

МЕЖЛИЧНОСТНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Межличностная коммуникация и ее особенности. Модели коммуникационных процессов (линейная, транзакционная, интерактивная). Кодирование и декодирование информации в процессе коммуникации. Символический характер коммуникации. Симметричность, одновременность и непрерывность коммуникации. Каналы и аспекты коммуникации. Функции коммуникации и основные ее виды. Личностные факторы коммуникации

Приступая к исследованию основ межкультурной коммуникации, следует всегда помнить, что она имеет место не между культурами, а между индивидами, которые в той или иной степени являются носителями различных культурных ценностей. Иными словами, межкультурная коммуникация проявляется в форме межличностной коммуникации. **Межличностная коммуникация** понимается как процесс одновременного взаимодействия коммуникантов и их воздействия друг на друга. Для нее характерен целый ряд особенностей, отличающих ее от других видов коммуникации. Межличностная коммуникация может осуществляться в различных формах, специфика которых определяется числом участников, их социальным статусом, коммуникативной установкой, особенностями пространства и времени коммуникации. Идеальным образцом межличностной коммуникации является неформальная беседа двух человек. Характерными чертами этого вида коммуникации являются частая смена тематики, доминирование одной стороны в силу ее большей активности и подчинение другой, смена коммуникативной установки, возможность вернуться к прежней тематике, необязательность заключительного этапа, так как беседа может быть прервана случайными обстоятельствами. При возникновении формальных ситуаций, как правило, используются только общепринятые нормы коммуникации (нельзя, например, подойти к незнакомому человеку и хлопнуть его по плечу в знак приветствия) и определенная последовательность высказываний.

2.1. Модели коммуникационных процессов

В основе межличностной коммуникации лежат различные мотивы, цели и задачи ее участников. В качестве детерминанты этого вида коммуникации могут выступать передача или получение какой-либо информации, побуждение партнера к совершению действий, намерение изменить его взгляды, стремление оказать эмоциональную поддержку и т.д. В зависимости от этих факторов принято выделять несколько моделей межличностной коммуникации.

1. Наиболее широкое распространение получила *линейная модель*, рассматривающая коммуникацию как действие, в рамках которого отправитель кодирует идеи и чувства в определенный вид сообщения и затем отправляет его получателю, используя какой-либо канал (речь, письменное сообщение и т.п.). Если сообщение достигло получателя, преодолев разного рода «шумы», или помехи, то коммуникация считается успешной. Данная модель привлекает внимание к некоторым важным моментам в процессе коммуникации.¹ Это — влияние канала, по которому получено сообщение, на реакцию получателя. Так, признание в любви при встрече с глазу на глаз будет воспринято совсем иначе, чем прочитанное в письме или услышанное по телефону. Также линейная модель обращает внимание на «шум», помехи, искажающие сообщение. К ним относятся как физические (людное, шумное помещение), так и психологические (они связаны с физическим или эмоциональным состоянием человека, мешающим ему адекватно воспринимать сообщение) помехи. Но у этой модели

есть недостаток — она рассматривает коммуникацию как односторонний процесс, идущий от отправителя к получателю. Поэтому модель годится для описания письменной коммуникации, воздействия средств массовой информации, где получатель сообщения рассматривается как объект воздействия.

2.

2. Другой моделью межличностной коммуникации является *транзакционная модель*. Она представляет коммуникацию как процесс одновременного отправления и получения сообщений коммуникаторами. Ведь в каждый конкретный момент времени мы способны получать и декодировать сообщение другого человека, реагировать на него, и в то же самое время другой человек получает наше сообщение и отвечает на него. Таким образом, акт коммуникации невозможно отделить от событий, которые ему предшествуют и следуют за ним. Эта модель обращает наше внимание на то обстоятельство, что коммуникация — это процесс, в котором люди формируют отношения, постоянно взаимодействуя друг с другом. Данная модель намного лучше описывает процессы коммуникации, чем линейная.

3. Существует также *интерактивная, или круговая модель*, межличностной коммуникации. Она представляет собой не просто процесс передачи сообщения от отправителя к получателю, в ходе которого первый кодирует, а второй декодирует информацию. Важным элементом этой модели является обратная связь. Это — реакция получателя на сообщение, которая выражается в ответном сообщении, направляемом отправителю. Введение обратной связи наглядно демонстрирует круговой характер коммуникации: отправитель и получатель сообщения последовательно меняются местами.

Круговая модель, подобно линейной, изображает коммуникацию как ряд дискретных актов, имеющих начало и конец, причем ключевой фигурой в них является отправитель сообщения, так как от него зависит реакция получателя информации. Именно поэтому они считаются устаревшими по сравнению с транзакционной моделью. Но для описания процессов межкультурной коммуникации и понимания ее специфики больше подходит именно круговая модель, которой мы и будем пользоваться в дальнейшем.

Рассмотрим эту модель подробнее. Она состоит из следующих элементов: отправитель (источник) — кодирование — сообщение — канал — декодирование — получатель — обратная связь. В этом процессе создаются различные помехи, «шумы», препятствующие эффективной коммуникации. Эффективность коммуникации характеризуется тем, что переданная информация должна быть понята в соответствии с ее первоначальным значением. Поэтому коммуникация — это не только передача, но и понимание информации.

- [^] *Отправитель (источник)* — создатель сообщений, им может быть как человек, так и организация (хотя в любой организации сообщения составляют люди).
- *Кодирование* — превращение сообщения в символическую форму.
- *Сообщение* — информация, идея, ради которой осуществляется

коммуникация. Оно состоит из символов, может быть устным, письменным или визуальным.

- *Канал* — путь физической передачи сообщения, средство, с помощью которого передается сообщение. Он может быть межличностным и массовым.
- *Декодирование* — расшифровка сообщения, которая в результате различных помех может быть более или менее адекватной.
- *Получатель* — объект, которому передается сообщение. Им так же может быть как отдельный человек, так и организация.
- *Обратная связь* — принятое сообщение вызывает у получателя какую-то реакцию, так как в результате коммуникации у него произошли изменения в знаниях, установках, поведении.

Согласно этой модели процесс межличностной коммуникация начинается с того, что отправитель, которым является человек, обладающий только ему свойственным жизненным опытом, устойчивой картиной мира, моделью его восприятия, в какой-то конкретной ситуации составляет сообщение, преследуя определенные цели. Его сообщение может быть как вербальным, так и невербальным. Отправитель должен стремиться к тому, чтобы его послание было как можно более понятным, четким и убедительным. Подготовленное сообщение кодируется, то есть превращается в символическую форму. После этого оно по выбранному каналу передается получателю. Могут быть использованы речь, письмо, а также доступные сегодня средства связи, среди которых все большую роль играют электронные средства передачи информации. Получатель — это также человек со своими личностными характеристиками, безусловно, отличными от качеств отправителя. Поэтому, когда получатель принимает сообщение и декодирует его, расшифровка послания происходит не полностью, а с частичными искажениями. Затем получатель реагирует на сообщение на когнитивном, эмоциональном или поведенческом уровне и обеспечивает обратную связь. Она тоже является сообщением, которое проходит те же этапы, пока не придет к отправителю.

На этапах кодирования, передачи и декодирования информации возможны помехи. При кодировании помехи возникают из-за ограниченного количества символов, неточности в самом послании. Во время передачи сообщения помехи носят в основном технический характер (плохая слышимость, видимость и т.п.). При декодировании получатель сообщения в силу иного жизненного опыта, социального положения и других причин может приписать символам, использованным в сообщении, иное значение, чем отправитель, и в силу этого понять послание не так, как хотел отправитель. Поэтому эффективность коммуникации тесно связана с уменьшением помех. Можно свести к минимуму технические помехи при передаче сообщения, нужно стремиться к максимальному упрощению языка послания. Но унифицировать процессы восприятия информации, носящие индивидуальный характер, полностью невозможно. Поэтому эффективность коммуникации никогда не будет абсолютной.

Существенную роль в процессе межличностной коммуникации играют не отмеченные в схеме, но очень важные психологические и социальные

характеристики

акта

общения.

К психологическим компонентам акта коммуникации, прежде всего, относятся коммуникативное намерение, замысел и цель, то есть мотивационная сторона общения. Они определяют, что, зачем и почему хочет сообщить автор получателю, а также понимание сообщения, то есть когнитивную составляющую.

^ *Коммуникативное намерение* — это желание вступить в общение с другим человеком. Такое намерение присутствует у вас, когда вы приглашаете кого-то на прогулку, но отсутствует, если вы идете гулять в одиночку.

^ *Замысел сообщения* — это информация в исходном виде, которую автор хочет передать получателю, проект, идея предстоящего сообщения.

Цели сообщения обычно делятся на две группы: ближайшие, непосредственно выражаемые автором, и более отдаленные, долговременные. Среди ближайших целей обычно выделяют интеллектуальные, связанные с получением информации, выяснением позиций и мнений, разъяснением и критикой. Также есть цели, связанные с установлением характера отношений: развитие или прекращение коммуникации, поддержка или отвержение партнера, побуждение к действию

За ближайшими целями часто стоит целевой подтекст, углубляющий и усложняющий сообщение. Это — более отдаленные цели коммуникации. Так, человек, поддерживающий не очень интересный для него разговор, может преследовать более отдаленную цель установления хороших отношений со своим партнером. Люди обычно скрывают или маскируют свои отдаленные цели коммуникации, но их можно выявить по общему характеру коммуникативного акта, по произвольным (вербальным или невербальным) проявлениям автора сообщения.

Понимание сообщения состоит в истолковании адресатом полученного сообщения. Оно связано с тем, насколько полно будет декодировано это сообщение.

К социальным компонентам коммуникативного акта относятся статусные и ситуативные роли его участников, а также используемые ими стилевые приемы.

^ *Статусная роль* указывает на поведение, предписанное человеку его социальным (возрастным, половым, должностным и т.п.) положением, или статусом. В начале каждого коммуникативного акта от его участников требуется адекватное осознание как собственной социальной роли, так и роли партнера. Без этого невозможно правильно ориентироваться в ситуации и выбрать нужную манеру поведения. Это можно сделать при представлении друг другу незнакомых людей, называя одну из его основных социальных ролей (мой друг, мой начальник и т.д.) либо определяя это самостоятельно по внешнему виду и поведению человека.

^ *Ситуативные роли* выявляются уже в процессе коммуникации. Они существенно влияют на характер коммуникативного акта. Так, человек может быть лидером, стремящимся играть ведущую роль и контролировать весь

процесс коммуникации; посредником, следящим за ходом коммуникации и уравнивающим интересы разных людей; капризным ребенком, нарушающим любые запреты и выступающим с нестандартными суждениями; гибким человеком, готовым приспособиться к любой ситуации.

^ *Стилевые характеристики* участников коммуникативного акта проявляются в особенностях их речевого стиля, в используемых ими коммуникативных стратегиях и тактиках. Оценивая речевой стиль человека, можно выделить людей, говорящих только в одном неизменном стиле. Они не способны проявить языковую гибкость и в любой ситуации говорят одинаково. Человек с высоким уровнем языковой компетенции, с одной стороны, стремится сохранить свой стиль общения в разных ситуациях, но, с другой стороны, может менять его в зависимости от обстоятельств общения. Также есть разные стили слушания — от умения (желания) до полного неумения (нежелания) слышать.

^

2.1.1. Процесс кодирования — декодирования информации

Процесс коммуникации легче всего представить в ее наиболее простой форме, то есть как сообщение и передачу определенных данных. Но любая информация передается с помощью той или иной системы знаков. Для этого необходимы отправитель, получатель, инстанция посредничества. Отправитель зашифровывает свою информацию с помощью кода или знаковой системы. Взаимопонимание между партнерами по коммуникации в этом случае может быть достигнуто только тогда, когда между ними заранее было установлено содержание и значение используемых кодов и знаков. Успех коммуникации достигается лишь в том случае, если участники коммуникации обладают общей возможностью интерпретации определенного знака. Эти процессы являются важнейшими элементами коммуникативного акта. Поскольку человек не владеет телепатией и не способен передать электрические импульсы непосредственно из своего мозга в мозг партнера, то возникает необходимость зашифровать свои мысли, чтобы потом передать их вербально или невербально. При межкультурной коммуникации каждая культура представляет собой систему кодов, которая распространяет свое действие на повседневные отношения, социальные и культурные нормы и т.д. Эти кодовые системы культур, как правило, несопоставимы между собой или в лучшем случае сопоставимы только ограниченно. В связи с этим в процессе коммуникации приобретает важное значение проблема кодирования и декодирования информации.

Кодирование — это процесс зашифровки наших мыслей, чувств, эмоций в форму, узнаваемую другими. Для этого человек использует символы, которые могут быть письменными, вербальными, невербальными, математическими, музыкальными и т.д. Набор таких символов является сообщением.

Декодирование — это процесс получения и интерпретации сообщений, получаемых человеком извне. Он связан с расшифровкой символов, составляющих сообщение.

Способы кодирования и декодирования сообщений формируются под влиянием опыта человека, который понимается не только как индивидуальный опыт, но и как опыт группы, к которой принадлежит человек, а также опыт той культуры, представителем которой этот человек является, осваивает ее в процессе инкультурации.

2.1.2. Символический характер коммуникации

Необходимость в согласованном поведении людей, закреплении и сохранении полученных знаний, их передаче от поколения к поколению привела к возникновению различного рода символов. *Символ* — одно из самых многозначных понятий в культуре. Изначальный смысл этого слова означал удостоверение личности, которым служил *simbolon* — половинка черепка, бывшая гостевой табличкой. Символ в культуре — универсальная категория, с помощью которой люди могут выразить и передать все свои внутренние состояния. Процесс общения в этом отношении можно рассматривать как обмен символами, с помощью которых происходит передача нужной информации. Символы — это условные знаки, обозначающие какие-то предметы, явления или процессы. Главная их особенность заключается в способности «замещать» реальные предметы или явления и выражать заключенную в них информацию. Чаще всего мы имеем дело с символами-словами, хотя есть символы-предметы, процессы и пр.

В той или иной культуре символы могут принимать различные виды. В качестве символов используются слова, невербальные приемы (пожатия рук, поклоны, приветствия), материальные предметы. Так, например, государственный флаг символизирует принадлежность соответствующей территории к данному государству или служит выражением лояльности гражданина к своему государству. Кроме того, в качестве религиозных символов используются крест, полумесяц, шестиконечная звезда и т.д. Благодаря портативности символов появляется возможность передавать от поколения к поколению огромное количество знаний и информации. Книги, картины, фильмы, видеозаписи, компьютерные диски помогают культуре сохранить все, что может быть полезным для последующих поколений.

Любая культура создает свою собственную систему символов и придает каждому символу соответствующие значения. Но культуры не только наполняют свои символы разным значением, но и используют символы в разных целях. Поэтому в процессе коммуникации всегда важно помнить, что символы являются таковыми только потому, что определенная группа людей соглашается принять их как символы. Между символом и его значением зачастую нет естественной связи. Их отношения произвольны и варьируются в разных культурах. Поэтому человеку, незнакомому с символикой флага, он будет представляться всего лишь куском ткани, прикрепленным к палке. Но даже в рамках одной культуры расшифровка символа будет варьироваться в зависимости от опыта человека и от конкретной жизненной ситуации, в которой он находится при этом. Раскрытие значения символов происходит в форме их денотации и коннотации.

Денотация — это значение символа, признаваемое большинством людей в данной культуре. *Коннотация* — вторичные ассоциации, разделяемые лишь несколькими членами данного сообщества. В силу этого они всегда субъективны и эмоциональны по своей природе.

Так, лиса — род млекопитающих семейства псовых. Это — денотация символа. Но для большинства говорящих на русском языке это слово еще ассоциируется с хитростью и изворотливостью. Это — коннотация символа.

Как слова, так и символы-вещи могут менять свои значения — от поколения к поколению, от региона к региону. Об этом также необходимо постоянно помнить в процессе коммуникации.

Λ

2.1.3. Симметричность, одновременность и непрерывность коммуникации

Поскольку без коммуникации невозможно существование человека, то она представляет собой непрерывный процесс. Ведь отношения между людьми, так же как и события, происходящие вокруг нас, не имеют ни начала, ни конца, ни строгой последовательности событий. Они динамичны, все время меняются и продолжаются.

Естественная включенность процесса коммуникации в реальную жизнь служит основанием для того, чтобы кодирование и декодирование сообщений происходило одновременно. Нельзя просто закодировать послание и затем ждать, чтобы декодировать ответ на него. Информация, которую мы декодируем, оказывает влияние на ту, что мы кодируем, а последняя в свою очередь влияет на то, как мы декодируем входящие импульсы.

При этом значение послания, кодируемого одним человеком, никогда не будет полностью идентичным посланию другого человека. Это связано с тем, что, хотя сообщения и могут быть переданы от одного человека к другому, значения так передаваться не могут. Мы уже упоминали, что значения определяются не только сообщением, но и индивидуальным способом его восприятия. Поэтому конечным результатом любого общения будет разница между значениями, которых придерживаются собеседники.

Разумеется, тот факт, что содержание коммуникации всегда является различным для всех ее участников, вовсе не означает, что она сложна или невозможна. Это говорит лишь о том, что она несовершенна.

Когда мы общаемся, мы преподносим себя так, как нам хотелось бы выглядеть в глазах собеседника. Основываясь на обратной связи, получаемой от адресата, мы можем изменить мнение о самих себе. Поэтому посредством общения можно стимулировать развитие личности или разрушить человека как личность.

Можно также представить себе процесс коммуникации с точки зрения бихевиориста, то есть как серию стимулов и следующих за ними реакций. Причем, каждый пункт в последовательности событий является одновременно и стимулом, и реакцией, и подкреплением. При этом нужно рассматривать не только реакцию А на поведение В, но и думать о том, как они повлияют на дальнейшее поведение В, и его влияние на А.

Даже поверхностный анализ обнаруживает, что изменение отношений между этими людьми может идти по двум основным сценариям — симметричному и комплиментарному. В первом случае взаимоотношения коммуникаторов отражают поведение друг друга. Слабость или сила, доброта или злобность сохраняются в процессе общения. Симметричная коммуникация характеризуется сходством и минимизацией различия.

Комплиментарные взаимоотношения основаны на максимизации различия. При этом типы поведения дополняют друг друга. Например, если один партнер занимает ведущую позицию в коммуникации, то другой — подчиненную. Взаимоотношения соединены тем,

что непохожие типы поведения взаимно вызывают друг друга. Примером могут служить отношения матери и ребенка, врача и пациента, учителя и ученика.

Важно отметить, что ни симметричное, ни комплиментарное поведение не навязываются человеку. Каждый из нас ведет себя в той или иной ситуации, как полагает нужным в данных обстоятельствах. Поэтому, в зависимости от ситуаций, от используемых в них ценностей, значения которых не абсолютны и проявляются только во взаимодействии друг с другом, мы выбираем ту или иную модель поведения.

^

2.1.4. Неосознанный характер процесса коммуникации

Человек не может существовать без общения с себе подобными. Это — одна из аксиом коммуникации. Ведь у человеческого поведения нет альтернативы, так как человек не может себя никак не вести. Даже находясь в одиночестве, человек ведет себя соответствующим образом. Любое поведение в ситуации интеракции имеет характер сообщения, то есть является коммуникацией. Отсюда следует, что как бы человек ни старался, он не сможет не общаться. Деятельность и бездействие, слова или молчание — все это имеет ценность сообщения: они оказывают влияние на других, и эти другие в свою очередь не могут не ответить на эти послания и, таким образом, сами общаются.

Иными словами, для осуществления коммуникации человеку не обязательно намеренно передавать сообщение. Но общение происходит всякий раз, когда один человек придает значение поведению другого человека или же своему собственному. Множество неверных толкований связаны с процессом восприятия, интерпретации и ответа на ненамеренное поведение человека, принадлежащего к другой культуре. В качестве примера можно привести ситуацию деловых переговоров между американскими и арабскими бизнесменами. Во время встречи американец скрестил ноги и расположил их так, что арабу стали видны подметки его туфель. Сам американец не придавал этому факту ни малейшего значения, но араб расценил такое поведение как оскорбление и отреагировал соответственно.

Реакция на полученное сообщение обычно возникает сразу и автоматически. Это связано с тем, что по мере того, как идет процесс инкультурации, большую часть правил и норм поведения мы усваиваем подсознательно. Наглядным примером являются первые шаги ребенка: никто не учит его, как надо ходить, он просто встает на ноги и методом проб и ошибок постепенно овладевает этим умением. Большая часть правил поведения при общении усваивается подобным образом, и именно потому, что это происходит на подсознательном уровне, мы не осознаем правил нашего поведения при общении. Только если мы сталкиваемся с новыми необычными обстоятельствами, то начинаем сознательно оценивать и регулировать свое поведение. Разница в общении с представителями своей культуры и представителями других культур заключается именно в уровне осознания своего коммуникативного поведения. При общении с иностранцами этот уровень гораздо выше того, который свойственен нам при общении с представителями своей культуры. Ведь обстоятельства общения с другими культурами всегда новы и необычны, они исключают какую бы то ни было рутинность.

В зависимости от того, насколько мы осознаем свое коммуникативное поведение, можно в определенной степени предвидеть его результаты, выбирать конкретные способы и методы общения на основании предполагаемой реакции собеседника. При неосознанности поведения собеседники обычно не способны предугадывать последствия общения, в то время как при осознанном поведении эти способности очень велики.

В процессе коммуникации каждое сообщение может быть интерпретировано на двух уровнях: 1) *что говорится* (уровень содержания); 2) *как говорится* (уровень отношений). Первый уровень конкретизирует суть послания, второй указывает на то, как его следует понимать. Уровень отношений редко определяется намеренно или осознанно. Иными словами, он обычно кодируется и декодируется на подсознательном уровне. Уровень содержания кодируется вербально, а уровень отношений — невербально. Различные культуры придают разную степень значения данным уровням. Поэтому бестактное замечание, сказанное не к месту или не так слово часто может оскорбить или обидеть собеседника.

Λ

2.1.5. Каналы коммуникации

Исследования западными учеными различных видов коммуникации позволяют сделать вывод, что успех или неудача коммуникации зависит в том числе и от средств и способов передачи информации. В связи с этим важное значение для процесса коммуникации приобретает вопрос о каналах коммуникации. Канал — это средство, с помощью которого сообщение передается от источника к получателю. В теории коммуникации принято выделять в качестве каналов коммуникации средства массовой коммуникации (пресса, издательства, радиовещание, телевидение и т.д.) и межличностные каналы. При межличностной коммуникации это делается с помощью вербальных, невербальных и паравербальных средств передачи информации.

Вербальные средства общения — это речь, язык, слово. В процессе реального общения люди используют для передачи сообщений чаще всего именно речь, язык. Язык как средство коммуникации является самым дифференцированным и самым продуктивным инструментом человеческого взаимопонимания. Это не просто средство выражения мыслей и чувств. В процессе овладения языком мы также овладеваем и культурой, которая в свою очередь обуславливает наше восприятие, мыслительный процесс и поведение. А поскольку культура может быть понята как коммуникация, язык является коммуникативным процессом в чистом виде в каждом известном нам обществе.

В то же время язык не является единственным инструментом человеческого общения. Если люди взаимодействуют иными, неречевыми средствами, то для такого взаимодействия используют термин «невербальная коммуникация». Она — важнейший регулятор контекста общения. Именно невербальный контекст составляет фон для кодирования и декодирования вербальных сообщений. Как считают специалисты, лишь 35% информации в процессе коммуникации передается с помощью языка, а 65% информации, переданной в ходе общения, мы получаем с помощью невербальных средств. Среди них выделяют собственно невербальные средства коммуникации — жесты, мимику, телодвижения, взгляды, дистанцию общения и использование пространства, манеру держать себя, одежду и запахи; и паравербальные средства — интонацию, тембр голоса, скорость речи, аргументацию.

В межличностной коммуникации невербальные средства зачастую дополняют языковые формы общения (например, мы говорим: «Привет!» и при этом улыбаемся). Невербальные знаки могут не соответствовать устному сообщению (например, мы говорим: «Рады вас видеть!», но при этом хмуримся и смотрим в сторону). Невербальное сообщение может также дополнять вербальное (сказать детям: «Тише!» и приложить указательный палец к губам). Невербальное поведение служит для регулирования общения. С помощью кивка

головой, взгляда, жеста мы легко вступаем в беседу или прекращаем ее. В ряде случаев невербальные способы могут замещать вербальные (так, ребенок может не попросить подать ему игрушку, а просто указать на нее).

Кроме указанных средств к каналам коммуникации могут быть также отнесены публичные выступления, личные встречи, рекламные объявления и др.

^

2.1.6. Основные аспекты и цели коммуникации

Коммуникацию можно рассматривать как форму деятельности, осуществляемую людьми, которая проявляется в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании и взаимопонимании партнеров. Она характеризует общение как двухстороннюю деятельность людей, предполагающую взаимосвязь между ними, сопереживание и обмен эмоциями. Коммуникация может решать разные задачи: обмен информацией, выражение отношения людей друг к другу, взаимное влияние, сострадание и взаимное понимание. Такая многофункциональность общения позволяет выделить следующие аспекты коммуникации:

- информационный, при котором общение рассматривается как вид личностной коммуникации, осуществляющей обмен информацией между коммуникантами;
- интерактивный, где общение анализируется как взаимодействие индивидов в процессе их кооперации;
- гносеологический, когда человек выступает как субъект и объект социокультурного познания;
- аксиологический, предполагающий изучение общения как процесса обмена ценностями;
- нормативный, выявляющий место и роль общения в процессе нормативного регулирования поведения индивидов, а также процесс передачи и закрепления стереотипов поведения;
- семиотический, в котором общение выступает как специфическая знаковая система и как посредник в функционировании различных знаковых систем;
- практический, где процесс общения рассматривается в качестве обмена результатами деятельности, способностями, умениями и навыками.

Вступая в общение, то есть, взаимодействуя друг с другом, люди обычно преследуют конкретные цели. К основным целям коммуникации обычно относятся:

- обмен и передача информации;
- формирование умений и навыков для успешной социокультурной деятельности;
- формирование отношения к себе, к другим людям, к обществу в целом;
- обмен деятельностью, инновационными приемами, средствами, технологиями;

- изменение мотивации поведения;
- обмен эмоциями.

Содержательный характер взаимодействия людей определяется предметом их общения. На основе этого критерия различают такие виды общения, как межличностное, деловое, профессиональное, научное, политическое, информационное, межкультурное и т.д. Соответственно способы взаимодействия зависят непосредственно от целей, которые преследуются при общении, от особенностей его организации, эмоционального настроя партнеров, уровня их культуры.

Выявление перечисленных аспектов коммуникативного акта происходит с помощью как вербальных, так и невербальных средств. Эти средства благодаря своей стратификационной и ситуативной вариативности способны передать не только текст самого сообщения, но и информацию о его отправителе (его социальном статусе, территориальной принадлежности, возрасте, образовании, самооценке). В зависимости от соответствующей комбинации вербальных и невербальных средств, выбранных норм речевого этикета и поведения становится ясно и отношение отправителя к адресату. При этом нужно учитывать, что если вербальную информацию контролировать достаточно легко, то невербальные средства плохо поддаются контролю. Поэтому самая удачно составленная речь, призванная побудить адресата к какому-то нужному для отправителя информации действию, может привести к провалу коммуникации при неудачном использовании или плохом контроле невербальных и паравербальных средств.

^

2.2. Функции коммуникации

Главным и единственным субъектом коммуникации является человек, который для обеспечения своей жизнедеятельности вступает во взаимосвязь с другими людьми. Система человеческих взаимоотношений опосредуется культурой, которая определяет характер и эффективность человеческого общения. Но в ходе различных видов деятельности человека складывается потребность в поиске более совершенных и эффективных форм общения, что порождает различные роли и назначение тех или иных форм общения. Иными словами, в зависимости от разнообразных причин различные формы общения приобретают соответствующее назначение в жизнедеятельности людей, то есть функцию. Функциональный анализ коммуникации дает возможность выявить ту социальную роль, которую она выполняет в обществе, и помогает более точно понять ее сущность.

В научной литературе не существует однозначного решения вопроса о функциях коммуникации. Однако большинство зарубежных и отечественных ученых сходятся во мнении, что процессу коммуникации присущи определенные функции.

^

2.2.1. Информационная функция

В современной науке понятие «информация» трактуется как обмен между людьми различного рода знаниями и сведениями. Здесь коммуникация играет роль посредника. Она представляет собой обмен сообщениями, мнениями, замыслами, решениями, который совершается между коммуникантами. Информационный обмен может совершаться как

ради достижения какой-то практической цели, решения какой-либо проблемы, так и ради самого процесса коммуникации, поддержания отношений между людьми.

^

2.2.2. Социальная функция

Она заключается в формировании и развитии культурных навыков взаимоотношения людей. Эта функция формирует наши мнения, мировоззрение, реакции на те или иные события. Ведь культура не может существовать вне общения, так как только в этих процессах человек, будучи общественным существом, может согласовать свои действия с действиями других людей, добиться выполнения социально значимых целей, да и просто стать человеком. Благодаря этой функции всем членам общества обеспечивается приобретение некоторого уровня культурной компетенции, с помощью которой становится возможным их нормальное существование в данном обществе.

^

2.2.3. Экспрессивная функция

Она означает стремление партнеров по коммуникации выразить и понять эмоциональные переживания друг друга. Так, межличностная коммуникация всегда начинается с установления контакта между партнерами. При этом важно не только сообщить необходимую для общения информацию (представиться), выбрав для этого стереотипные вербальные высказывания, но и дополнить их невербальными средствами (улыбка, рукопожатие), которые должны показать нашу расположенность (нерасположенность) к контакту. Плохое первое впечатление может разрушить далеко идущие планы партнеров. Выражение эмоций очень важно и в дальнейшем общении, когда укрепляются намеченные связи между людьми, осуществляется какой-то совместный проект.

Экспрессивная функция проявляется в выражении чувств, эмоций в процессе коммуникации через вербальные и невербальные средства. Они связаны с выбранным стилем речевого общения, используемыми невербальными средствами коммуникации. В зависимости от того, какой способ передачи чувств и эмоций выбран, экспрессивная функция может значительно усилить или ослабить информационную функцию коммуникации. Особое значение экспрессивная функция имеет для творческих людей, создающих произведения, которые должны быть оценены другими и в которых отражается их собственное образное восприятие мира и эмоциональное отношение к нему. В ходе осуществления этой функции в партнере возбуждаются нужные эмоциональные переживания, которые в свою очередь способны изменить собственное эмоциональное состояние.

^

2.2.4. Прагматическая функция

Эта функция позволяет регламентировать поведение и деятельность участников коммуникации, координировать их совместные действия. Она может быть направлена как на себя, так и на партнера. В ходе осуществления этой функции возникает необходимость прибегать как к побуждению партнера к выполнению какого-то действия, так и к запрещению каких-то поступков. Ведь человек общается ради достижения каких-то целей, для чего осуществляет определенную деятельность, которая в свою очередь нуждается в

постоянном контроле и корреляции. Именно это и выполняет прагматическая функция коммуникации.

^

2.2.5. Интерпретативная функция

Она служит прежде всего для понимания своего партнера по коммуникации, его намерений, установок, переживаний, состояний. Дело в том, что различные средства коммуникации не только отражают события окружающей действительности, но и интерпретируют их в соответствии с определенной системой ценностей и политических ориентиров. Некоторые зарубежные исследователи называют это свойство коммуникации *interpretation function*, подчеркивая таким образом значение именно интерпретации информации, отбора и освещения фактов с определенных позиций. В то же время эта функция зачастую используется для передачи конкретных способов деятельности, оценок, мнений, суждений и т.д.

При изучении функционального аспекта коммуникации необходимо помнить, что все указанные функции тесно связаны между собой и присутствуют в том или ином сочетании фактически в любом виде коммуникации. На практике все эти функции в соответствующей степени проявляются на разных уровнях межличностной коммуникации: социально-ролевом, деловом и интимно-личностном.

Социально-ролевой уровень коммуникации связан с выполнением ожидаемой от человека роли, невозможен без знания норм окружающей человека среды. Общение при этом носит, как правило, анонимный характер и не зависит от того, происходит ли оно между близкими, знакомыми или незнакомыми людьми.

На уровне делового общения идет совместное сотрудничество, поэтому целью общения на этом уровне является повышение эффективности совместной деятельности. Партнеры оцениваются с точки зрения того, насколько хорошо они выполняют свои функциональные обязанности и решают поставленные перед ними задачи.

На интимно-личностном уровне общения человек удовлетворяет свою потребность в понимании, сочувствии, сопереживании. Обычно для этого уровня характерны психологическая близость, эмпатия, доверительность.

^

2.3. Основные виды коммуникации

Современное коммуникативное пространство представляет собой довольно сложную систему, в которой одно из основных мест принадлежит различным видам коммуникации. Дело в том, что в тех или иных ситуациях и обстоятельствах человек ведет себя по-разному и тем самым в каждом отдельном случае общается с другими людьми особым образом. Кроме того, характер и особенности коммуникации определяются также средствами и способами передачи информации, субъектами коммуникации и многими другими причинами. Все это позволяет говорить о существовании различных видов коммуникации. В теории коммуникации выделение тех или иных видов коммуникации осуществляется по нескольким основаниям, и поэтому количество видов коммуникации в различных источниках весьма существенно отличается друг от друга. В то же время функциональный подход к этому вопросу позволяет выделить следующие виды

коммуникации: информативную, аффективно-оценочную, рекреативную, убеждающую, ритуальную.

^

2.3.1. Информативная коммуникация

Информативная коммуникация представляет собой процесс передачи информации об окружающем мире, в котором живут коммуникатор и реципиент. При этом ожидается, что любые информационные сообщения являются правдивыми, непротиворечивыми и выражают беспристрастный взгляд на обсуждаемое событие или факт. Этому виду коммуникации придается сегодня особенно важное значение, поскольку каждый год информация о мире удваивается, появляются новые информационные каналы, среди которых самым глобальным в настоящее время является Интернет. Благодаря Интернету сегодня можно войти в фонды большинства научных библиотек мира, прочитать любую газету и узнать самые последние новости. Значение этого вида коммуникации нашло свое выражение и в том, что сегодня «информационным» называют общество, пришедшее на смену индустриальному. К этому типу общества относятся страны Западной Европы и США.

^

2.3.2. Аффективно-оценочная коммуникация

Аффективно-оценочная коммуникация основывается на выражении либо положительных, либо отрицательных чувств в отношении другого человека. В этом виде коммуникации нет объективного изложения фактов, а есть пристрастность, которая также необходима во многих сферах человеческой жизни. Этнические предубеждения, стереотипы, предрассудки, обывательское мнение, всевозможные слухи — все это формы аффективно-оценочной коммуникации. Наиболее распространенным примером этого вида коммуникации является признание в любви, в котором присутствует не только эмоциональная сторона, но и оценочная: женщина ожидает признания, что она самая лучшая на свете, хотя, разумеется, это не соответствует действительности.

Отличительной особенностью аффективно-оценочного вида коммуникации является возможность усилить или ослабить оценку и выражение чувств, что невозможно сделать при информативной коммуникации. В то же время важной составляющей аффективной коммуникации является эмпатия — способность видеть мир с точки зрения другого человека, разделять его чувства и переживания. Здесь эмпатия присутствует в двух формах: во-первых, это чувствительность к эмоциональным потребностям близкого человека, умение понять вербальные и невербальные проявления его чувств и готовность разделить эти чувства; во-вторых, эмпатия означает также умение ответить на эмоциональную потребность таким способом, который будет уместен и пригоден для собеседника.

^

2.3.3. Рекреативная коммуникация

Рекреативная Коммуникация включает в себя различные формы развлекательного общения, которые позволяют собеседникам расслабиться и отдохнуть. В этом виде коммуникации люди создают воображаемые ситуации и передают друг другу

информацию о них: рассказывают истории, анекдоты и т.п. К наиболее распространенным формам рекреативной коммуникации относятся различного рода дискуссии, конкурсы, состязания, тематические олимпиады и т.д.

Λ

2.3.4. Убеждающая коммуникация

Убеждающая коммуникация представляет собой такой вид коммуникации, который направлен на стимулирование какого-либо действия. Она выражается в приказе, совете, просьбе. В такой форме участники коммуникации воздействуют друг на друга, стремясь достигнуть определенного типа поведения у своего партнера. В процессе убеждающей коммуникации люди пытаются повлиять на убеждения или действия других людей. Она подразумевает общение как знакомых (начальник и подчиненный), так и незнакомых людей (обращение человека в органы власти с жалобой). Наиболее известной формой этого вида коммуникации является реклама.

Убеждающая коммуникация содержит в себе элемент манипуляции поведением других людей. В какой-то степени лексика культурного диалога подчиняется этой цели. Например, когда при общении мы улыбаемся и говорим «пожалуйста» или «спасибо», то неявно надеемся вызвать расположение собеседника. Внешний вид также может выполнять функцию убеждающей коммуникации: неопрятным видом мы намеренно отталкиваем других, а опрятным стараемся расположить к себе тех, от кого зависят наши шансы на успех. Букет цветов может выполнять как аффективно-оценочную, так и убеждающую роль, так как помогает расположить к себе, повлиять на будущее поведение партнера.

Λ

2.3.5. Ритуальная коммуникация

Ритуальная коммуникация заключается в соблюдении и выполнении социально установленных форм поведения. Ее примером может служить общение учителя и учеников: когда учитель входит в класс, школьники дружно встают. Каждый из них отдельно участвует в коллективном ритуальном действии. Знакомые люди приветствуют друг друга рукопожатием. У нарушающих нормы ритуальной коммуникации возникает много проблем при общении с окружающими людьми, например непонимание или неодобрение их поведения.

Наряду с отмеченными видами целый ряд исследователей в области коммуникации выделяют массовую (в обществе в целом), ограниченную (внутри различных социальных групп), межличностную (между двумя индивидами) и внутриличностную (между человеком и электронными средствами передачи информации) коммуникации. В контексте учебного пособия выделение именно этих видов коммуникации представляет наибольший интерес, именно эта типология представляется наиболее важной. Фактически эти виды коммуникации можно свести только к межличностной и массовой коммуникациям, представляющим два полюса взаимодействия. На одном полюсе — способы коммуникации, зависящие только от индивидуальных характеристик людей, участвующих в ней. На другом — способы коммуникации, зависящие от характеристик

социальных групп, к которым принадлежат взаимодействующие люди. Но при этом следует помнить, что во всех случаях речь идет о коммуникации между индивидами, так как только через них возможны межгрупповые контакты и массовая коммуникация в целом. Межкультурная коммуникация также является, прежде всего, межличностной коммуникацией.

В ситуации межличностной коммуникации огромную роль играет культурная принадлежность коммуникантов. Мы уже неоднократно говорили, что культура не может существовать вне процесса общения. Но и коммуникация всегда имеет в своей основе правила поведения, базирующиеся на культурных нормах и ценностях. Носителем любой культуры, непосредственным участником коммуникации всегда выступает человек. Каждого индивида можно сравнить с «культурным айсбергом», ведь его поведение определяется заложенными в него в процессе инкультурации ценностями и нормами культуры. Они же определяют вербальные, невербальные и паравербальные средства коммуникации, используемые человеком в той или иной ситуации.

Поскольку существуют разные, отличающиеся друг от друга культуры, то вполне естественно, что участники коммуникации могут принадлежать как к одной, так и к разным культурам. Разумеется, принадлежность к одной культуре облегчает коммуникацию, принадлежность к разным культурам усложняет ее.

Общаясь с другим человеком, мы используем все вербальные и невербальные средства, находящиеся в нашем распоряжении. И если участники коммуникации понимают и замечают любые вербальные и невербальные нюансы, то интерпретация и дешифровка полученных сигналов-символов идет автоматически, незаметно, как само собой разумеющееся. Так происходит при обычной межличностной коммуникации. Но если один из участников коммуникации не реагирует на какой-то вербальный или невербальный знак, не понимает значения какого-то слова или реплики, возникает непонимание, напряженность, начинаются трудности в интерпретации. Это может свидетельствовать о переходе обычной межличностной коммуникации в межкультурную.

Λ

2.4. Эффективность коммуникации и факторы, влияющие на нее

2.4.1. Понятие успешной коммуникации

Как уже было отмечено, общение между людьми, в отличие от общения животных, облечено в различные формы, подчинено соответствующим условностям и законам. На этом основании коммуникация в каждом конкретном случае происходит с различной степенью успеха и эффективности. Как показывают наблюдения, для достижения высокой эффективности коммуникации очень важно межличностное восприятие, то есть целостное отражение внешнего облика и поведения другого человека, его понимание и оценка. Оно может быть адекватным (то есть соответствующим действительности) или искаженным. Зачастую отражение другого бывает неадекватным из-за индивидуальных особенностей партнера и отсутствия навыков общения, а также умений «читать» характер и намерения других по элементам вербальных и невербальных сигналов. Как правило, на формирование мнения о другом человеке влияет первое впечатление о нем.

Однако, в конечном счете, успех коммуникации определяется целым рядом показателей, среди которых важнейшими являются прагматический и социально-психологический аспекты. В первом случае эффективность коммуникации определяется достижением поставленной цели и успешностью преодоления препятствий, возникших в ходе ее достижения. С социально-психологической точки зрения важнейшим является удовлетворенность от самого процесса общения (когда в ходе общения не возникает чувства досады, длительных пауз, устанавливаются психологический контакт и доверительные отношения с партнером). Этому сопутствует отсутствие трудностей: напряженности, скованности, внутренних преград и зажатости. Иными словами, это субъективное ощущение, связанное с чувством полноценности и стабильности межличностных отношений при отсутствии страхов, подозрительности и чувства одиночества.

Успех коммуникации проявляется также в достижении и сохранении контакта с партнером в целях стабилизации межличностных отношений, их согласия и взаимной приспособленности. В данном случае успешный итог понимается не столько как конкретный конечный результат, а скорее как процесс, в который оба партнера должны сделать равный вклад.

Таким образом, успех коммуникации является интегральной характеристикой коммуникативного поведения человека. В этом контексте межличностная коммуникация представляет собой процесс, который регулируется как определенными социокультурными закономерностями, так и культурно установленными правилами. И этот процесс определяется одновременно и внешними воздействиями (стимулами), и внутренним состоянием человека.

Λ

2.4.2. Личностные факторы коммуникации

Формы и результаты процесса коммуникации в значительной степени определяются характеристиками личностей, участвующих в них. В свою очередь эти характеристики целиком определяются нормами и ценностями той культуры, представителем которой является человек. Ведь все личностные характеристики являются результатом инкультурации и социализации. От этого зависит способ мышления, самоощущение, способы выражения эмоций, привычки. В соответствии с нормами и ценностями культуры человек действует, играет определенные социальные роли и оказывается способен в большей или меньшей степени к общению с другими людьми.

Оценивая характеристики личности и их влияние на процессы коммуникации, в первую очередь следует выделить формально-личностные признаки: пол, возраст и семейное положение. Но специфика коммуникации также связана и с профессиональной принадлежностью человека. Ведь в любой культуре поведение женщин отличается от мужского поведения, то же относится и к поведению взрослых и детей. Есть свои правила коммуникации в женской и мужской группах, у детей и у взрослых. По-разному общаются в разных культурах мужчины с женщинами, дети с взрослыми людьми. Так, азиатские женщины традиционно не смотрят в глаза мужчинам, особенно незнакомым. А в западноевропейских культурах, наоборот, нормальная коммуникация, как среди мужчин, так и среди женщин, требует постоянного зрительного контакта.

Дети между собой практически в любых культурах общаются достаточно свободно, но, контактируя с взрослыми, они должны высказывать большее уважение. Так, русские дети

разговаривают друг с другом на «ты», но с взрослыми (если это не родители) — на «вы».

Свои правила общения существуют внутри семьи, профессиональных групп. Они также варьируются от культуры к культуре.

Помимо формально-личностных характеристик существенное влияние на коммуникацию оказывают индивидуальные психологические черты характера человека: общительность, контактность, коммуникативная совместимость и адаптивность.

Общительность — одна из наиболее общих и первичных черт характера человека. Она в значительной степени связана с типом темперамента. В общительности выражается потребность человека в других людях и контактах с ними, стремление к этим контактам, их интенсивность и легкость. Она характеризуется умением не теряться в момент общения, устанавливать дружеские отношения, брать на себя инициативу в контакте.

Общительность как черта характера предполагает наличие коммуникативных навыков, обеспечивающих легкость общения и облегчающих контакт своему партнеру: умение слушать, высказываться к месту, поддерживать беседу и менять вовремя тему разговора. Обычно это связано с владением жестикულიцией, мимикой, интонацией и другими вербальными и невербальными средствами коммуникации. Противоположной чертой является замкнутость.

Контактность — специфическое социальное качество, в основе которого лежит природная общительность. Это способность вступать в психологический контакт, формировать в ходе взаимодействия доверительные, основанные на взаимном согласии отношения. Контактность обеспечивается владением навыками общения и саморегуляции, а также личностными свойствами человека, лежащими в основе названных навыков.

Контактность формируется на ранних этапах жизни ребенка в процессе инкультурации на основе данной ему психофизической структуры. Она выражается в умении управлять ситуацией коммуникации, владеть для этого своим состоянием, телом, изменять в случае необходимости меру своей открытости и средства воздействия на партнера.

^ *Коммуникативная совместимость* представляет собой готовность и умение сотрудничать, создавать непринужденную атмосферу взаимной удовлетворенности общением, обеспечивать хороший климат в группе. Она возникает на основе взаимопонимания и согласованности общей позиции, характеризуется отсутствием таких неприятных последствий коммуникации, как напряжение, досада, психологический дискомфорт.

Адаптивность в общении представляет собой готовность к пересмотру привычных представлений и решений, способность гибко реагировать на меняющиеся обстоятельства. Хорошая адаптивность означает высокую меру личностной свободы в контактах. Это выражается в умении сохранять настойчивость, уверенность в себе и в своих принципах. Поэтому адаптивность хотя и связана с конформизмом, но связь эта не прямая.

На процесс общения также влияют такие характеристики, как самоконтроль, самосознание, понимание в общении, стиль общения и локус контроля.

Самоконтроль — это самонаблюдение и самоанализ в ситуации общения, которые проводятся с целью достижения социальной адекватности. Контролирующий себя человек всегда заботится о том, насколько его поступки соответствуют социальной норме, и

использует поведение своего партнера по общению для самокорректировки.

Считается, что люди с высоким самоконтролем хорошо обучаемы и социально адаптивны в новых ситуациях, хорошо контролируют свои эмоции и способны производить на людей то впечатление, которое они хотят произвести.

Американский ученый В. Гудикунст в 1981 г. провел интересное исследование, в котором показал, что американцы (представители индивидуалистской культуры) демонстрируют большую степень самоконтроля, чем японцы и корейцы (коллективистские культуры). Возможно, это связано с тем, что представители индивидуалистских культур в любой ситуации стремятся сохранить личностную идентичность, и ведут себя так, как они привыкли. В коллективистских же культурах человеку важно знать контекст коммуникации, иметь представление об участниках коммуникации, знать их статус. Поскольку такая информация не всегда доступна, они могут вести себя по нормам своей культуры, непривычным для их партнеров.

Таким образом, в коллективистских культурах самоконтроль зависит от знания контекста коммуникации, а в индивидуалистских — от знания самого себя.

^ *Самосознание личности* — это устойчивое свойство индивида направлять внимание на свои собственные внутренние или внешние действия и поступки. Самосознание имеет три аспекта: личное самосознание (внимание к своим мыслям и чувствам), публичное самосознание (знание о себе как о социальном субъекте, о восприятии себя другими людьми), социальную тревожность (дискомфорт в присутствии других людей). Так, установлено, что люди с высоким уровнем личного самосознания более эмоциональны и лучше осознают свои отношения с другими людьми. В разных культурах приоритет в развитии получают разные аспекты самосознания.

Так, Гудикунст в том же своем исследовании показал, что японцы и корейцы демонстрируют более высокую социальную тревожность, чем американцы. Он объяснил это высоким уровнем избегания неопределенности, неприятием двойственности, которые больше развиты в Корее и Японии. По этой причине представители данных культур испытывают больший дискомфорт и неуверенность в межкультурной коммуникации, чем американцы.

Публичное самосознание связано с концентрацией внимания на себе, на своем влиянии на других, но без учета социального контекста. Поэтому оно больше развивается в индивидуалистских культурах.

Личное самосознание связано с интроспективным вниманием к себе, к своим мыслям, чувствам и отношениям. Поэтому оно больше развивается в культурах, ценящих исполнительность, мотивацию достижения, что невозможно без четкого представления о себе и своих возможностях. Высокий уровень личного самосознания демонстрируют японцы.

^ *Понимание в общении*, или *коммуникативное понимание*, — относительно постоянная, типичная для каждой личности ориентация на определенный способ общения в разнообразных ситуациях, способность понять собеседника. Коммуникативное понимание тем выше, чем больше человек склонен к одиночеству, находится в социальной изоляции, у него развито публичное самосознание, он склонен к утрате самоконтроля и догматизму. Иными словами, люди, склонные к самоизоляции, замкнутые и консервативные, чувствуют собеседника вернее, чем социально успешные, уверенные в себе яркие

индивидуальности. По мнению В. Гудикунста, именно опыт неудач в общении развивает повышенную чувствительность к внутренним состояниям другого человека, способствует более глубокому и верному пониманию его.

^ *Стиль общения* представляет собой способ передачи информации в процессе коммуникации. От этого зависит интерпретация содержания сообщения, его понимание и подача. Обычно выделяют десять основных коммуникативных стилей (способов взаимодействия с другими людьми в процессе коммуникации):

- доминантный — стремление снизить роль другого в общении;
- драматический — преувеличенная эмоциональная окраска сообщения;
- спорный — агрессивный или доказывающий;
- успокаивающий — снижение тревожности в общении;
- впечатляющий — стремление произвести впечатление на собеседника; I
- точный — стремление к точности и аккуратности сообщения;
- внимательный — выражение интереса к собеседнику и тому, что он говорит;
- воодушевленный — частое использование невербальных средств общения (мимики, жестов, телодвижений и т.п.);
- дружеский — стремление поощрять собеседника к дальнейшему общению;
- открытый — стремление выражать свое мнение, чувства, эмоции. Выбор стиля общения зависит как от норм и ценностей культуры, в которой происходит коммуникация, так и от личного опыта общения человека. В исследовании В. Гудикунста было отмечено, что в США более развиты внимательный, спорный, доминантный и впечатляющий стили коммуникации. Для Японии более характерны успокаивающий, драматический и открытый стили. Такие результаты исследования вполне объяснимы. Если для культуры характерен высокий уровень избегания неопределенности (Япония), то в ней будут развиваться открытость и драматичность в общении. Представители индивидуалистских культур более внимательны в общении, любят поспорить и оставить впечатление о себе.

^ *Локус контроля* — глубоко личностная характеристика индивида, показывающая, насколько человек воспринимает себя ответственным за все, что с ним происходит. Если человек принимает на себя эту ответственность, считает, что только он сам определяет как позитивные, так и негативные последствия своего поведения, тогда можно говорить о внутреннем (интернальном) локусе контроля. Если же человек воспринимает свою жизнь как происходящую по воле рока, не считает, что будущее зависит только от него, тогда речь идет о внешнем (экстернальном) локусе контроля.

Так, человек с развитым внутренним локусом контроля причины своих неудач будет искать в себе самом и считать, что у него не хватило знаний или навыков для успешной реализации какого-либо дела. Если же у человека внешний локус контроля, то в своей неудаче он будет винить внешние обстоятельства, других людей, но не самого себя.

Локус контроля — это характеристика, которая зависит от культурной принадлежности

человека. Исследователи предполагают, что в коллективистских культурах с низким уровнем избегания неопределенности вырабатывается внутренний локус контроля, для прочих коллективистских культур характерен внешний локус контроля. Индивидуалистским культурам, как правило, свойственен внутренний локус контроля, но если в них развито стремление считаться с другими людьми, это может способствовать развитию внешнего локуса контроля.

Λ

2.4.3. Ситуационные факторы коммуникации

Вполне очевидно, что общение и взаимодействие людей происходят не в изолированном пространстве, а в каждом случае в специфической окружающей обстановке, в конкретной социокультурной среде. Соответственно, окружающая среда и обстановка оказывают свое влияние на наши слова и действия. Они определяют, какое поведение является обязательным в данных обстоятельствах или ситуациях, а какое недопустимо. Мы по-разному ведем себя на работе, в учебной группе, в магазине и т.д. Наши действия неодинаковы в разной обстановке. Место коммуникации (аудитория, ресторан, церковь, офис) предписывают нам свои правила поведения. Такого рода установленные и неуставленные правила есть во всех культурах, и их соблюдение является обязательным.

Число людей, с которыми происходит общение, также определяет характер коммуникации. Каждому человеку известно из своего личного опыта, что вы чувствуете себя и поступаете по-разному, общаясь с одним человеком, в группе или выступая перед большой аудиторией.

Это означает, что природа коммуникации определяется не только местом взаимодействия. Не меньшее значение имеют и другие факторы, такие, как положение, обстоятельства, время и число участников. Они встречаются практически в любой коммуникативной ситуации и оказывают на нее свое влияние. Поэтому в межличностной коммуникации важное значение имеет знание контекста происходящего, а также четкое осознание своей позиции в коммуникации (членство в той или иной социальной группе, ее отношение к другим социальным группам, представители которых также участвуют в коммуникации).

Социальная группа — это двое или более индивидов, имеющих общие интересы, культурные нормы и ценности, картину мира и воспринимающих себя членами одной группы. Каждый человек принадлежит к нескольким социальным группам. Такими группами являются семья, социальный класс или группа, раса, этнос, нация, пол, профессиональная группа и др. Членство в них дает людям дружбу и привязанность, возможность избежать социальной изоляции (она возможна, если человек не является членом группы). Быть представителем одних групп — престижно, поэтому человек добивается включения в состав таких групп для повышения своего общественного статуса. Также бывают ситуации, когда человек вынужден оставаться членом какой-то группы вопреки своему желанию. Например, человек не волен выбирать расовую или этническую принадлежность. В зависимости от желательности или нежелательности контакта с этими группами их можно разделить на внешние группы, связь с которыми нежелательна, и внутренние группы, с которыми следует общаться.

С осознания человеком себя в качестве члена этих групп начинается формирование личностной идентичности. Мы познаем и оцениваем себя согласно участию в определенной группе и характеристикам этой группы (статус, цвет кожи, способность

достичь своей цели и др.). Мы сравниваем свою внутреннюю группу с внешними группами. При этом речь идет уже о формировании социальной идентичности. Как личностная, так и социальная идентичность, бесспорно, оказывают определяющее влияние на процессы коммуникации. Ведь наше поведение, а также поведение, которое мы ожидаем от других людей, во многом связано с членством в социальных группах, с тем, принадлежность к какой из них актуализируется в ситуации коммуникации.

Чтобы выявить набор поведенческих ожиданий, связанных с положением человека в той или иной социальной группе, в большинстве гуманитарных наук стал использоваться термин роль. Примерами таких ролей могут быть: профессор, студент, мать, отец, ребенок, врач, продавец и т.д. В коммуникационных контактах люди взаимодействуют как носители соответствующих ролей. Эти роли определяют коммуникативный стиль общения — доминирующий или подчиненный, дружелюбный или настороженный, открытый или замкнутый и т.д. В коммуникационных актах каждый из партнеров подвергается влиянию тех ситуаций и положений, в которые нас ставят собеседники, выполняя свои коммуникационные роли.

В соответствии с коммуникационной ролью от каждого человека ожидается определенный тип или модель поведения. Но в разных культурах одни и те же роли проигрываются по-разному. Это зависит от степени значимости отношений для самой личности, степени ожидаемой формальности поведения, степени иерархичности отношений, степени разрешаемого отклонения от «идеальной» роли. Так, сложно представить себе, что в русской культуре подчиненный будет обращаться к своему начальнику по имени и дружески хлопать его по плечу, хотя это вполне возможно в американской культуре.

Огромное значение в любой культуре играют роли, связанные с половой принадлежностью человека. Считается, что в индивидуалистских культурах более значимыми являются ролевые отношения между мужем и женой, то есть горизонтальные связи. Все другие социальные роли коррелируются с ними: начальник — подчиненный, учитель — ученик и т.д. В коллективистских культурах важнее вертикальные связи, возникающие между родителями и детьми. Все прочие социальные роли также выстраиваются по этому образцу.

Интересный случай был рассказан американской компанией Би-би-си. Сын американского солдата и вьетнамки получил разрешение американского правительства на эмиграцию в США, ему разрешили взять с собой либо свою мать, либо жену с ребенком. В соответствии с большей значимостью отношений между родителями и детьми, чем между мужем и женой, он решил взять с собой свою мать и лишь позднее обратился за разрешением на переезд жены и ребенка.

Знание контекста коммуникации также необходимо для нормального общения между людьми. Рассмотреть поведение человека в определенном контексте означает поместить его в такие рамки, в которых оно приобретает более или менее однозначный смысл. Отсутствие таких рамок сбивает человека с толку, не дает ему сориентироваться в ситуации.

Обращение к контексту решает две основные задачи в межличностной коммуникации:

- для наблюдателя объясняет, что происходит между людьми, кто какую роль играет;
- для участника коммуникации дает возможность сформировать собственное отношение к

происходящему, выбрать способы поведения, наилучшие в данной ситуации.

В связи с этим человек должен прежде всего научиться ориентироваться в происходящем: выделять стандартные, или типичные, социальные ситуации, знать, как себя вести при этом. К числу таких стандартных ситуаций относятся деловые переговоры, семейные торжества, любовные свидания, разговоры в очередях, посещение врача и многое другое. Такое знание — часть информационного багажа любого нормального человека, полученного им в процессах инкультурации и социализации. Оно используется в качестве контекстуальных рамок всеми участниками коммуникации и становится предпосылкой взаимопонимания между ними.

Существует несколько классификаций стандартных социальных ситуаций. В зависимости от степени личностной вовлеченности человека в коммуникацию можно выделить три основных уровня общения: социально-ролевой (кратковременное общение), деловой и интимно-личностный.

На социально-ролевом уровне контакты ограничиваются ситуативной необходимостью — на улице, в общественном транспорте, в магазине и т.п. Тематика общения определяется конкретной ситуацией. Чтобы коммуникация прошла успешно, нужно соблюдать нормы и требования социальной среды всеми участниками коммуникации. Так, если вы пришли в магазин, никто не ждет от вас разговора о погоде или о здоровье. Вы должны вежливо обратиться к продавцу за требующимся товаром, а он должен так же вежливо подать его вам.

Деловой уровень коммуникации связывает людей, объединенных интересами дела, совместной деятельностью ради достижения общих целей. Это уже не кратковременный контакт, поэтому люди должны ориентироваться на совместный поиск средств повышения эффективности сотрудничества, стремиться к рационализации их отношений. От человека в первую очередь требуется четкое выполнение им своих служебных обязанностей, что необязательно должно сопровождаться личной симпатией.

Интимно-личностный уровень коммуникации связывает близких людей и характеризуется особой психологической близостью, сопереживанием. В основе коммуникации на этом уровне лежат симпатия и эмпатия. На этом уровне человек получает психологическую поддержку, для него процесс коммуникации важен так же, как и его результат.

Интересная классификация стандартных ситуаций предложена известным американским психологом Э. Берном. В ее основу Берн положил присущую человеку потребность в структурировании времени, которая, по сути, представляет собой способ организации межличностного взаимодействия. Он предложил шесть форм социального поведения.

- *Замкнутость* — это пограничная ситуация, когда явная коммуникация между людьми отсутствует. Человек при этом находится среди людей, но не общается с ними. Такое бывает достаточно часто — в поезде, в ожидании приема у врача, даже во время вечеринок.
- *Ритуалы* — привычные, повторяющиеся действия, не несущие смысловой нагрузки. Они могут носить как формальный характер (дипломатический прием), так и быть частью неформального общения (приветствия, прощания, благодарность). Ритуалы дают людям возможность проводить время вместе, не сближаясь при этом.
- *Времяпровождение* — полуритуальные разговоры о проблемах и событиях, известных

всем. Они не так предсказуемы, как ритуалы, хотя и обладают некоторой повторяемостью. Времяпровождение всегда социально запрограммировано, так как разрешает говорить лишь в определенном стиле и на допустимые темы. Примерами могут служить разговоры на вечеринке, где люди недостаточно хорошо знакомы друг с другом, или во время ожидания официального собрания. Времяпровождение позволяет легко поддерживать приятельские отношения, а также заводить новые полезные знакомства и связи.

- *^ Совместная деятельность* — взаимодействие между людьми на работе ради эффективного достижения поставленных целей.

- *Игры* — наиболее сложный тип общения, в которых каждая сторона неосознанно старается достичь превосходства и получить вознаграждение. По мнению Берна, западная культура не способствует близости и не поощряет искренности (могут использовать во вред), а времяпровождение — надоедает. Поэтому люди, избавляя себя от скуки времяпровождения, но, избегая при этом негативных последствий близости, обращаются к играм.

- *Близость* — еще одна пограничная ситуация, свободное от игр общение, связанное с теплыми, заинтересованными отношениями между людьми. Это — самая совершенная форма человеческих отношений.

В каждой из названных нами стандартных ситуаций есть свои социальные роли, сценарий действий, а также правила и нормы, регулирующие коммуникацию.

Большинство социальных действий, в которые мы вовлечены, хорошо известны, они отлажены и предсказуемы, представляют собой стандартную последовательность действий. Поэтому их и называют сценариями. Вне зависимости от того, кто именно вовлечен в данную ситуацию, последовательность действий, которые всем следует совершать, и то, в какой момент это следует делать, хорошо известна. Например, сценарий «приема у врача» предполагает жалобы больного, расспросы со стороны врача, осмотр и медицинские процедуры, выписывание врачом рецептов, а также его устные рекомендации по лечению.

Сценарий — это своеобразная модель поведения человека в разнообразных ситуациях. Если ситуация знакома, знание сценария позволяет автоматически совершать все необходимые действия. Если же человек сталкивается с незнакомой ситуацией, это затрудняет его адекватное поведение. В ситуации межкультурной коммуникации самая стандартная ситуация может превратиться в незнакомую и привести к конфликту или непониманию между коммуникантами.

Нормы общения — это принципы, предписывающие поведение в той или иной культуре, разделяемые членами данной культуры. Нормы включают в себя:

- коллективную оценку того, каким должно быть поведение представителя данной культуры;

в коллективную интерпретацию того, что значит то или иное поведение;

- частные реакции на поведение, в том числе и запреты на нежелательное поведение.

Культурными антропологами давно замечено, что одним из существенных различий между культурами является степень жесткости общепринятых норм и правил. Считается,

что на коммуникативное поведение людей наиболее сильно влияют два основных вида норм — правосудия и взаимности.

^ *Норма правосудия* складывается из двух различных значений: справедливость и равенство. Норма справедливости говорит, что если ты что-то получаешь от человека, то должен что-то отдать ему взамен. Это приводит к своеобразному балансу во взаимоотношениях между людьми. Справедливость тесно связана с понятием заслуженности, получения каких-то благ по праву. Норма равенства подразумевает, что все блага должны распределяться поровну между людьми независимо от их личного вклада и индивидуальных потребностей.

Проведенные исследования показывают, что в индивидуалистских культурах в основном ориентируются на норму справедливости, а в коллективистских — на равенство. Это связано с тем, что норма справедливости служит индивидуальным интересам человека, а норма равенства — общим интересам членов группы.

Культуры, ценящие норму справедливости, поощряют индивидуальные вклады, идеи, права и обязанности отдельной личности. Культуры, ценящие равенство, отдают приоритет групповой гармонии, согласию, обязанностям личности по отношению к их группе.

^ *Норма взаимности* служит развитию межличностных отношений. Она утверждает, что необходимо помогать тем, кто помог вам, нельзя причинить вред тому, кто оказал вам помощь. Иными словами, это внутреннее моральное соглашение, на котором основываются отношения между людьми. Но если в коллективистских культурах нормы взаимности обязательны, в индивидуалистских они считаются добровольными. Нормы добровольной взаимности основаны на свободном выборе человека и его желании взаимного общения, а нормы обязательной взаимности ориентируются на группу, ее потребности и интересы.

Правила — это предписания, говорящие, как должно вести себя в данной ситуации. В отличие от норм, которые практически полностью определяются культурой и усваиваются в процессе инкультурации и социализации, правила общения более индивидуализированы и зависят от ситуации и личностных характеристик участников коммуникации. Если нарушение норм осуждается обществом, нарушение правил — нет. Правила складываются на основе целесообразности и служат людям для согласования их деятельности и упорядочения социальной жизни. Правилам нужно следовать, но их можно и нарушать; правила не являются высшей истиной; они условны; их нельзя определить, но о них можно договориться.

В 1980-х годах М. Аргайл провел исследование, установившее, что в человеческом обществе существуют универсальные правила общения, действующие в любой ситуации и в любой культуре.

- Следует уважать частные права другого человека.
- Нужно смотреть в глаза собеседнику во время разговора.
- Не следует обсуждать с другими конфиденциальную информацию.
- Не следует проявлять сексуальную активность в отношении другого человека.

- Не следует публично критиковать другого человека.
- Следует возвращать долги, услуги и т.п., как бы ни были они малы.

Следует также помнить, что в любой культуре есть коммуникационные табу — темы, запрещенные для обсуждения. Нарушать их категорически запрещается.

И, наконец, при изучении факторов, влияющих на эффективность коммуникации, выделяют еще один — *лицо*. Это публичный образ, которым каждый член общества заявляет о себе. В разных культурах разная степень представления проецируется на «лицо», т.е. допускается разная степень самораскрытия в общении.

В коллективистских культурах лицо определяется конкретной ситуацией и контекстом общения, в индивидуалистских культурах лицо обычно отражает внутреннее Я человека и не зависит от контекста ситуации. В таких культурах Я человека всегда свободно, «сохранение лица» связано с защитой своей автономии при одновременном уважении прав других людей. В коллективистских же культурах Я человека никогда не свободно, оно ограничено взаимными ролевыми обязательствами, долгом. «Сохранение лица» при этом понимается как поддержка другого «лица», иногда даже за счет урона собственному.

Так, в индивидуалистских культурах Германии, США и других стран прямота в обращении не воспринимается как угроза «лицу» другого. В коллективистских же культурах восточных стран, например Японии, Китая, прямой стиль коммуникации воспринимается как угрожающий и ущемляющий «лицо» другого.

Разумеется, в общении собеседник может уважать, отстаивать, третировать или отвергать заботу другого о собственном и чужом лице. Американская исследовательница С. Тинг-Туми предложила интересную теорию о «поддержании лица» в процессе общения. Ее основные положения:

- Во всех культурах есть понятие «лицо».
- Угроза «потери лица» возникает в ситуации неопределенности (требование, жалоба, одобрение, конфликт), когда идентичности коммуникантов подвергаются оценке или сомнению.
- В проблемных ситуациях обе стороны заботятся либо о защите своего лица, либо о поддержке лица другого (либо и то, и другое вместе).
- На защиту своего или чужого лица влияют особенности отношений (степень близости) и факторы ситуации общения (формальная или неформальная, публичная или частная), а также степень ясности источника проблемы или конфликта.
- Эти измерения могут быть подвержены влиянию культурных норм, ожиданий и должны быть интерпретированы в культурном контексте.

Установлено, что в индивидуалистских культурах люди больше заботятся о поддержании собственного «лица», а в коллективистских — о поддержании собственного «лица» и «лица» другого человека.

ЛИТЕРАТУРА

1. Доценко Е.Л. Межличностное общение: семантика и механизмы. — Тюмень, 1998.

2. Знаков В.В. Понимание в познании и общении. — Самара, 1998.
3. Казаринова Н.В. Межличностное общение. — Спб., 2000.
4. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погорьша В.М. Межличностное общение: Учебник для вузов. — СПб., 2001.
5. Манганов В.В. Образ, знак, условность. — М., 1980.
6. Петров М.К. Язык, знак, культура. — М., 1991.
7. Розенберг М. Эффективное общение без принуждения. — М., 1996.
8. Соловьев О.В. Обратная связь в межличностном общении. — М., 1992.
9. Цуканова Е.В. Психологические трудности в межличностном общении. — Киев, 1985.