**Тема 12. Общение и взаимодействие людей (Сл.1)**

**(Сл.2)**

1. Место общения в системе межличностных и общественных отношений
2. Коммуникативная сторона общения
3. Общение как взаимодействие
4. Общение как восприятие людьми друг друга

**1. Место общения в системе межличностных и общественных отношений**

Проблема общения в социальной психологии занимает важное место. Социальная психология исследует закономерности человеческого поведения и деятельности, которые обусловлены включением людей в социальные группы. Отсюда следует, что первый эмпирический факт, с которым сталкивается данная наука, есть факт общения и взаимодействия людей.

Общение пронизывает отношения людей на макроуровне и микроуровне.

**Сл. 3**

Макроуровень – это социальные (общественные) отношения. Общественные отношения являются безличными, ролевыми отношениями. Люди участвуют в них не как индивиды, а как члены группы. Но в тоже время люди остаются личностями в системе безличных отношений, и они неизбежно вступают в общение, взаимодействие, где проявляются их индивидуальные характеристики.

**Сл.4**

Микроуровень отношений людей – это межличностные отношения. Межличностные отношения – это реализация безличных отношений в деятельности конкретных людей, в общении и взаимодействии.

Т.о., общественные и межличностные отношения реализуются именно в общении. Общение выступает как реализация всей системы отношений человека.

**Сл.5**

Общение – это сложный процесс, который может одновременно выступать как:

* Процесс взаимодействия;
* Информационный процесс;
* Отношение людей друг к другу;
* Взаимовлияние друг на друга;
* Сопереживание;
* Взаимное понимание друг друга

**Сл. 6**

**Общение** – это межличностный или групповой процесс, в основе которого лежит обмен между людьми определенными результатами их психической деятельности (информацией, чувствами, установками).

В силу того, что общение является сложным процессом необходимо выделять его структуру.

**Сл.7**

Г.М. Андреева выделяет три стороны общения: коммуникативную, интерактивную и перцептивную. Коммуникативная сторона общения (или коммуникация в узком смысле) состоит в обмене информацией между людьми. Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между индивидами, т.е. подразумевается обмен действиями (а не только знаниями). Перцептивная сторона общения — это процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания на этой основе.

**2. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)**

**Сл.8**

**Коммуникация** – это обмен информацией и её понимание. Обмен информацией между людьми имеет свою специфику.

Это не просто движение информации между двумя системами. Происходит взаимное информирование, налаживание совместной деятельности, где каждый участник является активным субъектом. Каждый участник коммуникативного процесса анализирует цели, мотивы, чувства партнера. В ответ на посланную информацию субъект получает информацию от своего партнера. Происходит активный обмен информацией.

**Сл.9**

Особое место занимает значимость информации. Речь идет не только об обмене информации, а о создании общего смысла. Информация должна быть не просто принята, но и понята.

Обмен информацией предполагает воздействие на поведение друг друга. Происходит психологическое воздействие одного коммуникатора на другого с целью изменения его поведения.

Эффективность коммуникации определяется именно тем, насколько удалось это воздействие.

**Сл. 10**

Обмен информацией возможен в том случае, когда партнеры обладают единой системой кодификации и декодификации. Т.е. субъекты говорят на одном языке. Знаковая система, которая обслуживает процесс коммуникации должна быть знакома всем участникам коммуникации. Участники коммуникации должны использовать общую систему значений **(тезаурус).**

Даже зная значения одних и тех же слов, люди могут понимать их неодинаково: социальные, политические, возрастные особенности могут быть тому причиной. Еще Л.С. Выготский отмечал, что мысль никогда не равна прямому значению слов. Поэтому у общающихся должны быть идентичны - в случае звуковой речи - не только лексическая и синтаксическая системы, но и одинаковое понимание ситуации общения. А это возможно лишь в случае включения коммуникации в некоторую общую систему деятельности.

Это хорошо поясняет Дж. Миллер на житейском примере. Для нас, по-видимому, существенно провести некоторое различие между интерпретацией высказывания и пониманием его, так как пониманию обычно способствует нечто иное сверх лингвистического контекста, связанное с этим конкретным высказыванием. Муж, встреченный у двери словами жены: «Я купила сегодня несколько электрических лампочек», не должен ограничиваться их буквальным истолкованием: он должен понять, что ему надо пойти на кухню и заменить перегоревшую лампочку.

Наконец, в условиях человеческой коммуникации могут возникать совершенно специфические коммуникативные барьеры. Они не связаны с уязвимыми местами в каком-либо канале коммуникации или с погрешностями кодирования и декодирования, а носят социальный или психологический характер. С одной стороны, такие барьеры могут возникать из-за того, что отсутствует понимание ситуации общения, вызванное не просто различным языком, на котором говорят участники коммуникативного процесса, но различиями более глубокого плана, существующими между партнерами. Это могут быть социальные, политические, религиозные, профессиональные различия, которые не только порождают разную интерпретацию тех же самых понятий, употребляемых в процессе коммуникации, но и вообще различное мироощущение, мировоззрение, миропонимание.

Такого рода барьеры порождены объективными социальными причинами, принадлежностью партнеров по коммуникации к различным социальным группам, и при их проявлении особенно отчетливо выступает включенность коммуникации в более широкую систему общественных отношений. Коммуникация в этом случае демонстрирует ту свою характеристику, что она есть лишь сторона общения. Естественно, что процесс коммуникации осуществляется и при наличии этих барьеров: даже военные противники ведут переговоры. Но вся ситуация коммуникативного акта значительно усложняется благодаря их наличию.

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

При построении типологии коммуникативных процессов целесообразно воспользоваться понятием «направленность сигналов».

В теории коммуникации этот термин позволяет выделить:

а) **аксиальный коммуникативный процесс** (от лат. ахis - ось), когда сигналы направлены единичным приемникам информации, т.е. отдельным людям;

б) **ретиальный коммуникативный процесс** (от лат. rete - сеть), когда сигналы направлены множеству вероятных адресатов (Брудный, 1977, с. 39).

В эпоху научно-технического прогресса в связи с гигантским развитием средств массовой информации особое значение приобретает исследование ретиальных коммуникативных процессов.

Поскольку в этом случае отправление сигналов группе заставляет членов группы осознать свою принадлежность к этой группе, постольку в случае ретиальной коммуникации происходит тоже не просто передача информации, но и социальная ориентация участников коммуникативного процесса. Это также свидетельствует о том, что сущность данного процесса нельзя описать только в терминах теории информации. Распространение информации в обществе происходит через своеобразный фильтр «доверия» и «недоверия».

Этот фильтр действует так, что абсолютно истинная информация может оказаться непринятой, а ложная - принятой. Психологически крайне важно выяснить, при каких обстоятельствах тот или иной канал информации может быть блокирован этим фильтром, а также выявить средства, помогающие принятию информации и ослабляющие действия фильтров. Совокупность этих средств называется **фасцинацией**. В качестве фасцинации выступают различные сопутствующие средства, выполняющие роль «транспортации», сопроводителя информации, создающие некоторый дополнительный фон, на котором основная информация выигрывает, поскольку фон частично преодолевает фильтр недоверия. Примером фасцинации может быть музыкальное сопровождение речи, пространственное или цветовое сопровождение ее.

**Сл.11**

Сама информация может быть двух типов: 1) побудительная и 2) констатирующая.

**Сл. 12**

Побудительная – приказ, совет, просьба. Эта информация стимулирует какое-либо действие.

Стимуляция может быть различной: 1) активизация – побуждение к действию в определенном направлении; 2) интердикция – запрет нежелательного действия; 3) дестабилизация – нарушение форм поведения или деятельности.

**Сл.13**

Констатирующая информация – это просто сообщение, она не предполагает непосредственного изменения поведения.

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 которого исходит информация.

**Сл. 14**

Средства коммуникации.

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.

**Речевые (лингвистические) средства**

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.

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

Последовательность действий говорящего и слушающего исследована достаточно подробно. С точки зрения передачи и восприятия смысла сообщения схема К - С - Р (коммуникатор - сообщение - реципиент) асимметрична.

Для коммуникатора смысл информации предшествует процессу кодирования (высказыванию), так как «говорящий» сначала имеет определенный замысел, а затем воплощает его в систему знаков. Для «слушающего» смысл принимаемого сообщения раскрывается одновременно с декодированием. В этом случае особенно отчетливо проявляется значение ситуации совместной деятельности: ее осознание включено в сам процесс декодирования; раскрытие смысла сообщения немыслимо вне этой ситуации. Точность понимания слушающим смысла высказывания может стать очевидной для коммуникатора лишь тогда, когда произойдет смена «коммуникативных ролей» (условный термин, обозначающий «говорящего» и «слушающего»), т.е. когда реципиент превратится в коммуникатора и своим высказыванием даст знать о том, как он раскрыл смысл принятой информации. Диалог, или диалогическая речь, как специфический вид «разговора» представляет собой последовательную смену коммуникативных ролей, в ходе которой выявляется смысл речевого сообщения, т.е. происходит то явление, которое было обозначено как «обогащение, развитие информации».

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

В частности, и при характеристике диалога важно все время иметь в виду, что его ведут между собой личности, обладающие определенными намерениями (интенциями), т.е. диалог представляет собой «активный, двусторонний характер взаимодействия партнеров» (Кучинский, 1988. С. 43).

Именно это предопределяет необходимость внимания к собеседнику, согласованность, скоординированность с ним речи. В противном случае будет нарушено важнейшее условие успешности вербальной коммуникации - понимания смысла того, что говорит другой, в конечном счете - понимания, познания другой личности (Бахтин, 1979). Это означает, что посредством речи не просто «движется информация», но участники коммуникации особым способом воздействуют друг на друга, ориентируют друг друга, убеждают друг друга, т.е. стремятся достичь определенного 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.

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

Совокупность определенных мер, направленных на повышение эффективности речевого воздействия, получила название **«убеждающей коммуникации»**, на основе которой разрабатывается так называемая экспериментальная риторика - искусство убеждения посредством речи. Для учета всех переменных, включенных в процесс речевой коммуникации, К. Ховландом предложена «матрица убеждающей коммуникации», которая представляет собой своего рода модель речевого коммуникативного процесса с обозначением его отдельных звеньев. Смысл построения такого рода моделей (а их предложено несколько) в том, чтобы при повышении эффективности воздействия не упустить ни одного элемента процесса. Это можно показать на простейшей модели, предложенной в свое время американским журналистом Г. Лассуэллом для изучения убеждающего воздействия средств массовой информации (в частности, газет). Модель коммуникативного процесса, по Лассуэллу, включает пять элементов.

1) Кто? (передает сообщение) – Коммуникатор

2) Что? (передается) - Сообщение (текст)

3) Как? (осуществляется передача) – Канал

4) Кому? (направлено сообщение) – Аудитория

5) С каким эффектом? – Эффективность

**Невербальные средства:**

1. Оптико-кинетические (жесты, мимика, пантомимика);
2. Паралингвистические (качество голоса, его диапазон, тональность);
3. Экстралингвистические (паузы, смех, плач, темп речи);
4. Пространственно-временные (дистанция, время).

Совокупность этих средств призвана выполнять следующие функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний партнеров по коммуникативному процессу.

Все эти средства могут быть использованы как средства **фасилитации** (завораживание), они облегчают процесс общения.

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.

**Сл. 15**

**3. Общение как взаимодействие**

Интерактивная сторона выражается во взаимодействии партнеров при организации и осуществлении совместной деятельности.

В ходе совместной деятельности для участников важно не только обменяться информацией, но и организовать «обмен действиями».

Интерактивная сторона рассматривается в характеристиках действий людей, которые выступают частью взаимодействия.

Основные виды взаимодействия:

1. Содружество;
2. Конкуренция;
3. Конфликт.

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

Примером того, как реализовалась эта идея, может служить теория Т. Парсонса, в которой была предпринята попытка наметить общий категориальный аппарат для описания структуры социального действия. В основе социальной деятельности лежат межличностные взаимодействия, на них строится человеческая деятельность в ее широком проявлении, она - результат единичных действий. Единичное действие есть некоторый элементарный акт; из них впоследствии складываются системы действий. Каждый акт берется сам по себе, изолированно, с точки зрения абстрактной схемы, в качестве элементов которой выступают:

а) деятель,

б) «другой» (объект, на который направлено действие);

в) нормы (по которым организуется взаимодействие),

г) ценности (которые принимает каждый участник),

д) ситуация (в которой совершается действие).

Деятель мотивирован тем, что его действие направлено на реализацию его установок (потребностей). В отношении «другого» деятель развивает систему ориентаций и ожиданий, которые определены как стремлением к достижению цели, так и учетом вероятных реакций другого. Может быть выделено пять пар таких ориентаций, которые дают классификацию возможных видов взаимодействий. Предполагается, что при помощи этих пяти пар можно описать все виды человеческой деятельности.

Эта попытка оказалась неудачной: схема действия, раскрывающая его «анатомию», была настолько абстрактной, что никакого значения для эмпирического анализа различных видов действий не имела. Несостоятельной она оказалась и для экспериментальной практики: на основе этой теоретической схемы было проведено одно-единственное исследование самим создателем концепции. Методологически некорректным здесь явился сам принцип - выделение некоторых абстрактных элементов структуры индивидуального действия.

При таком подходе вообще невозможно схватить содержательную сторону действий, ибо она задается содержанием социальной деятельности в целом. Поэтому логичнее начинать с характеристики социальной деятельности, а от нее идти к структуре отдельных индивидуальных действий, т.е. в прямо противоположном направлении (см., например: Леонтьев, 1972). Направление же, предложенное Парсонсом, неизбежно приводит к утрате социального контекста, поскольку в нем все богатство социальной деятельности (иными словами, всей совокупности общественных отношений) выводится из психологии индивида.

Другая попытка построить структуру взаимодействия связана с описанием ступеней его развития. При этом взаимодействие расчленяется не на элементарные акты, а на стадии, которое оно проходит. Такой подход предложен, в частности, польским социологом Я. Щепаньским. Для Щепаньского центральным понятием при описании социального поведения является понятие социальной связи. Она может быть представлена как последовательное осуществление:

а) пространственного контакта,

б) психического контакта (по Щепаньскому, это взаимная заинтересованность),

в) социального контакта (здесь это - совместная деятельность),

г) взаимодействия (что определяется, как «систематическое, постоянное осуществление действий, имеющих целью вызвать соответствующую реакцию со стороны партнера...»), наконец,

д) социального отношения (взаимно сопряженных систем действий) (Щепаньский, 1969. С. 84).

Хотя все сказанное относится к характеристике «социальной связи», такой ее вид, как «взаимодействие», представлен наиболее полно. Выстраивание в ряд ступеней, предшествующих взаимодействию, не является слишком строгим: пространственный и психический контакты в этой схеме выступают в качестве предпосылок индивидуального акта взаимодействия, и потому схема не снимает погрешностей предшествующей попытки. Но включение в число предпосылок взаимодействия «социального контакта», понятого как совместная деятельность, во многом меняет картину: если взаимодействие возникает как реализация совместной деятельности, то дорога к изучению его содержательной стороны остается открытой.

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

Взаимодействие эффективно тогда, когда транзакции носят «дополнительный» характер, т.е. совпадают: если партнер обращается к другому как Взрослый, то и тот отвечает с такой же позиции. Если же один из участников взаимодействия адресуется к другому с позиции Взрослого, а тот отвечает ему с позиции Родителя, то взаимодействие нарушается и может вообще прекратиться. В данном случае транзакции являются «пересекающимися».

Жена обращается к мужу с информацией: «Я порезала палец» (апелляция к Взрослому с позиции Взрослого). Если он отвечает: «Сейчас перевяжем», то это ответ также с позиции Взрослого (I). Если же следует сентенция: «Вечно у тебя что-то случается», то это ответ с позиции Родителя (II), а в случае: «Что же я теперь должен делать?», демонстрируется позиция Ребенка (III). В двух последних случаях эффективность взаимодействия невелика

. Аналогичный подход предложен и П.Н. Ершовым, который, обозначая позиции, говорит о возможной «пристройке сверху» и «пристройке снизу» (Ершов, 1972).

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

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.

Существует достаточно много теорий взаимодействия. В западной социологии и психологии сложились следующие теории межличностного взаимодействия.

**Сл. 16**

1. ***Теория обмена (Джордж Хоуманс****).* Люди взаимодействуют на основе своего опыта, взвешивая возможные вознаграждения и затраты. Согласно данной теории, взаимодействие людей можно понять на основе принципа поощрения и наказания — люди склонны выбирать такие модели поведения, за которые они были вознаграждены (похвала, восхищение, любовь, деньги и др.).

Согласно теории обмена, поведение человека в настоящий момент обусловлено тем, вознаграждались ли его поступки в прошлом и как вознаграждались. Существует четыре основных принципа.

Чем больше вознаграждался определенный тип поведения, тем чаще он будет повторяться.

Если вознаграждение зависит от каких-либо условий, то человек стремится воссоздать эти условия.

Если вознаграждение велико, то человек готов затратить больше усилий ради его получения.

Когда потребности человека близки к насыщению, он в меньшей степени готов прилагать усилия для их удовлетворения.

Хоуманс считал, что таким образом можно объяснить даже сложные виды взаимодействия: отношения власти, переговорный процесс, лидерство и т. д. Социальное взаимодействие может быть представлено в виде сложной системы обменов, которые обусловлены способами уравновешивания вознаграждений и затрат.

Теория обмена вполне может объяснить некоторые виды взаимодействия людей. Но социальная жизнь гораздо сложнее, чем простой обмен вознаграждениями.

**Сл.17**

1. ***Символический интеракционизм*** *(Джордж Герберт Мид, Герберт Блумер и др.).* Данное направление сформировалось на основе теории Джорджа Мида. Он рассматривал поступки человека как социальное поведение, основанное на коммуникации. Мид считал, что люди реагируют не только на поступки других людей, но и на их намерения.

Мид выделил два типа действий. Существуют *незначимые действия*, которые представляют собой автоматические рефлексы. Более важную роль играет *значимый жест*. В этом случае люди не реагируют автоматически на поступки, они выясняют значение поступка, и лишь потом реагируют на него. Поведение людей по отношению друг к другу и предметам окружающего мира определяется тем значением, которое они им предают. Люди не реагируют на воздействие внешнего мира непосредственно. Люди наделяют воздействующие стимулы определенным значением и реагируют в первую очередь на эти значения или символы, а не на сами ситуации внешнего мира. Символами, на которые реагируют люди, могут быть слова, предметы, дистанция между общающимися людьми, выражение лица и поступки.

Под влиянием Мида сформировалось научное направление «символический интеракционизм». Термин ввел в научный оборот Герберт Блумер. Сущность символического интеракционизма состоит в том, что взаимодействие между людьми рассматривается как непрерывный диалог, в процессе которого они наблюдают, осмысливают намерения друг друга и реагируют на них.

Социальный мир, с точки зрения сторонников символического интеракционизма, как и личность, является продуктом ролевого взаимодействия между людьми на основе обобщенных символов. Социальный мир является реальностью особого рода, которая наполнена субъективностью. Он представляет собой неразрывность (со-бытие) субъекта и объекта. Социальный порядок закрепляется через систему субъективно значимых символов.

Базовая схема символического интеракционизма может быть выражена в виде трех блоков: «объект — символ — дефиниция». Социальные объекты формируются и трансформируются в процессе дефинирования (дефиниция [лат. definitio] — краткое определение какого-либо понятия, отражающее существенные признаки предмета или явления) — интерпретирующей работы членов общества, что происходит в ходе социального взаимодействия. В акте восприятия объект становится социальным фактом, т. е. определяется социальная сущность объекта. Для интеракционизма характерно сосредоточение внимания на «социальных дефинициях» — процессах, связанных с поиском смысловых значений (а не на социальных фактах). Подчеркивается особая роль интерпретации. Интерпретация и выработка конвенциональных значений необходимы для взаимного понимания, что становится базой взаимодействия.

Для Блумера социология есть «человековедческая» наука, в которой главным становится человеческое общение — процесс интерпретации и дефиниции. Общность последних выступает основой существования социальных групп. Группы вырабатывают картины мира. Общая картина мира возникает на основе общих каналов коммуникации. Каналы коммуникации представляют собой определенные источники информации, точки соприкосновения, которые возникают на основе общих представлений.

**Сл.18**

1. *Социодраматическая ориентация (Эрвин Гоффман).* Э. Гоффман отводит важную роль управлению впечатлениями в социальных ситуациях. По его мнению, жизнь подобна театру. Поведение рассматривается с помощью терминов: актер, маска, сценарий, аудитория, представление и т. д. Драматический подход опирается на теорию взаимодействия как игру и находится под воздействием социально-психологических и структурно-функциональных теоретических ориентаций.

С позиций данного направления человек предстает как фрагментарный, «множественный» индивид. Это связано с разделением человеческой жизнедеятельности на ряд фрагментов ритуального характера. В каждой из ситуаций индивид ведет социальную игру. Он трансформирует собственное «Я» («Я сам») в образ роли. Представленный образ роли должен иметь драматический эффект.

Чтобы понять поведение людей необходимо опираться на менеджмент впечатлений, при этом люди добровольно принимают роли, чтобы поддерживать определенное впечатление. Люди сами создают ситуации, чтобы выразить символические значения, с помощью которых они производят хорошее впечатление на других. Гоффман рассматривает социальные ситуации как драматические спектакли: люди действуют подобно актерам на сцене, используя «декорации» и «окружающую обстановку» для создания определенных впечатлений.

**Сл.19**

1. ***Теория этнометодологии (Гарольд Гарфинкель).*** Данное направление базируется на методах этнографии и социальной антропологии. Этнометодология формировалась по аналогии с «этнонаукой», занимающейся антропологическими исследованиями примитивных обществ. В данном подходе наметилась попытка показать, что за примитивными формами повседневности стоят социальные структуры, поддерживающие существование всего общества. В подходах этнометодологии акцент делается на активном, творческом характере человеческого поведения, его способности организовать социальную среду в повседневной жизни. Представители направления доказывают, что повседневность тесно связана с длительными и масштабными процессами воспроизводства социальных институтов.

Социальные действия индивидов, по мнению Гарфинкеля, организуются посредством фоновых ожиданий, которые являются основой социальной стандартизации. Главное внимание уделяется изучению правил и понятий, которые приняты человеком на веру. Эти правила определяют, когда уместно что-то сказать или промолчать, пошутить или уклониться от насмешки и т. д. Фоновые ожидания имеют морально-принудительный характер и в своей совокупности представляют моральный порядок, регулирующий социальную деятельность индивида. Фоновые ожидания являются представлениями индивида о социальном мире, которые в ходе взаимодействия выступают в качестве правил. Предмет этнометодологии — процессы интерпретаций, скрытые, неосознаваемые, нерефлексированные механизмы социальной коммуникации между людьми. Этнометодология обращает внимание на то, что коммуникация между людьми содержит более существенную информацию, чем та, которая выражается вербально, существует фоновое значение, подразумеваемые смыслы. Гарфинкель делает вывод о «рефлексивности» социального процесса. Структуры социальной деятельности существуют лишь постольку, поскольку они интерпретируются действующими индивидами в процессе их взаимодействия. Рефлексивность является основным свойством социального процесса, так как она конструирует обстоятельства и вырабатывается ими. В силу этого социальный мир предстает как утверждение человеческой субъективности таким, каким его воспринимают действующие индивиды. Социология обращает свое внимание к объекту, который уже определен в повседневной жизни и обыденном языке. Рефлексивность социального взаимодействия предполагает, что для объяснения взаимопонимания индивидов следует обратить внимание на то, как говорят индивиды (а не на предмет разговора).

Социальное взаимодействие реализуется через различные формы коммуникации. Данная коммуникация содержит более широкую информацию, чем та, которая выражается в тексте. Поэтому необходимо обращать внимание на то, как говорят индивиды: иронически, метафорически, иносказательно, шутя, двусмысленно и т. д.

В процессе речевой коммуникации участники подразумевают, что сказанное ими будет расшифровано в соответствии с фоновыми ожиданиями, т. е. определенными правилами. Мы понимаем, что думает говорящий потому, что видим, как употребляется слово (метафорически, иронически и т. д.).

Представители этнометодологии считают, что рациональность имманентно присуща обыденной жизни. В работе познавательного аппарата механизм рефлексии формирует и повседневные представления о социальной реальности, и социологические теории, которые вырастают на почве обыденных представлений. Им соответствуют два типа суждений: а) индексные, характеризующие уникальные объекты в непосредственной связи с тем контекстом, в котором они существуют, — обыденный язык; б) объективные, характеризующие общие свойства объектов независимо от контекста употребления – научный язык.

Второй тип суждений — это научный язык. Он играет следующую роль. Социальная реальность конструируется в ходе речевой коммуникации — онтологизации интерсубъективных значений и смыслов. Данная коммуникация представляет собой поток уникальных ситуаций. С помощью объективных суждений эта уникальность индексных выражений преодолевается, что позволяет представить объект в определенных группе, классе, типе явлений. Представления здравого смысла (народная мудрость) переводятся на язык науки. Научное знание является производным от повседневного общения. Задача исследователя состоит в том, чтобы на базе повседневной коммуникации выявлять скрытые смыслы. Эти фоновые смыслы и составляют социальные структуры в обществе.

**4. Общение как восприятие людьми друг друга (Сл. 20)**

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.

Перцепция становится как бы входным каналом общения. **(Сл.20)** В социальной психологии речь идет о межличностной перцепции или межличностном восприятии.

В качестве синонима понятия «восприятие другого человека» употребляется выражение «познание другого человека» (А.А. Бодалев).

Данное понятие включает восприятие не только физических характеристик другого субъекта, но и его поведенческих характеристик, т.е. формирование представления о его намерениях, мыслях, способностях, эмоциях, установках и т.д.

В содержание этого понятия входить процесс формирования представлений о тех отношениях, которые складываются между субъектами общения.

**Сл.20**

**Процессы восприятия.** В ходе познания происходит несколько процессов:

* эмоциональная оценка другого;
* стремление понять поступки другого;
* стремление изменить поведение другого;
* построение стратегий собственного поведения.

**Сл. 21**

В процессе восприятия происходит сопоставление себя с другим. Этот процесс включает в себя идентификацию и рефлексию.

Идентификация – это уподобление себя другому.

Рефлексия – осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению.

Восприятие включает в себя эмпатию, т.е. особый способ понимания другого человека, предчувствование другого человека, аффективное понимание.

В процессе перцепции включается особый эмоциональный регулятор – аттракция (привлекательность, влечение одного человека к другому, что сопровождается положительными эмоциями). Т.о., люди не просто воспринимают другого, но формируют отношение к другому – от неприятия до симпатии.

Аттракция – это особый вид социальной установки на другого человека, в которой преобладает эмоциональный компонент.

Буквально **аттракция** - привлечение, но специфический оттенок в значении этого слова в русском языке не передает всего содержания понятия «аттракция». Аттракция — это и процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, и продукт этого процесса, т.е. некоторое качество отношения. Эту многозначность термина особенно важно подчеркнуть и иметь в виду, когда аттракция исследуется не сама по себе, а в контексте третьей, перцептивной, стороны общения.

С одной стороны, встает вопрос о том, каков механизм формирования привязанностей, дружеских чувств или, наоборот, неприязни при восприятии другого человека, а с другой - какова роль этого явления (и процесса, и «продукта» его) в структуре общения в целом, в развитии его как определенной системы, включающей в себя и обмен информацией, и взаимодействие, и установление взаимопонимания. Включение аттракции в процесс межличностного восприятия с особой четкостью раскрывает ту характеристику человеческого общения, которая уже отмечалась выше, а именно тот факт, что общение всегда есть реализация определенных отношений (как общественных, так и межличностных). Аттракция связана преимущественно с этим вторым типом отношений, реализуемых в общении.

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

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

Аттракцию можно рассматривать как особый вид социальной установки на другого человека, в которой преобладает эмоциональный компонент (Гозман, 1987), когда этот «другой» оценивается преимущественно в категориях, свойственных аффективным оценкам. Эмпирические (в том числе экспериментальные) исследования главным образом и посвящены выяснению тех факторов, которые приводят к появлению положительных эмоциональных отношений между людьми. Изучается, в частности, вопрос о роли сходства характеристик субъекта и объекта восприятия в процессе формирования аттракции, о роли «экологических» характеристик процесса общения (близость партнеров по общению, частота встреч и т.п.).

Во многих работах выявлялась связь между аттракцией и особым типом взаимодействия, складывающимся между партнерами, например, в условиях «помогающего» поведения. Если весь процесс межличностной перцепции не может быть рассмотрен вне возникающего при этом определенного отношения, то процесс аттракции есть как раз возникновение положительного эмоционального отношения при восприятии другого человека. Выделены различные **уровни аттракции: симпатия, дружба, любовь.**

**Основные понятия:**

Аксиальный коммуникативный процесс

Аттракция

Идентификация

Интерактивная сторона общения

Коммуникация

Констатирующая информация

Лингвистические средства коммуникации

Невербальные средства коммуникации

Общение

Перцептивная сторона общения

Побудительная информация

Ретиальный коммуникативный процесс