

## ФОРМИРОВАНИЕ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ

*Ключевые слова:* общение, межличностные отношения, психологическое воздействие, социально-психологическая компетентность, коммуникативная компетентность, коммуникация.

Общение начинается с восприятия человека человеком, часто с одновременным формированием межличностных отношений, включающим и психологическое воздействие. В прикладном плане эффективность формирования межличностных отношений и оказание психологического воздействия на партнера по общению может быть затруднено, если межличностное познание не было успешным. Изложенное обуславливает логику рассмотрения названных проблем в психологии общения.

Проблема восприятия человека человеком из всех аспектов общения является наиболее изученной. Результаты зарубежных исследований по ней представлены в работах Г.М. Андреевой, Н.Н. Богомоловой, А.А. Бодалева, Л.А. Петровской, П.Н. Шихирева, В.Н. Куницыной и др. Межличностное познание в западной социальной психологии осуществляется в рамках когнитивистской ориентации. В настоящее время научные разработки ведутся в Санкт-Петербургском, Московском и Ростовском государственных университетах.

В последние годы отмечается повышенный спрос на научно-популярную литературу по познанию партнера по общению. В центрах физиогномической диагностики, тренинговых группах по обучению желающих «читать человека как книгу» программы обучения часто упрощены для повышения диагностических возможностей личности (В. А. Лабунская, 1997).

Социально-психологическая компетентность предполагает определенный объем знаний и уровень сформированности навыков и умений, позволяющих адекватно ориентироваться в различных ситуациях общения, объективно оценивать людей, прогнозировать их поведение, формировать с ними необходимые отношения и успешно воздействовать на них, исходя из сложившихся условий. Принято считать, что отношение к людям и себе оценивается труднее, чем к объектам материального мира и ситуациям.

Межличностная компетентность представляет более узкое понятие, являющееся частью социально-психологической компетентности, но ограниченное межличностными контактами.

Коммуникативная компетентность предполагает ситуативную адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными средствами общения (Емельянов, 1985).

Впервые в отечественной литературе межличностные (межперсональные) отношения анализировались в 1975 г. в книге «Социальная психология».

Проблема межличностных отношений в отечественной и зарубежной психологической науке в определенной степени исследована. В монографии Н.Н. Обозова (1979) обобщены результаты эмпирических исследований отечественных и зарубежных специалистов. Это наиболее глубокое и обстоятельное исследование и в настоящее время сохраняет свою актуальность. В последующих публикациях проблеме межличностных отношений уделяется мало внимания. За рубежом эта проблема анализируется в справочниках по социальной психологии. Наиболее интересным совместным исследованием Т. Хустона и Г. Левингера является «Межличностная привлекательность и межличностные отношения» (Huston, Levinger, 1978), не потерявшее значения и в настоящее время.

Сейчас в печати появляется много работ, в которых рассматриваются проблемы межличностных и деловых контактов (деловое общение), и даются практические рекомендации по их оптимизации (Дерябо, Ясвин, 1996; Вечер, 1996; Кузин, 1996). Часть таких публикаций представляет собой популярное изложение результатов психологических исследований, порой без ссылок и списка использованной литературы.

Понятие «межличностные отношения». Межперсональные отношения тесно связаны с различными видами общественных отношений. Г.М. Андреева подчеркивает, что существование межличностных отношений внутри различных форм общественных отношений является реализацией обезличенных (общественных) отношений в деятельности конкретных людей, в актах их общения и взаимодействия (Андреева, 1999).

Общественные отношения — это официальные, формально закрепленные, объективизированные, действенные связи. Они являются ведущими в регулировании всех видов отношений, в том числе и межперсональных.

Межличностные отношения — это объективно переживаемые, в разной степени осознаваемые взаимосвязи между людьми. В их основе ле-

жат разнообразные эмоциональные состояния взаимодействующих людей. В отличие от деловых (инструментальных) отношений, которые могут быть как официально закрепленными, так и незакрепленными, межличностные связи иногда называют экспрессивными, подчеркивая их эмоциональную содержательность. Взаимоотношения деловых и межличностных отношений в научном плане недостаточно разработаны.

Являясь неотъемлемым атрибутом жизни человека, межличностное общение играет большую роль во всех сферах жизнедеятельности. При этом качество межличностного общения зависит от уровня достигнутого понимания. Примитивизация межличностного общения, сведение его к простой передаче информации ведет к обеднению духовного мира человека, к его обесцениванию как личности.

Отсутствие взаимопонимания в процессе общения приводит к усложнению, а часто и разрушению взаимоотношений между людьми, или даже к глубокому нравственному конфликту внутри самой личности, поскольку взаимопонимание и самопонимание являются тесно взаимосвязанными феноменами.

Возможным выходом из такой ситуации является глубокий анализ взаимосвязи межличностного общения и понимания, а также построение на его основе более целостной системы межличностного взаимопонимания.

В настоящее время проблема построения системы межличностного взаимопонимания затруднена разрушением традиционных ценностных основ общества, смешением представлений о добре и зле, утратой нравственности и искажением ее роли в современном обществе. Неограниченный рост материальных ценностей общества приводит к обесцениванию духовных ценностей, уменьшению их роли в общественно-историческом процессе, а соответственно и к примитивизации межличностного общения, что разрушает внутреннюю духовную

Любое взаимодействие включает в себя большое количество действий как функциональных единиц. При всем разнообразии они складываются в систему поведения, наиболее характерную для данного субъекта. Для описания типов поведения была предпринята попытка определить основные показатели его специфики с учетом характера взаимодействия в процессе общения субъектов. Было выделено два таких показателя: внимание человека к интересам других людей; внимание к своим собственным интересам. Для любого индивида характерно стремление защитить свои интересы. Однако, существуя среди других, человек обязан учитывать, в той или иной степени, интересы окружающих. Под стра-

тегией взаимодействия мы будем понимать совокупность доминирующих особенностей поведения человека в отношениях с другими людьми, проявляющихся в той или иной социальной ситуации. Выделяют пять основных стратегий взаимодействия: соперничество, компромисс, сотрудничество, приспособление и избегание (Р.Блейк, Д.Моутон, К.Томас). В современной социальной психологии и психодиагностике данные стратегии связывают обычно с поведением человека в конфликтной ситуации. Однако они могут быть рассмотрены и применительно к обычным социальным ситуациям в связи с особенностью критериев, положенных в основу их определения.

Рассмотрением феноменов общения только с инструментальной стороны, как правило, нивелируется духовная сущность участников общения, а общение упрощается, трактуясь как информационно-коммуникативная деятельность.

Понятие коммуникации связано с информационными обменами, которые существуют между людьми в процессе совместной деятельности и общения. Коммуникация - это акт и процесс установления контактов между субъектами взаимодействия посредством выработки общего смысла передаваемой и воспринимаемой информации. Действия, целью которых является смысловое восприятие, называют коммуникативными. Главной задачей межличностной коммуникации выступает достижение социальной общности. При этом индивидуальность и уникальность каждого субъекта взаимодействия сохраняются. Поэтому социальная общность, достигаемая, например, в толпе при панике, коммуникацией не является, поскольку в данном случае происходит деперсонализация личности, и человек на какое-то время утрачивает некоторые свои индивидуальные черты, «растворяясь» в общей людской массе и подчиняясь ее законам.

В более широком философском смысле коммуникация рассматривается как социальный процесс, связанный либо с общением, обменом мыслями, сведениями, идеями и т.д., либо с передачей содержания от одного сознания к другому посредством знаковых систем (Философский энциклопедический словарь. - М., 1983). Социологический аспект понимания коммуникации выявляет специфику средств связи любых объектов материального и духовного мира. Поэтому данное понятие часто употребляется применительно к многообразным средствам массовой передачи информации (средства массовой коммуникации). Их широкое распространение и влияние почти на каждого человека, так или иначе связанного с цивилизацией, породили понятие общего информационного поля, в котором живут современные

люди. Как массовый процесс коммуникация представляет собой постоянное распространение информации посредством технических средств связи среди огромных рассредоточенных аудиторий, воздействуя на оценки, мнения и поведение людей. Как межличностный процесс коммуникация определяет смысловое поле конкретных взаимодействующих субъектов. В данной главе будет рассмотрена коммуникация, определяющая только межличностное общение.

В рамках коммуникационного аспекта общения взаимодействие партнеров концентрируется вокруг проблемы контакта, которую нельзя сводить только к умениям, навыкам коммуникативного поведения и применения средств общения. Главный показатель успеха межличностных контактов заключается в восприятии партнерами друг друга. Бесспорно, контакт начинается с конкретно-чувственного восприятия внешнего облика партнеров посредством органов чувств, в момент времени, когда доминирующими становятся психические отношения, пронизанные эмоциональной реакцией друг на друга как на психофизическую данность.

Коммуникация выступает как особая функция общения. Она проявляется в передаче и принятии информации. Эта функция играет важную роль в межличностных отношениях, поскольку информационные процессы в современном мире определяют значительную часть жизнедеятельности человека. Человек, передающий информацию, называется коммуникатором, человек, воспринимающий ее, - реципиентом. Вполне понятно, что в процессе взаимодействия коммуникатор и реципиент меняются местами, поскольку функции передачи и восприятия информации переходят от одного к другому. Однако существуют такие ситуации взаимодействия, когда данные функции жестко закреплены за субъектами в течение определенного времени, например у преподавателя (коммуникатор) и слушателей (реципиенты) на лекции.

Для анализа коммуникативного аспекта общения часто используется теория информации, получившая распространение в ряде наук. Изначально теория информации была разработана в связи с потребностями развития техники связи. Позднее схемы анализа информационных процессов были использованы при изучении непосредственного общения людей. Однако если в технических средствах связи информация только передается и принимается, то в реальных процессах человеческого общения она еще и формируется. Общение выступает своеобразным катализатором мышления человека и его активности.

Информационный обмен - глобальное явление нашей жизни, выходящее за пределы просто-

го человеческого общения. Однако специфика именно межличностного информационного обмена столь значительна и так отличается от специфики информационного обмена на субъект-объектном уровне (например, при взаимодействии человека с компьютером), что ее следует выделить особо. Она определяется наличием процесса психологической обратной связи, возникновением коммуникативных барьеров, появлением феноменов межличностного влияния, существованием различных уровней передачи информации, влиянием пространства и времени на передачу содержания информации.

В педагогике существует понятие профессиональной деформации учителей, отражающее негативные последствия определенных форм взаимодействия обучающихся. Профессиональная деформация проявляется в чрезмерной категоричности, императивности суждений, упрощении проблем и т.д. Паркинсон анализирует два способа взаимодействия между детьми и родителями, сравнивая современное воспитание с воспитанием в прошлом веке. Если современное воспитание больше ориентировано на «пристройку» родителей к своим детям, то воспитание в прошлом веке предполагало ориентацию детей на поведение взрослых. Это значит, что раньше перед родителями и педагогами не стояла задача преодоления семантического барьера в процессе взаимодействия с детьми. Более того, если такая проблема и существовала, ее решал сам ребенок.

При обычной межличностной коммуникации мы можем заметить сочетание различных видов влияния. Тем не менее многие люди стремятся влиять на собеседника тем или иным способом, который можно обозначить как доминирующий. Доминирование определяется ведущим эго-состоянием человека в данный момент. Очевидно, что преобладание убеждения осуществляется в эго-состоянии «взрослый»; заражения - в эго-состоянии «ребенок»; внушения - в эго-состоянии «родитель».

Проблема использования возможностей людей влиять друг на друга всегда привлекала к себе внимание психологов и педагогов, социальных работников и родителей, политиков и артистов, коммерсантов и руководителей. Вероятно, нет такой сферы жизнедеятельности, в которой факторы межличностного влияния не были бы значимы. Вот почему книга Д. Карнеги «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей» получила широкую публицистическую популярность во всем мире. При этом знаменитые правила Карнеги, изложенные на уровне здравого смысла и житейской мудрости, во многом опираются на научные данные, за исключением некоторых утверждений. Наблюдения и обобще-

ния Д. Карнеги представляют несомненную ценность, поскольку в простой и ясной форме определяют возможности практического использования некоторых моделей поведения для улучшения результатов взаимодействия.

Специфика межличностной коммуникации определяется также и наличием различных каналов восприятия и передачи информации. Наиболее важными среди них являются субъективные каналы восприятия и передачи информации. Люди воспринимают и отражают окружающий мир посредством своих органов чувств. Проблема уровней передачи информации в процессе межличностного общения рассматривается в теории НЛП (нейролингвистическое программирование). «Нейро» означает, что поведение выступает как результат нервных процессов, а «лингвистическое», что нервные процессы могут быть управляемы с помощью знаковых средств языка (Д. Гриндер, Р. Бэндлер). Поскольку язык каждого человека отражает его субъективный мир, то и влиять на этот мир можно, влияя на язык как знаковую систему. Так же, как и в стилевых различиях, разница знаковых средств обусловлена функциональной асимметрией человеческого мозга.

Выделяют аудиальный (доминирует слух), визуальный (доминирует зрение) и кинестетический (доминирует ощущение) субъективные каналы восприятия и передачи информации, которые определяются как модальности. Можно говорить и о полимодальности человека, у которого преобладают обобщенные представления и мыслительные процессы. Модальность в данном случае - это процесс и механизм восприятия. У всякого нормального человека функционируют все три канала с преобладанием одной модальности. Соответственно людей, связанных с тем или иным каналом восприятия, называют: визуалы, кинестеты, аудиалы и полимодалы. В зависимости от преобладающей модальности для человека мир - это либо то, что он видит, либо то, что слышит или чувствует.

В процессе взаимодействия ведущую модальность можно определить по словам, которые наиболее часто употребляет человек в речи; по характерным жестам или движению глаз. По отдельным признакам, реализующимся в мимике, позе, жестах, движении глаз можно определить, когда человек опирается на собственный опыт, связанный с ощущениями, когда на логику, когда на то и другое. Мимика и жесты асимметрично отражают меру включенности правого полушария, которое хранит опыт, опирающийся на ощущения, и левого полушария, отвечающего за логические построения. Если сильнее выражены мимика, жесты и позы с левой стороны, то чело-

век опирается на чувственный опыт. Если то же самое больше выражено с правой стороны, - то на логику. Если же позы и мимика выражены симметрично, то задействованы оба полушария. Иными словами, для первого варианта более приемлем язык чувств, для второго - логики, для третьего - оба языка.

Вполне возможно, что у субъектов с разными доминирующими модальностями часто возникает непонимание, поскольку их восприятие и интерпретация одних и тех же явлений могут быть совершенно различны. Для улучшения взаимопонимания и выработки общего смысла передаваемой информации между субъектами, обладающими различными модальностями, используют следующие приемы: присоединение, закрепление, ведение.

Присоединение осуществляется через имитацию, отождествление своего поведения с поведением партнера - так называемое зеркальное поведение. Достижение, по возможности, синхронности дыхания и тождественности поз способствует мягкому вхождению в контакт. Этот прием способствует вхождению коммуникатора в репрезентативную систему реципиента.

При закреплении субъект подражает мимике, жестам, голосу партнера, использует характерные для него ключевые слова. Визуал будет часто использовать слова: «яркий», «видеть», «отчетливо» и т.д.; аудиал - «слышать», «понимать», «звучать» и т.д.; кинестетик - «чувствовать», «ощущать», «прикасаться» и т.д. Если коммуникатор начинает употреблять слова, связанные с ведущей модальностью партнера, он входит в контекст его восприятия и понимания, что, безусловно, способствует выработке общего смысла при взаимодействии.

Ведение представляет собой постепенное переключение партнера с его собственной программы на предлагаемую. Присоединение, закрепление и ведение могут рассматриваться не только как приемы, обеспечивающие передачу и понимание информации, но также и как последовательные этапы установления контакта. Поскольку у большинства людей доминирующая модальность ярко не выражена, то интерпретация ими поступающей информации редко обусловлена селективностью модальности. Однако при ярком доминировании того или иного канала восприятия и передачи информации следует учитывать и вышеназванные приемы взаимодействия, обеспечивающие выработку общего смысла информации в процессе общения.

Феномен влияния пространства и времени на уровень и глубину коммуникативного процесса определяется в психологии как хронотип. Хронотипы возникают обычно в ситуациях, характери-

зующихся специфическим сочетанием пространственно-временных координат. Например, когда незнакомые прежде люди по каким-то причинам вынуждены быть вместе в течение определенного промежутка времени на небольшой территории. В таких условиях человек может проявить себя в общении совсем иначе, не так, как обычно. Он как бы выходит из-под социального контроля и может сыграть новую социальную роль. Известны хронотипы «вагонного попутчика», «больничной палаты» и др.

Вполне понятно, что знание и понимание особенностей межличностной коммуникации определяют основные направления ее совершенствования. Условиями эффективной коммуникации являются: наличие адекватной психологической обратной связи; отсутствие коммуникативных барьеров; соответствие типа коммуникативного влияния целям и задачам общения; установление общих уровней передачи информации; преодоление искажений информации, связанных с действием хронотипов.

Итак, мы видим, что специфика межличностного информационного обмена проявляется в различных аспектах общения. Она определяет характер восприятия, передачи и интерпретации информации. Любопытно, что, несмотря на мощное информационное поле, в котором живет современный человек, его способность особо выделять и усваивать сообщения, поступающие от другого лица, очевидна. Именно в непосредственном межличностном общении мы получаем самое большое количество информации - 80% (А.В. Мудрик). Видимо, личностный контакт делает ее настолько значительной, что только при развитии явных признаков социальной дезадаптации мы можем говорить о стремлении человека получать информацию, минуя субъективные источники. Так, например, явление аутизма рассматривается современной наукой как признак отклоняющегося поведения или даже заболевания человека. Главной характеристикой аутизма

является уход от контактов именно с людьми, а не с другими материальными источниками информации.

Особое значение персонализации имеет при формировании мотивации обучения и развития интереса к предмету изучения. Этот феномен хорошо известен большинству людей и на уровне здравого смысла. Именно поэтому при обучении любому виду деятельности целесообразнее иметь дело с человеком, который знает дело, а не с учебными пособиями, даже в том случае, если они весьма качественны и интересны. Нет ничего удивительного в том, что заочное образование, например, часто рассматривается как менее качественное, чем очное, а репетиторство расценивается как более перспективный путь подготовки абитуриента к поступлению в вуз, чем самостоятельная подготовка.

Понятие коммуникации употребляется в психологии значительно чаще, чем понятие перцепции или интеракции. Иногда им обозначают все процессы общения вне зависимости от его содержания. Такая генерализация вполне оправдана, поскольку перцептивные, интерактивные и коммуникативные процессы при реальном общении людей друг с другом переходят один в другой, и их жесткое выделение необходимо прежде всего в научных или методических целях для осмысления и анализа конкретных социально-психологических феноменов.

#### **Литература:**

1. Джерелневская М.А. Установки коммуникативного поведения. М., 2000
2. Емельянов Ю.И. Активное социально-психологическое обучение, Л., 1985.
3. Знаков В.В. Понимание в познании и общении. М., 1994.
4. Шард К. Психология эмоций. СПб., 1999.
5. Кабаченко Т.С. Методы психологического воздействия. М., 2000.