др.
3. Внушение	Сознательное неаргументированное воздействие на человека или группу людей, имеющее своей целью изменение их состояния, отношения к чему-либо и предрасположенности к определенным действиям
4. Заражение	Передача своего состояния или отношения другому

	человеку или группе людей, которые каким-то образом (пока не нашедшим объяснения) перенимают это состояние или отношение. Передаваться состояние может как произвольно, так и произвольно, усваиваться – также произвольно или произвольно
5. Пробуждение импульса к подражанию	Способность вызывать стремление быть подобным себе. Эта способность может как произвольно проявляться, так и произвольно использоваться. Стремление подражать и подражание (копирование чужого поведения и образа мыслей) также может быть как произвольным, так и произвольным
6. Формирование	благосклонности Привлечение к себе произвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги
7. Просьба	Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия
8. Принуждение	Угроза применения инициатором своих контролируемых возможностей для того, чтобы добиться от адресата требуемого поведения. Контролируемые возможности – это полномочия в лишении адресата каких-либо благ или в изменении условий его жизни и работы. В наиболее грубых формах принуждения могут использоваться угрозы физической расправы. Субъективно принуждение переживается как давление: инициатором - как собственное давление, адресатом – как давление на него со стороны инициатора или «обстоятельств»
9. Деструктивная критика	Высказывание пренебрежительных или оскорбительных суждений о личности человека и/или грубое агрессивное осуждение, поношение или осмеяние его дел и поступков. Разрушительность такой критики – в том, что она не позволяет человеку «сохранить лицо», отвлекает его силы на борьбу с возникшими отрицательными эмоциями, отнимает у него веру в себя
10. Манипуляция	Скрытое побуждение адресата к переживанию определенных состояний, принятию решений и/или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей

Приведенная классификация отвечает не столько требованиям логического соответствия, сколько феноменологии переживания влияния

обеими сторонами. Переживание деструктивной критики качественно иное, чем переживание, возникающее в процессе убеждения. Это различие в качестве без труда может вспомнить любой человек. Предметом деструктивной критики является сам адресат воздействия, предметом убеждения – нечто более отвлеченное, отстраненное от него, и поэтому не столь болезненно воспринимаемое. Даже если человека убеждают в том, что он совершил ошибку, предметом обсуждения является эта ошибка, а не человек, допустивший ее. Различие между убеждением и деструктивной критикой, таким образом, в предмете обсуждения.

С другой стороны, по форме деструктивная критика часто неотличима от формул внушения: «Ты безответственный человек. Все, к чему ты прикасаешься, превращается в ничто». Однако инициатор воздействия имеет своей осознаваемой целью «улучшение» поведения адресата воздействия (а неосознаваемой – освобождение от досады и гнева, проявление силы или мести). Он отнюдь не имеет в виду закрепления и Упрочения тех моделей поведения, которые описывают используемые им формулы. Характерно, что закрепление отрицательных моделей поведения – один из наиболее разрушительных и парадоксальных эффектов деструктивной критики. Известно также, что в формулах внушения и аутотренинга настойчиво отдается предпочтение положительным формулировкам, а не отрицанию отрицательных (например, формула «Я спокоен» предпочтительнее формулы «Я не волнуюсь»).

Таким образом, различие между деструктивной критикой и внушением - в том, что критика формулирует то, чего не следует делать и каким не следует быть, а внушение – то, что следует делать и каким следует быть. Мы видим, что деструктивная критика и внушение также различаются по предмету обсуждения.

Аналогичным образом различаются и остальные виды влияния. Все они имеют дело с разными предметами.

Таблица 2.**Виды психологического противостояния влиянию**

Вид противостояния влиянию	Определение
1. Контраргументация	Сознательный аргументированный ответ на попытку убеждения, опровергающий или оспаривающий доводы инициатора воздействия
2. Конструктивная критика	Подкрепленное фактами обсуждение целей, средств или действий инициатора воздействия и обоснование их несоответствия целям, условиям и требованиям адресата
3. Энергетическая мобилизация	Сопротивление адресата попыткам внушить или передать ему определенное состояние, отношение, намерение или способ действий
4. Творчество	Создание нового, пренебрегающее влиянием образца, примера или моды, либо преодолевающее его
5. Уклонение	Стремление избегать любых форм взаимодействия с инициатором воздействия, в т.ч. случайных личных встреч и столкновений
6. Психологическая самооборона	Применение речевых формул и интонационных средств, позволяющих сохранить присутствие духа и выиграть время для обдумывания дальнейших шагов в ситуации деструктивной критики, манипуляции или принуждения
7. Игнорирование	Действия, свидетельствующие о том, что адресат умышленно не замечает либо не принимает во внимание слов, действий или выраженных адресатом чувств
8. Конфронтация	Открытое и последовательное противопоставление адресатом своей позиции и своих требований инициатору воздействия
9. Отказ	Выражение адресатом своего несогласия выполнить просьбу инициатора воздействия

Как видно из табл. 1 и 2, количество выделенных видов влияния и противостояния влиянию – неодинаковое. Кроме того, виды влияния и противостояния влиянию с одинаковыми номерами отнюдь не во всех случаях составляют подходящую пару. Каждому виду влияния могут быть противопоставлены разные виды противостояния, и один и тот же вид противостояния может использоваться по отношению к разным видам влияния.

Проблема барьеров общения её изучение. Актуальность проблемы «барьеров» общения обусловлена целым рядом факторов. Прежде всего, наличием и расширением сферы влияния таких видов профессиональной деятельности, существование которых связано с системой взаимоотношений «человек-человек». Очевидно, что в сфере бизнеса, педагогики, инженерного труда и т.п. невозможно аффективное осуществление деятельности при затрудненных взаимоотношениях. Разработка и решение проблемы «барьеров» имеет практическое значение для повышения эффективности общения и совместной деятельности. Распознавание «барьеров» на ранних этапах их проявления способствует оптимизации совместной деятельности.

Решение проблемы «барьеров» общения предполагает многоаспектный характер исследования с учетом разнообразия «барьеров» и обширностью сферы их проявлений. Все эти требования достаточно успешно решаются в русле личностного подхода. Дело в том, что процесс общения – это, прежде всего взаимоотношение индивидов, каждый из которых обладает специфическим набором индивидуально-психологических и психофизиологических особенностей. В связи с этим в проблематике вопроса "барьеров" общения необходимо учитывать личностный аспект, как определяющий индивидуально-избирательные отношения данной личности к действительности.

«Барьер» общения – психическое состояние, проявляющееся в неадекватной пассивности субъекта, что препятствует выполнению им тех или иных действий. Барьер состоит в усилении отрицательных переживаний и установок – стыда, чувства вины, страха, тревоги, низкой самооценки, ассоциированных с задачей (например, «страх сцены»). Личностный аспект является определяющим и в представленной классификации «барьеров» основанной на положениях психологии отношений В.Н. Мясищева.

Различаются:

1) «барьеры» отражения – это барьеры, которые возникают в результате искаженного восприятия:

- себя (неадекватная самооценка);
- партнера (приписывание не присущих ему свойств, способностей);
- ситуации (неадекватная оценка значимости ситуации);

2) «барьер» отношения – это барьеры, возникающие в результате неадекватного отношения:

- к себе (неудовлетворенность своим ролевым статусом);
- к партнеру (чувство антипатии, неприязни к партнеру);
- к ситуации (негативное отношение к ситуации);

3) «барьеры» обращения как специфической формы отношения. Эти «барьеры» возникают:

- при формах обращения, которые ведут к кооперации, сотрудничеству и т.д. (комплименты, похвала, какие-либо поощрительные жесты и т.п.);

- при формах обращения ведущих к непродуктивному общению (повышенный тон голоса, невербальные средства, используемые в конфликтных ситуациях, оскорбительные выражения и т. п.).

Изучение проблемы «барьеров» общения в контексте личностного подхода позволяет говорить о схеме выхода из ситуации «барьера», где главным является принцип взаимоотношений ведущих к сотрудничеству и взаимопониманию с учетом индивидуально-психологических особенностей партнеров по общению.

Схема выхода из ситуации «барьера»:

1) оценка создавшейся ситуации «барьера» (определение ее направленности и возможных последствий);

2) выявление ориентировочных причин возникновения;

3) исследование предполагаемого выхода из ситуации в зависимости от ее причин (нейтрализация, либо сведение к воздействию негативных факторов);

4) определение аффективных действий для выхода из создавшейся ситуации. Действия, направленные на минимизацию «барьеров» позволяют наладить процесс общения и приводят к аффективному взаимодействию в условиях совместной деятельности.

Важную роль играет в преодолении психологических барьеров мотивационное состояние. Мотивационное состояние человека является психическим отражением условий, необходимых для жизнедеятельности человека как организма, индивида и личности. Это отражение необходимых условий осуществляется в виде установок, интересов, желаний, стремлений и влечений. Наибольший интерес в данной теме представляют установки, которые ставит перед собой человек. Итак, что же это такое?

Установка – это стереотипная готовность действовать в соответствующей ситуации определенным образом. Эта готовность к стереотипному поведению возникает на основе прошлого опыта. Установки являются неосознанной основой поведенческих актов, в которых не осознается ни цель действия, ни потребность, ради которого оно совершается.

Существует теория Э. Берна, которая рассказывает о стереотипах (часть из которых становится психологическими барьерами) заложенных в человеке еще с самого раннего детства. Суть этих стереотипов автор передает через анатомию сценария и классификацию состояний «Я».

Анатомия сценария. Сценарий – программа поступательного развития, выработанная в раннем возрасте под влиянием родителей и определяющая поведение индивида в важных аспектах его жизни. Программа – план или расписание, которому следуют, схема действий. Сценарии: поступательный – постоянно движущийся вперед; влияние родителей – влияния осуществляются особым, доступным наблюдению образом в особые моменты времени; определяющий – человек свободен в ситуациях, к которым существующие указания не относятся. Важнейшие аспекты – брак, воспитание детей, развод, способ смерти (если он избирается). Формула сценария: РРВ-ПР-СЛ-ВП-Итог, РРВ – раннее родительское влияние, ПР – программа, СЛ – склонность следовать программе, ВП – важнейшие поступки. Все, что укладывается в эту схему – элемент сценария.

У каждого человека есть некий набор поведенческих схем, который соотносится с определенным состоянием его сознания. Есть также другое

психическое состояние, часто несовместимое с первым, бывает связано с другим набором схем. Эти различия и изменения говорят о существовании различных состояний Я. Я – система чувств, набор согласованных поведенческих схем. У каждого человека есть ограниченный набор состояний Я:

Состояния Я, сходные с образом родителей (родитель) – человек может эффективно играть роль своих детей, благодаря этому состоянию многие реакции стали автоматическими, что позволяет сэкономить время;

Состояния Я, автономно направленные на объективную оценку реальности (взрослый) – контролирует действия ребенка и родителя, является посредником между ними;

Состояния Я, все еще действующие с момента их фиксации в раннем детстве и представляющие собой архаические пережитки (ребенок) – источник интуиции, творчества, спонтанных побуждений, радости.

Итак, таким образом, установки являются важными внутренними факторами для возникновения, либо преодоления барьеров.

Нужно понимать, что существует два обстоятельства:

1) Стереотипы всегда были и будут. Они могут быть либо «в положительной направленности», либо «в отрицательной направленности».

2) Все зависит от уровня сознания человека. В зависимости от того, на каком уровне сознания будет находиться человек, будут складываться в течение жизни те или иные стереотипы.

В настоящее время абсолютно каждый человек имеет те или иные психологические барьеры. И если даже человек справляется с одними барьерами, то приходит черед другим. Нужно постоянно над собой работать, ни в коем случае не отчаиваться, а главное, следовать только позитивным установкам.

Главный вывод в том, что уменьшение барьеров, ведет к эффективности общения, то есть снижаются барьеры понимания и соответственно увеличивается эффективность совместной деятельности (здесь можно понимать

также и барьеры между членами семьи, между друзьями). Эту тему очень важно поднимать в рабочих коллективах, так как при хотя бы частичном решении этой проблемы можно существенно повысить уровень развития любой организации.

Заключение. Общение – сложный, многофакторный и многофункциональный процесс, который представляет собой не только самостоятельную сферу жизнедеятельности человека, но и пронизывает прямо или косвенно все остальные сферы. Значение категории общения определяется тем, что оно позволяет вскрыть общественную сущность человека, детерминацию внутреннего мира человека и его личности, а также понять развитие психики как процесс, происходящий путем присвоения общественно-исторического опыта человечества в контексте общения с другими людьми, живыми носителями этого опыта.

Общение возможно только между одушевленными существами.

Общение выполняет различные жизненно значимые функции: сообщение или обмен информацией, мыслями, чувствами через язык, знаки и символы; передача социальных, культурных и нравственных ценностей для тех, кто вступает в контакт и взаимодействие; воздействие на сознание и поведение людей; предпосылка и сопровождение деятельности; способ взаимодействия; фактор поведения; форма самопознания личности; процесс узнавания себя в другом и другого в себе; условие регламентации межличностных отношений и др.

Средства общения – это те операции, с помощью которых каждый участник строит свои действия общения и вносит свой вклад во взаимодействие с другим человеком. Можно выделить три основных категории средств общения: экспрессивно-мимические (улыбка, взгляд, мимика, выразительные движения рук и тела, выразительные вокализации); предметно-действенные (локомоторные и предметные движения, а также позы, используемые для целей общения); речевые средства (высказывания, вопросы, ответы, реплики).

Список литературы:

1. Алешина, Ю.Б., Петровская, Л.А. Что такое межличностное общение? – М.: Международная педагогическая академия, 1994.
2. Андреева, Г.М. Предмет социальной психологии и ее место в системе научного знания // Хрестоматия по социальной психологии. – М.: Международная педагогическая академия, 1994.
3. Андреева, Г.М. Социальная психология. – М.: Аспект Пресс, 1996. – 200 с.
4. Андреева, Г.М. Социальная психология. – М., 2001.
5. Берн, Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – М.: Прогресс, 1998. – 450 с.
6. Библер, В.С. От наукоучения – к логике культуры: Два философских введения в двадцать первый век. – М., 1991. – С. 111-112.
7. Вердербер, Р., Вердербер, К., Психология общения. – М.: Знание, 2003. – 318 с.
8. Горянина, В.А. Психология общения. – М.: Наука, 2002. – 416 с.
9. Гримак, Л.П. Общение с собой. – М.: Изд-во полит. лит-ры, 1991.
10. Опыты Русской грамматики. – 1860. – Ч. 1. – Вып. 1. – С. 3.
11. Островский, Э.В. , Чернышева, Л.И. Психология и педагогика. – М., Вузовский учебник, 2007.
12. Пиз, А. Общие понятия о языке жестов // Хрестоматия по социальной психологии. – М.: Международная педагогическая академия, 1994.
13. Потемкина А.А. Мысль и язык. – Киев, 1993.
14. Психология и педагогика. Учебное пособие. – М.: ПЕР СЭ, ЛОГОС, 2002.