



ВЫСШАЯ ШКОЛА ЭКОНОМИКИ  
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

**Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова**

# **ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

УЧЕБНИК И ПРАКТИКУМ  
ДЛЯ АКАДЕМИЧЕСКОГО БАКАЛАВРИАТА

*Рекомендовано Учебно-методическим отделом высшего образования в качестве учебника для студентов высших учебных заведений, обучающихся по гуманитарным направлениям и специальностям*

Книга доступна в электронной библиотечной системе  
[biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)

Москва ■ Юрайт ■ 2015

УДК 316.6(075.8)

ББК 88.5я73

П86

**Авторский коллектив:**

**Корягина Наталья Александровна** — кандидат психологических наук, старший преподаватель кафедры организационной психологии факультета психологии Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики» — гл. 1–3; гл. 4 (совместно с Н. В. Антоновой);

**Антонова Наталья Викторовна** — кандидат психологических наук, доцент кафедры организационной психологии факультета психологии Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики» — гл. 4 (совместно с Н. А. Корягиной), 5, 6;

**Овсянникова Светлана Владимировна** — кандидат филологических наук, доцент кафедры гуманитарных дисциплин Московского института телевидения и радиовещания «Останкино» — гл. 7.

Руководитель авторского коллектива — **Н. А. Корягина**.

**Рецензенты:**

*Иванова Н. Л.* — профессор, доктор психологических наук, заведующая кафедрой теории организаций Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики»;

*Халикова Н. В.* — доктор филологических наук, доцент кафедры современного русского языка Московского государственного областного университета.

П86

**Психология общения** : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 440 с. — Серия : Бакалавр. Академический курс.

ISBN 978-5-9916-4877-6

В учебнике рассматриваются основные теоретические и практические подходы к общению, много внимания уделяется освоению студентами практических навыков общения и развития коммуникативной компетентности. Особый акцент сделан на деловом общении как важнейшем компоненте профессиональной компетентности специалистов любого профиля, особенно представителей социэкономических профессий — журналистов, менеджеров, педагогов. Особенностью учебника является включение сведений из смежной науки — филологии, что позволяет сформировать у студентов комплексные компетенции и придает учебнику междисциплинарный характер.

Соответствует актуальным требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования и методологическим требованиям, предъявляемым к учебным изданиям.

*Для студентов бакалавриата различных специальностей, изучающих психологию общения.*

УДК 316.6(075.8)

ББК 88.5я73

ISBN 978-5-9916-4877-6

© Коллектив авторов, 2014

© ООО «Издательство Юрайт», 2015

## Оглавление

<b>Предисловие .....</b>	<b>6</b>
<b>Глава 1. Методологические аспекты исследования общения.....</b>	<b>9</b>
1.1. Возникновение психологии общения, ее предмет, связь с другими науками .....	9
1.2. К истории исследования общения. Общение как предмет научного знания: исследование проблемы общения в трудах В. М. Бехтерева, В. Н. Мясищева, А. А. Леонтьева, Б. Г. Ананьева, А. А. Бодалева.....	14
1.3. Методологические проблемы исследования связи общественных и межличностных отношений.....	22
1.4. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Межличностные отношения .....	25
1.5. Подходы к определению общения и его форм. Характеристики общения.....	29
1.6. Потребность в общении. Цели и функции общения.....	36
1.7. Структура общения .....	50
1.8. Виды и уровни общения .....	58
1.9. Стили общения.....	72
1.10. Особенности изучения проблемы общения в России. Соотношение общения и деятельности в отечественной науке ....	77
1.11. Возрастные особенности общения.....	80
1.12. Критерии удовлетворенности общением .....	88
1.13. Основные направления и перспективы исследования общения .....	91
<i>Практикум .....</i>	<i>104</i>
<b>Глава 2. Коммуникативная сторона общения.....</b>	<b>111</b>
2.1. Природа и цель коммуникаций.....	111
2.2. Вербальная коммуникация .....	115
2.2.1. Определение, функции, основные характеристики и нормы вербальной коммуникации.....	115
2.2.2. Структура общения как коммуникативного акта. Схема диалога .....	119
2.2.3. Речь как средство утверждения социального статуса.....	123
2.2.4. Культурные различия в вербальной коммуникации .....	125
2.2.5. Слушание как коммуникативный процесс, его роль в коммуникации. Виды слушания. Эффективное слушание .....	127

2.3. Невербальная коммуникация .....	141
2.3.1. Определение невербальной коммуникации.....	141
2.3.2. Функции невербальных сообщений .....	143
2.3.3. Базовые системы невербальной коммуникации.....	145
2.3.4. Проблема интерпретации невербального поведения.....	158
2.4. Коммуникативные барьеры и их преодоление .....	160
2.5. Феномен межличностного влияния, виды влияния. Психологическое противостояние влиянию .....	167
2.6. Техники влияния и противостояния влиянию.....	173
2.7. Массовая коммуникация как вид общения.....	177
2.7.1. Специфика массовой коммуникации: понятие, задачи и функции, характерные признаки массовой коммуникации ....	177
2.7.2. Речевое воздействие в массовой коммуникации. Особенности его использования .....	182
2.7.3. Особенности массовой коммуникации как пропаганды. Убеждающее воздействие в средствах массовой информации. Характеристики аудитории, коммуникатора, сообщения .....	184
2.7.4. Основа современных моделей убеждающей коммуникации .....	193
<i>Практикум</i> .....	194
<b>Глава 3. Социально-перцептивная сторона общения .....</b>	<b>202</b>
3.1. Понятие социальной перцепции. Место социальной перцепции в общении .....	202
3.2. Межличностное восприятие и понимание в процессе общения .....	207
3.2.1. Виды социального восприятия. Механизмы межличностного восприятия.....	207
3.2.2. Атрибуция как базовый механизм межличностного познания. Фундаментальная ошибка атрибуции.....	211
3.2.3. Понятие аттракции. Шкала, компоненты и закономерности возникновения аттракции. Этапы развития эмоциональных отношений .....	215
3.3. Механизмы межгруппового восприятия .....	218
3.4. Эффекты межличностного восприятия .....	224
3.4.1. Эффекты восприятия. Закономерности формирования первого впечатления: факторы восприятия при первом впечатлении .....	224
3.4.2. Направленное формирование первого впечатления.....	230
3.5. Долговременное общение .....	232
3.6. Трудности и дефекты межличностного общения .....	234
3.6.1. Трудности общения .....	234
3.6.2. Дефицитное общение .....	238
3.6.3. Дефектное общение .....	243
3.6.4. Деструктивное общение .....	247

3.7. Самопрезентация. Основные стратегии самопрезентации.....	250
<i>Практикум</i> .....	262
<b>Глава 4. Интерактивная сторона общения .....</b>	<b>271</b>
4.1. Интеракция как обмен действиями в общении .....	271
4.2. Теории межличностного взаимодействия .....	277
4.3. Позиции в общении .....	287
4.4. Основные виды ситуаций взаимодействия.....	292
4.5. Ассертивность в общении.....	299
<i>Практикум</i> .....	302
<b>Глава 5. Конфликтное общение .....</b>	<b>306</b>
5.1. Определение, виды и функции конфликта .....	306
5.2. Теоретические подходы к исследованию конфликта .....	310
5.3. Структура и динамика конфликта .....	316
5.4. Методы психологического исследования конфликта .....	325
5.5. Способы разрешения конфликтов .....	327
<i>Практикум</i> .....	337
<b>Глава 6. Деловое общение .....</b>	<b>349</b>
6.1. Специфика делового общения. Коммуникативная компетентность как компонент профессиональной компетентности.....	349
6.2. Виды, формы и стили делового общения. Особенности и механизмы диадического, группового, публичного делового общения.....	354
6.3. Виды и формы психологического воздействия в деловом общении .....	376
6.4. Имидж в деловом общении.....	384
<i>Практикум</i> .....	396
<b>Глава 7. Культура общения .....</b>	<b>400</b>
7.1. Культура речи и речевой этикет в деловом общении .....	401
7.2. Основы риторики .....	415
7.3. Деловое письмо .....	419
<i>Практикум</i> .....	425
<b>Приложение. Методические материалы для организации аудиторных и самостоятельных занятий по дисциплине «Психология общения» .....</b>	<b>434</b>
<b>Литература .....</b>	<b>437</b>

## Предисловие

Проблема общения интересовала человека еще с античных времен: ораторы прошлого ценили и уважали силу воздействия слова, когда при помощи грамотной речи вершились судьбы людей и целых народов. Ценность общения в настоящее время обусловлена его значимостью практически для всех сфер жизнедеятельности человека и социальных групп. Можно сказать, что мы живем общаясь и общаясь живем — невозможно жить среди людей, творить и развиваться вне общения!

Известный писатель (летчик-испытатель по профессии) А. де Сент-Экзюпери в одной из своих книг писал, что единственной настоящей роскошью, которая есть у человека, является роскошь общения. Благодаря общению мы существуем и развиваемся в обществе, в окружающей нас группе людей, переживаем чувства под влиянием других и сами оказываем воздействие, совершаем совместную деятельность и реагируем на результаты самой этой деятельности и многое другое. Этим обусловлена актуальность изучения процессов общения, которые предполагают не только обмен информацией (процесс коммуникации), но и восприятие и понимание другого человека, взаимодействие с ним и формирование определенного отношения к различным социальным объектам (человеку, группе, обществу).

Современная профессиональная деятельность полностью построена на взаимодействии для обмена информацией, т.е. на коммуникативной компетентности (беседы, переговоры, речи и дискуссии, презентации и совещания, общение в сети Интернет и пр.). Специалисты в различных областях знания (врачи, учителя, банкиры, менеджеры, диспетчеры, юристы, госслужащие и др.), чтобы приобрести необходимые практические навыки общения, проходят специальные обучающие лекции и тренинги общения, где они принимают участие в интерактивных играх.

Проблематику общения изучает специальная отрасль социальной психологии — психология общения. В ней исследуются процессы передачи и получения информации, восприятие и понимание людьми друг друга, взаимовлияние, сплоченность и конфликтность и пр.

Учебник подготовлен на основе программы дисциплины «Психология общения» для направлений подготовки бакалавров по специальностям «Психология» и «Медиакоммуникации». Учебник может быть также использован при подготовке бакалавров по специальностям «Социология», «Менеджмент», «Политология» и «История», а также магистров по программам «Практическая социальная психология» и «Психология бизнеса», в работе по программам тренингов «Тренинг делового общения» и «Коммуникативный тренинг», при проведении курса «Психология имиджа» и др.

Авторы учебника надеются, что в процессе усвоения дисциплины «Психология общения» будут достигнуты следующие основные цели:

- знакомство с основными научными положениями в области психологии общения и взаимодействия между людьми;
- изучение закономерностей различных форм общения;
- рассмотрение специфики коммуникации (передачи информации), социальной перцепции (восприятия и понимания человека), интеракции (взаимодействия в процессе общения) как аспектов общения;
- изучение психологических особенностей массовой коммуникации как вида общения.

Предполагается, что в результате освоения дисциплины студент (читатель) должен:

***знать***

- базовые понятия психологии общения, ее основные направления и методы;
- основные механизмы общения, влияющие на его эффективность;

***уметь***

- анализировать конкретные коммуникативные ситуации и применять полученные знания для саморазвития и дальнейшего профессионального роста;

***владеть***

- представлениями об основных видах, структуре и закономерностях общения;
- первичными навыками работы с научной психологической литературой.

Учебник основан на изложении фундаментальных научных знаний отечественной психологической школы (работ В. М. Бехтерева, В. Н. Мясищев, А. А. Леонтьева, Б. Г. Ананьева, А. А. Бодалева), материалов новейших российских и зарубежных исследований, практических работ в области психологии общения.

Методическую основу курса составляют теоретические и исследовательские разработки отечественных (В. С. Агеев, Г. М. Андреева, Б. Г. Ананьев, А. А. Бодалев, Г. В. Бороздина, Н. В. Казаринова, В. Н. Куницына, А. Н. Леонтьев, Б. Ф. Ломов, И. А. Мейжис, А. П. Панфилова, Л. А. Петровская, Л. Г. Почебут, А. Л. Свенцицкий и др.) и зарубежных школ и направлений психологии (Э. Аронсон, Э. Берн, Р. и К. Вердербер, Ф. Зимбардо, Д. Майерс, Г. Келли, Р. Чалдини и пр.).

Издание содержит современные исследовательские практики в области делового общения и коммуникации. В Практикуме предложены психологические задания и тесты, тренинговые упражнения для повышения коммуникативной компетентности обучающихся, а также техники для развития основных коммуникативных навыков: активного слушания, убеждения, самопрезентации, публичного выступления, ведения переговоров, разрешения конфликтных ситуаций в процессе переговоров и др. Отличительной особенностью данного учебника является наличие раздела по культуре делового общения, включая деловую переписку, что позволяет также повысить общую культуру речи студентов. Большое внимание уделяется развитию коммуникативной компетентности в области делового и профессионального общения, а также преодолению трудностей, возникающих в процессе общения. Большое количество упражнений, в том числе тренинговых, позволяет отработать необходимые навыки общения на практике.

Порядок изложения и тематика глав учебника отражают фундаментальные методологические принципы, а также проблемы прикладного использования научного знания. Учебник состоит из предисловия, семи глав, включающих тематические параграфы, практикумов, приложения, списка литературы. В тексте имеется рубрика «Пример», которая предназначена для обдумывания и рассуждения, лучшего усвоения теоретического материала при опоре на практические примеры.



# Глава 1

## МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ОБЩЕНИЯ

---

В результате изучения главы студент должен:

**знать**

- определение и историю возникновения психологии общения, ее связь с другими науками, определение, структуру, виды и функции общения, его место в системе общественных и межличностных отношений, современные направления исследования общения;

**уметь**

- анализировать структуру межличностных отношений, адекватные ситуации стили и модели общения, степень удовлетворенности общением;

**владеть**

- навыком использования стратегий и моделей общения в различных жизненных ситуациях.

---

### 1.1. Возникновение психологии общения, ее предмет, связь с другими науками

Из истории становления психологического знания известно, что понятие «общение» почти не было предметом серьезного монографического рассмотрения в научной литературе вплоть до середины XX в. В качестве доказательства можно привести широко известную монографию Ли Тайера, вышедшую в 1968 г., где описывались в основном частные проблемы, связанные со структурой процессов и функциями общения в американском обществе<sup>1</sup>. Предметом критики отечественных авторов, в частности А. А. Леонтьева, явилось то, что Тайер отказался от методологического анализа сущности общения, в то время как его книга была признана одной из лучших работ в области общения<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Thayer L. Communication and Communication Systems. Homewood, IL : Richard D. Irwin, 1968.

<sup>2</sup> Леонтьев А. А. Психология общения : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. 5-е изд., стер. М. : Смысл ; Академия, 2008. С. 20.

Постараемся рассмотреть в рамках отечественных традиций, как происходило становление новой области научного знания — психологии общения.

По мнению ряда исследователей, первый этап становления психологии общения включает период с *конца XIX до начала XX в.* Именно в это время исследования В. М. Бехтерева впервые затрагивают проблему общения как фактора психического развития человека и влияния группы на включенного в нее индивида. Однако сам процесс общения еще не являлся предметом психологического исследования. В основном решались вопросы анализа результатов влияния общения на психические процессы и функции<sup>1</sup>. Подробнее коснемся данного вопроса в следующем параграфе при рассмотрении проблематики исследования общения.

С *начала XX в. по 1970-е гг.* наблюдается развитие теоретико-философского подхода, в котором рассматривались проблемы социальной обусловленности общения, опосредованности психики человека. Продолжается теоретический анализ роли и функций общения в психическом развитии человека, намечаются вопросы, связанные с разработкой проблемы психологической сущности и структуры общения, специфики процессуальных характеристик общения. Общение выступает в качестве основы социализации личности<sup>2</sup>. В этот период общение занимает одно из ведущих мест в концепциях Б. Г. Ананьева, Л. С. Выготского, А. Н. Леонтьева, С. Л. Рубинштейна и др.

В нашей стране в качестве важнейшей задачи психологии общения было принято последовательное интерпретирование общения, и прежде всего *речевого общения*, под углом зрения психологической теории, уделяя особое внимание аспекту взаимоотношений личности и общества через посредство речи<sup>3</sup>.

Принципиально первым важным шагом в направлении создания психологии речевого общения как части психологии общения и тем самым как относительно самостоятельной части общей психологии стало появление в 1950-х гг. так называемой *психолингвистики*. Эта междисциплинарная область с самого начала поставила перед собой задачу раскрытия внутренней психологической организации речи. В число основных проблем, которыми она занималась, вошли:

— система уровней психофизиологической организации речевой способности;

---

<sup>1</sup> Чернова Г. Р., Слотина Т. В. Психология общения : учеб. пособие. СПб. : Питер, 2012. С. 11.

<sup>2</sup> Там же.

<sup>3</sup> Леонтьев А. А. Психология общения. С. 20.

- оперативные единицы речеобразования и восприятия речи;
- номенклатура, взаимосвязь и взаимозависимость отдельных операций в процессах порождения и восприятия речи.

За достаточно короткий период времени (буквально в течение 10—12 лет) психолингвистика сформировалась в довольно мощное направление в США, где она и возникла, и распространилась по всему миру: серьезные исследования в этой области были опубликованы в Канаде, Англии, Норвегии, Нидерландах, Германии, Польше, Италии, Болгарии, Франции, Индии, Японии, Австралии, Израиле и др.<sup>1</sup>

В нашей стране психолингвистика стала распространяться с начала 1960-х гг. В основном она развивалась в соответствии с отечественной психологической традицией, где исследование речи привлекало пристальное внимание и интерес таких крупнейших ученых, как Л. С. Выготский, С. Л. Рубинштейн, Д. Н. Узнадзе. Несмотря на различия во взглядах и психологических направлениях, которым ученые положили начало, их объединяло общее понимание *речи* как органического звена в системе деятельности человека. Поэтому психолингвистика в нашей стране развивалась как часть общей психологической теории деятельности, а речь с самого начала понималась как «речевое действие», подчиненное задачам, функциям и структуре обслуживаемой ею неречевой деятельности. Важно подчеркнуть, что психолингвистика принципиально ориентирована на исследование того звена речевого общения, тех факторов общения, которые носят индивидуальный и в то же время универсальный характер. В частности, она интересуется структурной организацией и закономерностями функционирования функциональных систем, обеспечивающих осуществление речи и речевого восприятия. К недостаткам теории психолингвистики до последнего времени относили неучет ею социальных функций общения, его природы и места в общей системе деятельности общества (и индивида как члена этого общества). В качестве примера можно привести «трансформационалистское» направление в психолингвистике США, возглавленное Н. Хомским и Дж. Миллером<sup>2</sup>.

Однако концептуальная система психолингвистики в некоторых ее направлениях является открытой, что создает возможность расширения и углубления ее проблематики. Поэтому перед отечественными исследователями встает задача одновременного учета и включения в анализ социальных и личностных факторов речевого

---

<sup>1</sup> Леонтьев А. А. Психология общения. С. 20.

<sup>2</sup> Там же. С. 18—19.

общения. Данное направление следует известной мысли К. Маркса о том, что мы должны искать социальное начало прежде всего не вне, а внутри личности говорящего человека, понимать самую психологию общения как социальную — не по названию, а по существу. Именно такой подход традиционен для отечественной психологии<sup>1</sup>.

Наконец, на последнем этапе становления психологии общения, с 1970-х гг. по настоящее время, общение рассматривается в качестве самостоятельной области научных исследований. Происходит переход от исследований «в условиях общения» к изучению самого процесса, его характеристик. Проблема общения становится объектом психологического теоретического, эмпирического и прикладного исследования. В качестве предмета исследования рассматриваются функции, механизмы, стороны общения, данная проблематика встает в один ряд с исследованиями проблем деятельности, личности и сознания<sup>2</sup>.

В самом начале этого периода, по мнению А. А. Леонтьева, психологическая проблематика общения зачастую ограничивалась самыми общими тезисами, не развивая их на конкретном практическом материале. В отечественных научных кругах исследования психологии общения вообще подменялись анализом психологии отношений, процессов социального управления или социометрическим анализом малых групп. На состоявшемся в 1970 г. Всесоюзном симпозиуме по психологии общения именно психология общения и не была представлена, исключения составили три доклада общего характера (В. Н. Мясищев, Б. Д. Парыгин и В. Н. Куницына). Так, В. Н. Мясищев стремился рассматривать *общение* как процесс взаимодействия конкретных личностей, определенным образом отражающих друг друга, относящихся друг к другу и воздействующих друг на друга<sup>3</sup>. В своем выступлении он говорил: «Связь отражения людьми друг друга в общении с их взаимоотношениями очевидна. В общении выражаются отношения человека с их различной активностью, избирательностью, положительным или отрицательным характером. Способом или формой общения и отношения является обращение человека с человеком»<sup>4</sup>. В остальных докладах почти не были представлены

---

<sup>1</sup> Леонтьев А. А. Психология общения. С. 19–20.

<sup>2</sup> Чернова Г. Р., Слотина Т. В. Психология общения. С. 11.

<sup>3</sup> Бодалев А. А. Психология общения : избранные психологические труды. 3-е изд., перераб. и доп. М. : МПСИ ; Воронеж : МОДЭК, 2002. С. 279.

<sup>4</sup> Мясищев В. Н. О взаимосвязи общения, отношения и обращения как проблемы общей в социальной психологии // Социально-психологические и лингвистические характеристики форм общения и развитие контактов между людьми : тезисы симпозиума, состоявшегося 1–3 декабря 1970 г. Л., 1970. С. 114–116.

психологические проблемы, связанные со спецификой самих процессов общения, с различным местом этих процессов в общей системе психологической деятельности человека, с психологическими факторами, определяющими их формальную и функциональную дифференциацию в различных условиях<sup>1</sup>.

Однако в 1973 г., уже на втором аналогичном симпозиуме, указанная проблематика вошла в круг научных проблем психологии общения. Согласно взглядам Б. Ф. Ломова, «общение составляет как бы внутренний механизм жизни коллектива (или социальной группы)»<sup>2</sup>. По предмету исследования психологии общения были высказаны основные положения, например: «не передача информации, а взаимодействие с другими людьми как внутренний механизм жизни коллектива. Не передача информации, а именно обмен (по Марксу) идеями, интересами и т.п., формирование установок, усвоение общественно-исторического опыта»<sup>3</sup>. Учеными подчеркивалась мысль о том, что важно исследовать не использование общения в деятельности социальной группы, а само общение в его становлении и динамике, его механизмы и средства как часть деятельности общения. В качестве собственного предмета психологии общения, по мнению докладчиков, следовало изучать взаимоотношения общения с другими видами деятельности человека, например с его практической и познавательной деятельностью<sup>4</sup>.

В связи с обозначенным предметом психологии общения было дано ее определение: **психология общения** — это раздел общей психологии, предметом которого является психологическая специфика процессов общения, рассматриваемых под углом зрения взаимоотношений личности и общества. Под психологической спецификой следовало понимать тот факт, что процессы общения могут быть рассмотрены не только под психологическим, но и под иными углами зрения — социологическим и лингвистическим<sup>5</sup>.

Согласно предмету исследования отечественные авторы, вслед за Б. Ф. Ломовым, в 70-х гг. XX в. выделили следующие основные проблемы психологии общения:

- 1) психологические функции общения;

---

<sup>1</sup> Леонтьев А. А. Психология общения. С. 12.

<sup>2</sup> Ломов Б. Ф. Состояние и перспективы развития психологии в СССР в свете решений XXIV съезда КПСС // Вопросы психологии. 1971. № 5. С. 18.

<sup>3</sup> Бувва Л. П. Социальная среда и сознание личности. М.: Изд-во МГУ, 1968. С. 112.

<sup>4</sup> Леонтьев А. А. Психология общения. С. 12.

<sup>5</sup> Там же. С. 13.

2) формирование и функционирование механизмов и средств общения в их зависимости от функций общения, от особенностей личности и от других психологических факторов;

3) взаимоотношение общения с другими аспектами психической жизни человека и с особенностями личности<sup>1</sup>.

С 70-х гг. XX в. возник и в настоящее время приобретает общественную значимость целый ряд практических областей, нуждающихся в теоретической разработке психологии общения, и прежде всего — общения речевого (например, оптимизация деятельности средств массовой информации и пропаганды: радио, телевидения и т.д.). На сегодняшний день стоит отметить бурное развитие в области рекламы, что также обязано не только теоретическим, но и практическим разработкам психологии общения (механизмы и способы воздействия на потребителя). Наблюдается тенденция к совершенствованию и последовательному научному обоснованию процессов социального управления, в связи с чем актуальность приобретает такое практическое направление психологии общения, как организация и проведение публичного выступления, искусство проведения переговоров (в том числе и деловых переговоров). Целый ряд прикладных задач возникает в связи с необходимостью практического учета взаимоотношений общения и особенностей личности и активного управления этими взаимоотношениями со стороны общества. Данная практика общения применяется в судебной, военной и космической психологии. Проблематика общения в медицине, в частности в психиатрии, также находит свое специфическое практическое применение. Конечно, мы перечислили далеко не все области практики использования речевого общения, однако нашей задачей в рамках данного учебника является освещение классической теории и как можно большего объема областей практического применения психологии общения.

## **1.2. К истории исследования общения. Общение как предмет научного знания: исследование проблемы общения в трудах В. М. Бехтерева, В. Н. Мясищера, А. А. Леонтьева, Б. Г. Ананьева, А. А. Бодалева**

В данном параграфе мы рассмотрим феномен «общение» через раскрытие его содержания в трудах отечественных ученых и роли в жизни человека, в его повседневных контактах и функционировании человеческого общества в целом.

---

<sup>1</sup> *Леонтьев А. А.* Психология общения : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. 5-е изд. С. 13–14.

Каждому из нас совершенно привычно и нормально использовать общение в различных его проявлениях, формах и видах. Например, мы с кем-то разговариваем, кого-то уговариваем или переубеждаем, с кем-то соглашаемся, над чем-то задумываемся и т.д. Именно так между людьми зарождается дружба, доверие или вражда, наступает одиночество или возникает привязанность, создается семья или команда. Как уже отмечалось выше, французский писатель А. де Сент-Экзюпери назвал общение *единственной роскошью, которая есть у человека*, с чем невозможно не согласиться.

Жизнь каждого человека связана с общением с другими людьми. Ежедневно у нас появляется потребность или желание, нужда перекинуться словом с живой душой, понимающей, разумной, способной услышать. Возникает потребность в общении с себе подобными. «Именно с подобными, так как никто другой не сможет пройти предназначенный человеку путь — в Слове, среди все новых и новых жизненных смыслов»<sup>1</sup>.

Итак, вне общения человеческое общество просто немислимо. Общение выступает в нем как способ цементирования индивидов и вместе с тем как способ развития самих этих индивидов<sup>2</sup>.

Началом разработки проблемы общения в отечественной психологии принято считать 20–30-е гг. XX в. Первые попытки осветить эту проблему среди отечественных ученых предпринял **В. М. Бехтерев** в связи с разрабатываемой им социальной рефлексологией. Общение, как писал он, служит в качестве механизма объединения людей в группы и условия социализации личности. Он отмечал, что чем разнообразнее и богаче общение человека с окружающими его людьми, тем успешнее осуществляется развитие личности<sup>3</sup>. В. М. Бехтерев выделял два специфических вида общения: подражание и внушение. «...Подражание черпает свой главный материал из общения с себе подобными, между которыми благодаря сотрудничеству развивается род взаимной индукции и взаимовнушения»<sup>4</sup>. Особенно важную роль в воздействии одного человека на другого в процессе общения В. М. Бехтерев отводил бессознательному внушению идей, чувствований и ощущений, без опоры на логические формы убеждения и доказательства<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> Горянина В. А. Психология общения : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. М. : Академия, 2002. С. 3.

<sup>2</sup> Андреева Г. М. Социальная психология : учебник для высш. учеб. заведений. 5-е изд., испр. и доп. М. : Аспект Пресс, 2007.

<sup>3</sup> Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. СПб. : Питер, 2009. С. 14.

<sup>4</sup> Бехтерев В. М. Коллективная рефлексология. Петроград : Колос, 1921. С. 7.

<sup>5</sup> Бехтерев В. М. Роль внушения в общественной жизни // Обозрение психиатрии, неврологии и экспериментальной психологии. 1898. № 1–3.

Он выделял условия, при которых такое внушение оказывается эффективным: единство настроения, переживаний людей, однородность собрания, его направленность на общую цель, наличие единой идеи<sup>1</sup>.

В своих трудах Бехтерев выделял «непосредственное» и «посредственное» общение. Посредственное связано с наличием какого-либо посредника в процессе общения — людей или письма, телеграммы, телефона, осязательных посредников (азбука слепых, прикосновения, поцелуи, ласки, побои, половое общение, температурные и электрические раздражители, обонятельные стимулы и др.). В качестве средств общения он выделял вещи, памятники истории и пр. При этом само объединение людей В. М. Бехтерев понимал как связь различных эпох: «Посредники могут объединять людей, не только находящихся на огромном расстоянии друг от друга, но и живущих в разные эпохи. Папирусы, памятники древности, археологические находки разве не объединяют нас с людьми, жившими в древние века и даже в доисторическое время? Точно так же памятники искусства... могут быть посредниками взаимодействия и общения между людьми, принадлежащими разным народам и разным эпохам»<sup>2</sup>.

По праву В. М. Бехтерев считается первооткрывателем в разработке проблемы общения в отечественной психологии. Например, в его лаборатории был проведен ряд экспериментов по изучению различных сторон проблемы общения. Он также указывал, что способы общения членов группы зависят от конкретных характеристик коллектива: его размера, содержания совместной деятельности, ситуации, в которой осуществляется взаимодействие<sup>3</sup>.

В начале XX в. **В. Н. Мясищев** под руководством В. М. Бехтерева и А. Ф. Лазурского участвовал в организации и проведении первых экспериментальных работ по изучению общения в условиях коллективной деятельности.

Новый подъем в исследовании общения наметился к 1960-м гг. В это время В. Н. Мясищев несколько раз обращался к проблеме общения. Он рассматривал формирование личности и ее отношений под влиянием опыта общения с ближайшим и значимым социальным окружением. В отличие от других авторов, В. Н. Мясищев, как мы уже отмечали, рассматривал *общение* целостно, не только как речевую коммуникацию, а как «как процесс взаимодействия конкретных личностей, определенным образом относящихся друг

---

<sup>1</sup> Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. С. 14.

<sup>2</sup> Бехтерев В. М. Коллективная рефлексология. С. 108.

<sup>3</sup> Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. С. 14.



к другу и воздействующих друг на друга»<sup>1</sup>. В. Н. Мясищев говорил о единстве взаимодействия между людьми и взаимоотношений между ними, обусловленных накапливаемыми в ходе взаимодействия впечатлениями и переживаниями. Он описывал особенности отражения других людей, отношения к ним и обращения с ними, раскрывал зависимости, которые существуют между отношением к собеседнику и опытом общения самого говорящего.

В. Н. Мясищев пытался описать и систематизировать наиболее распространенные формы взаимосвязей отношения и обращения. Например, в одну группу он объединил случаи соответствия действительного отношения людей друг к другу в общении и формы их обращения друг с другом при этом. В другую группу он отнес случаи, когда люди используют формы общения, которые более или менее сильно расходятся с их реальным отношением друг к другу<sup>2</sup>. В качестве причин, определяющих наличие или отсутствие соответствия между отношением и обращением у участников общения, В. Н. Мясищев отмечал как личностные свойства каждого из общающихся, так и сами обстоятельства общения (например, характер малой группы), которые образуют сами общающиеся: «В характере взаимодействия сказываются отношения — это понятно, но этот характер зависит не только от отношений, а и от внешних обстоятельств и положения взаимодействующих»<sup>3</sup>.

Большое место в работах В. Н. Мясищева отведено влиянию отношения к человеку на проявления ума, чувств, воли, всех остальных свойств личности у общающихся с этим человеком. В трудах ученого обстоятельно обсуждается вопрос о факторах, которые обуславливают формирование у человека тех или иных отношений, настойчиво подчеркивается роль способов поведения, в которых это отношение выражается, впечатлений и переживаний, которые человек накапливает в ходе своего взаимодействия с окружающими людьми. Характер этих впечатлений и переживаний определяется как реальным поведением людей, так и поступками по отношению к ним самого человека<sup>4</sup>. Например, В. Н. Мясищев отмечал: «Взаимоотношение играет существенную роль в характере процесса взаимодействия и в свою очередь

---

<sup>1</sup> Бодалев А. А., Ковалев А. Г. Теоретические и прикладные проблемы психологии общения в трудах В. Н. Мясищева // Психологические исследования общения / под ред. Б. Ф. Ломова, А. В. Беляевой, В. Н. Носуленко. М.: Наука, 1985. С. 28.

<sup>2</sup> Мясищев В. Н. О взаимосвязи общения, отношения и отражения как проблеме общей в социальной психологии. С. 115.

<sup>3</sup> Мясищев В. Н. Личность и неврозы. Л., 1960. С. 216.

<sup>4</sup> Бодалев А. А. Психология общения: избранные психологические труды. С. 281–282.

представляет результат взаимодействия. Те переживания, которые возникают в процессе взаимодействия, укрепляют, разрушают или реорганизуют отношения»<sup>1</sup>. При этом автор указывал на то, что личность, являясь объектом и результатом отношений, одновременно выступает в этом общении и в качестве субъекта определенных отношений. Пусть даже неосознанно, но от самого человека зависит характер поведения по отношению к нему окружающих, а значит, и характер его переживаний от общения с людьми и те оценки, которые он этим людям дает<sup>2</sup>.

Прослеживая факт влияния прошлого опыта человека на поведение его в различных ситуациях взаимодействия, В. Н. Мясищев обращается к важной проблеме психологии общения — проблеме выявления различий в содержательных и формальных характеристиках коммуникативной деятельности людей, зависящих от возраста человека. Кроме того, ученый старался понять, каким образом общение может воздействовать на те или иные характеристики психических процессов, психических состояний и свойств человека, существенно их изменять и перестраивать. В качестве основной идеи В. Н. Мясищева, которую он старался подкрепить анализом фактов, следует указать идею о фундаментальных потребностях человека, таких как потребность в труде и потребность в общении, о личностных свойствах (характере, склонностях и способностях), которые активно проявляются и развиваются именно в ситуациях двустороннего взаимодействия людей, что неизгладимо накладывает отпечаток на все стороны формирующейся личности. В своем стремлении постичь механизмы влияния общения на психику В. Н. Мясищев не ограничился выявлением его роли в становлении характера человека и его отношений<sup>3</sup>. Он пытался вскрыть зависимости между общением и психическими процессами участвующих в общении людей, исследуя эти зависимости на примере больных неврозами<sup>4</sup>. Так, в своей работе он описал социально-психологические и дифференциально-психологические механизмы воздействия условий общения на активность, продуктивность и динамику перцептивных, интеллектуальных, мнемических, аттенционных и эмоциональных процессов человека<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> *Мясищев В. Н.* Личность и неврозы. С. 216.

<sup>2</sup> *Бодалев А. А.* Психология общения : избранные психологические труды. С. 282–283.

<sup>3</sup> Там же. С. 283–287.

<sup>4</sup> *Мясищев В. Н.* Личность и неврозы. С. 58–92.

<sup>5</sup> *Бодалев А. А.* Психология общения : избранные психологические труды. С. 287.

Во второй половине XX столетия проблема общения в отечественной психологии начинает выделяться в самостоятельное научное направление. В 1967 г. Б. Д. Парыгин в книге «Социальная психология как наука» выделил проблему общения в качестве предмета изучения социальной психологии. С того времени общение стало предметом интенсивного научного изучения<sup>1</sup>.

Особого рассмотрения заслуживает подход, разработанный **А. А. Леонтьевым**. А. А. Леонтьев, анализируя западные направления исследований в области общения, указывал на их главный недостаток: понимание коммуникации скорее как *сообщения*, а не *общения*. По его мнению, более глубокое понимание коммуникации предполагает прежде всего ясное осознание того факта, что *коммуникация (общение)* есть не столько процесс внешнего взаимодействия изолированных личностей, сколько способ внутренней организации и внутренней эволюции общества как целого, процесс, при помощи которого только и может осуществляться развитие общества, при этом развитие предполагает постоянное динамическое взаимодействие общества и личности<sup>2</sup>. Далее автор, ссылаясь на К. Маркса, развивает свою мысль: «Общество воспроизводит себя в человеке и производит человека, чтобы творить человеческий мир, порождать “овеществленную силу знания”, обогащать социально-исторический опыт и, опираясь на него, делать очередной шаг вперед — точно так же, как человек воспроизводит и производит общество в своей продуктивной деятельности и в своем общении»<sup>3</sup>. Данные рассуждения легли в основу социального подхода в исследовании общения.

Другие господствующие в ученых кругах воззрения трактовали развитие языка и форм общения на ранних этапах антропогенеза как эволюцию способности индивида к общению и развитие умения отдельных членов первобытного человеческого коллектива «перекинуть мостик» от одной личности к другой. Здесь в качестве субъекта развития выступает не общество, а индивид как носитель определенных психологических, физиологических и анатомических характеристик; общество — только продукт взаимодействия индивидов<sup>4</sup>. Важно отметить, что при этом «язык возникает лишь из настоятельной необходимости общения с другими людьми. Сознание с самого начала есть общественный продукт»<sup>5</sup>. В связи

---

<sup>1</sup> Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. С. 15.

<sup>2</sup> Леонтьев А. А. Психология общения. С. 21.

<sup>3</sup> Там же. С. 21–22.

<sup>4</sup> Там же. С. 22.

<sup>5</sup> Новая публикация первой главы «Немецкой идеологии» К. Маркса и Ф. Энгельса // Вопросы философии. 1965. № 10. С. 93.

с этим А. А. Леонтьев отмечал, что не вызывает никакого сомнения, что изучать общение и процессы его формирования можно, имея представление о социальной структуре и социальной психологии общества. Общение — не что иное, как взаимодействие людей как членов общества, а речь — не столько общение во время труда, сколько общение для труда. Общение — актуализация отношений, форма общения есть способ актуализации отношений, носящий общественный характер и исторически развивающийся. А. А. Леонтьев указывал, что данный социальный подход к общению положен в основу психологической концепции<sup>1</sup>, которой придерживается большинство отечественных авторов. Огромный вклад А. А. Леонтьева заключается в выделении им психологической структуры деятельности общения, в которой общение представлено как последовательность этапов (фаз), раскрыто содержание разных видов деятельности общения<sup>2</sup>.

Значительное внимание проблеме общения уделял и **Б. Г. Ананьев**. Общение, по Ананьеву, — специфический вид деятельности, главной характеристикой которого является возможность человека строить свои отношения с другими людьми. Общение определяет характер социальной детерминации индивидуального развития личности и участвует в формировании всей психической организации человека. При этом Б. Г. Ананьев указывал, что общение как деятельность общественного индивида не всегда принимается во внимание. Кроме того, Б. Г. Ананьев одним из первых указал на многоуровневую, иерархическую и многомерную организацию общения как явления, выделив в нем макро-, мезо- и микроуровни: общество, в котором общающиеся люди живут; различные типы коллективов, членами которых они выступают; то ближайшее окружение, с которым чаще всего вступают в контакт<sup>3</sup>.

В своих трудах Б. Г. Ананьев четко и определенно показал значение разработки «вширь» и «вглубь» категории общения для общей, возрастной, педагогической психологии и психологии индивидуальных различий. Как писал А. А. Бодалев, Ананьевым была осуществлена перспективная попытка при рассмотрении общения как одного из главных видов деятельности человека трактовать общение как своеобразный сплав общественного и индивидуального в социальном бытии людей. Б. Г. Ананьев выделил

---

<sup>1</sup> Леонтьев А. А. Психология общения. С. 24–25, 35.

<sup>2</sup> Об этом подробно мы поговорим в параграфе 1.10 учебника при исследовании особенностей изучения проблемы общения в России.

<sup>3</sup> Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. С. 14–15.

и проследил основные направления влияния общения на формирование психического мира человека. Им была поставлена проблема освещения зависимостей, связывающих отдельные внешние и внутренние характеристики взаимодействия людей с содержательными и динамическими проявлениями психических процессов, состояний и свойств, участвующих в общении людей. При анализе связей общения и личности автор показал необходимость исследований характера сопряжения деятельности общения с другими основными деятельностями человека, чтобы формирование его личности шло с максимальным приближением к общественному идеалу<sup>1</sup>.

Для отечественной психологической науки особое значение имеет сформулированное Б. Г. Ананьевым новое направление в проблеме общения как *познание* участниками общения друг друга. Далее это направление было разработано **А. А. Бодаевым**<sup>2</sup> и его учениками, как и другие вопросы проблемы общения<sup>3</sup>. Так, А. А. Бодаев указывал, что в зависимости от опыта познания человека, от степени его систематизации и близости к действительности содержания оценочных эталонов, на которые он опирается в своем общении с другой личностью, в немалой степени зависят полнота и точность расшифровки им внутреннего мира этой личности, а также выбор способов обращения с этой личностью во время контактов с ней. Общение (межличностное общение), по А. А. Бодаеву, — это всегда взаимодействие людей, при котором они познают друг друга, вступают в те или иные взаимоотношения и при котором между ними устанавливается определенное взаимообращение (поведение, выбираемое участниками общения). Итак, общение — целостный процесс, монообъект, элемент социальной системы<sup>4</sup>.

В своих трудах А. А. Бодаев сформулировал понятие *коммуникативного ядра личности* как результата устойчивых сформировавшихся у человека отношений к другим людям и к самому себе. Данное коммуникативное ядро образуется в структуре личности и влияет на характер человека, на его отношения в плане эмоционального отклика на других людей (любовь, ненависть, симпатия, неприязнь и пр.) и на его поступки и поведение при контактах

---

<sup>1</sup> Бодаев А. А. Психология общения : избранные психологические труды. 3-е изд., перераб. и доп. М. С. 277.

<sup>2</sup> Бодаев А. А. Восприятие и понимание человека человеком. М. : Изд-во МГУ, 1982.

<sup>3</sup> См.: Бодаев А. А. Психология общения : избранные психологические труды.

<sup>4</sup> Там же. С. 5, 9.

с другими людьми (обнаруживается в социальной части картины мира)<sup>1</sup>.

Итак, на сегодняшний день категория «общение» является одной из центральных в психологической науке наряду с категориями «мышление», «деятельность», «личность», «отношения»<sup>2</sup>. Изучение проблемы общения в нашей стране за последние 25–30 лет стало одним из ведущих направлений исследований, что объясняется потребностью современности получить достаточно полную картину психической жизни человека в контексте действия социальных факторов (общения, в частности), которые эту жизнь определяют, а также научиться данные факторы эффективно использовать.

### **1.3. Методологические проблемы исследования связи общественных и межличностных отношений**

Аристотель в своей «Политике» (ок. 328 г. до н.э.) писал, что «человек по природе своей есть животное общественное, а тот, кто в силу своей природы, а не вследствие случайных обстоятельств живет вне общества, — либо недоразвитое в нравственном смысле существо, либо сверхчеловек... Общество существует по природе и по природе предшествует каждому человеку... А тот, кто не способен вступить в *общение* или, считая себя существом самодостаточным, не чувствует потребности в нем, уже не составляет элемента общества, становясь либо зверем, либо божеством»<sup>3</sup>.

Закономерности поведения и деятельности людей в условиях социальных групп, т.е. в условиях их *общения* и *взаимодействия*, на сегодняшний день изучают многие науки, в том числе и социальная психология. Г. М. Андреева отмечает, что главная задача, стоящая перед социальной психологией, заключается в раскрытии конкретного механизма «вплетения» индивидуального в ткань социальной реальности. Это важно для понимания результата воздействия социальных условий на общение и взаимодействие людей<sup>4</sup>.

Структура общественных отношений главным образом исследуется в социологической теории. Так, она раскрывает субордина-

---

<sup>1</sup> Бодаев А. А. Психология общения : избранные психологические труды. 3-е изд., перераб. и доп. С. 6–7.

<sup>2</sup> Социальная психология : учеб. пособие / отв. ред. А. Л. Журавлев. М. : ПЕР СЭ, 2002. С. 123–125.

<sup>3</sup> Почебут Л. Г., Мейжис И. А. Социальная психология. СПб. : Питер, 2010.

<sup>4</sup> Андреева Г. М. Социальная психология : учебник для высш. учеб. заведений. С. 68–69.

цию различных видов общественных отношений (экономических, социальных, политических, идеологических и др.). Все это в совокупности представляет собой систему общественных отношений. Специфика их заключается в том, что в них не просто «встречаются» индивид с индивидом и «относятся» друг к другу, но индивиды как представители определенных общественных групп (классов, профессий или других групп, сложившихся в сфере разделения труда, а также групп, сформировавшихся в сфере политической жизни, например политических партий и т.д.).

Общественные отношения строятся на основе определенного положения, занимаемого каждым в системе общества (а не на основе симпатий или антипатий как межличностные). Они есть отношения между социальными группами или между индивидами как представителями этих социальных групп. Поэтому считается, что данный вид отношений носит *безличный* характер; их сущность заключается во взаимодействии конкретных социальных ролей, а не личностей.

Согласно определению И. С. Кона, *социальная роль* есть фиксация определенного положения, которое занимает тот или иной индивид в системе общественных отношений. Под ролью чаще понимается «функция, нормативно одобренный образец поведения, ожидаемый от каждого, занимающего данную позицию»<sup>1</sup>. Данные ожидания не зависят от сознания и поведения конкретного индивида, их субъектом является общество (общественные нормы и ценности). Кроме того, ряд исследователей указывает на связь социальной роли с определенными видами социальной деятельности личности. Отсюда социальная роль определяется как общественно необходимый вид социальной деятельности и способ поведения личности.

Однако социальная роль всегда несет на себе *печать общественной оценки*: общество может одобрять либо не одобрять некоторые социальные роли (например, не одобряется такая социальная роль, как «преступник»), иногда это одобрение (неодобрение) отличается у разных социальных групп. Важно, что одобряется или не одобряется *определенный вид социальной деятельности*, а не конкретное лицо. При этом мы «относим» человека к определенной социальной группе, идентифицируем его с группой<sup>2</sup>.

В жизни каждый человек выполняет сразу несколько социальных ролей: бухгалтер, отец, член профсоюза, игрок сборной по футболу и т.д. Ряд ролей предписан человеку при рожде-

---

<sup>1</sup> Кон И. С. Социология личности. М. : Политиздат, 1967. С. 12–42.

<sup>2</sup> Андреева Г. М. Социальная психология. С. 68–69.

нии (например, быть женщиной или мужчиной), другие приобретаются прижизненно. Однако сама по себе социальная роль не определяет деятельность и поведение каждого конкретного ее носителя в деталях: все зависит от того, *насколько индивид усвоит роль*, а также от *индивидуальных характеристик человека и их проявлений* («личностная окраска»). Итак, общественные отношения являются по своей сущности ролевыми, безличными отношениями, однако в жизни в своем конкретном проявлении приобретают определенную «личностную окраску». В качестве примера можно сравнить двух продавцов одного отдела в магазине: как они общаются с клиентами, манеру их поведения и пр. Здесь явно будут видны отличия исполнения роли, что явилось результатом личностного отношения к роли продавца. Таким образом, логично, что каждая социальная роль не означает абсолютной заданности шаблонов поведения, она всегда оставляет некоторый «диапазон возможностей» для своего исполнителя («*стиль исполнения роли*»). Именно «диапазон возможностей» является основой для построения внутри системы безличных общественных отношений второго ряда отношений — *межличностных* (или, по В. Н. Мясищеву, *психологических*)<sup>1</sup>. Подробнее о межличностных отношениях мы поговорим в следующем параграфе.

К настоящему времени в социально-психологической литературе не существует четкой позиции относительно взглядов на определение *места* и *природы межличностных отношений*. Высказываются различные точки зрения, связанные прежде всего с положением межличностных отношений к системе общественных отношений.

Согласно работам Г. М. Андреевой, природа межличностных отношений может быть правильно понята, если их не ставить в один ряд с общественными отношениями, а увидеть в них особую линию отношений, возникающую внутри каждого вида общественных отношений, не вне их (будь то «ниже», «выше», «сбоку» или как-либо еще). Схематически это можно представить как сечение особой плоскости системы общественных отношений: то, что обнаруживается в этом «сечении» экономических, социальных, политических и иных разновидностей общественных отношений, и есть межличностные отношения (рис. 1.1).

В предложенной схеме наглядно видны оба ряда отношений. Становится понятным, почему межличностные отношения «опосредствуют» воздействие на человека различных видов общественных отношений.

---

<sup>1</sup> См.: Андреева Г. М. Социальная психология.



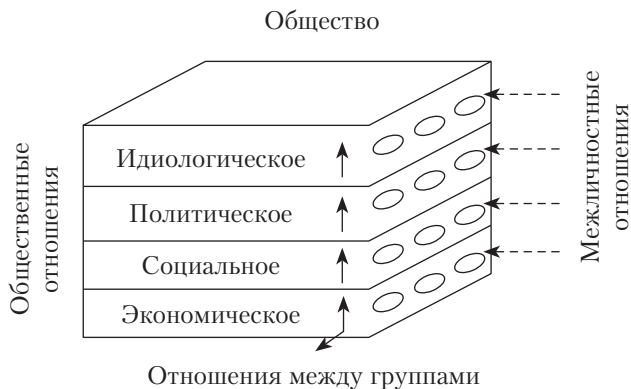


Рис. 1.1. Межличностные отношения и общественные отношения

Итак, реализация безличных отношений в деятельности конкретных личностей, в актах их общения и взаимодействия происходит через межличностные отношения внутри различных форм общественных отношений.

#### 1.4. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Межличностные отношения

В одной из трактовок общения, данной А. А. Леонтьевым, общение представлено «как реализация или актуализация общественного отношения»<sup>1</sup>. Также А. А. Леонтьев, вслед за В. Н. Мясищевым, разграничивает понятие *общественного отношения* и его «личностный», психологический коррелят, возникающий в реальном процессе общения как производное от его психологической организации, а именно *взаимоотношение* между людьми<sup>2</sup>.

На сегодняшний день, согласно социально-психологическому взгляду, именно в *общении* происходят реализация и развитие системы человеческих отношений, как *общественных*, так и *межличностных*. Таким образом, в самой материальной жизнедеятельности людей находятся корни общения. По этому поводу А. Н. Леонтьев писал: «В нормальных обстоятельствах отношения человека к окружающему его предметному миру всегда опосредованы его отношением к людям, к обществу»<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Леонтьев А. А. Психология общения. С. 29.

<sup>2</sup> Там же. С. 29–30.

<sup>3</sup> Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность. М. : Политиздат, 1975. С. 289.

В приведенных высказываниях особенно важна мысль о том, что в реальном общении даны и межличностные отношения людей, т.е. выявляются их эмоциональные привязанности, неприязнь и пр., а также в ткань общения встраиваются и общественные (экономические, социальные, политические и др.), т.е. безличные по своей природе, отношения.

Естественно, что каждый ряд отношений реализуется в специфических формах общения. Общение как реализация межличностных отношений — процесс, более изученный в социальной психологии, в то время как общение между группами скорее исследуется в социологии. Общение, в том числе в системе межличностных отношений, вынуждено совместной жизнедеятельностью людей, поэтому оно необходимо осуществляется при самых разнообразных межличностных отношениях, т.е. имеет место и в случае положительного, и в случае отрицательного отношения одного человека к другому. Тип межличностных отношений не безразличен к тому, как будет построено общение, но оно существует в специфических формах, даже когда отношения крайне обострены. То же относится и к характеристике общения на макроуровне как реализации общественных отношений. И в этом случае, общаются ли между собой группы или индивиды как представители социальных групп, акт общения неизбежно должен состояться, вынужден состояться, даже если группы антагонистичны<sup>1</sup>.

Такое двойственное понимание природы общения (в широком и узком смысле слова) установило некоторую логику понимания связи межличностных и общественных отношений. Прослеживается историческое изменение форм общения, т.е. изменение их по мере развития общества вместе с развитием экономических, социальных и прочих общественных отношений. Здесь, выступая представителем некоторой социальной группы, человек общается с другим представителем другой социальной группы и одновременно реализует два рода отношений: и безличные, и личностные.

### **Пример 1.1**

Крестьянин, продавая товар на рынке, получает за него определенную сумму денег, и деньги здесь выступают важнейшим средством общения в системе общественных отношений. Вместе с тем этот же крестьянин торгуется с покупателем и тем самым «лично» общается с ним, причём средством этого общения выступает человеческая речь<sup>2</sup>.

В данном примере на поверхности выступает форма непосредственного общения — коммуникация, за ней стоит общение, обу-

---

<sup>1</sup> Андреева Г. М. Социальная психология. С. 74–76.

<sup>2</sup> Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность. С. 76.

словленное товарно-денежными общественными отношениями. При социально-психологическом анализе можно абстрагироваться от «второго плана», но в реальной жизни этот «второй план» общения всегда присутствует. Хотя сам по себе он и является предметом исследования главным образом социологии<sup>1</sup>.

Обратимся непосредственно к *межличностным* отношениям, которые в основном и проявляются в реальной жизни и складываются между отдельными людьми. Они часто сопровождаются переживаниями эмоций, выражают внутренний мир человека и делятся на виды: 1) официальные и неофициальные; 2) деловые и личные; 3) рациональные и эмоциональные; 4) субординационные и паритетные<sup>2</sup>. Подробно виды межличностных отношений мы разберем в следующих параграфах.

Согласно рассмотренной ранее структуре отношений (см. рис. 1.1) можно предположить, что для каждого участника межличностных отношений эти отношения могут представляться единственной реальностью любых отношений. Однако в действительности содержанием межличностных отношений является определенный вид общественных отношений (определенная социальная деятельность). Несмотря на то что в процессе межличностных, а значит, и общественных отношений люди обмениваются мыслями, сознают свои отношения, это осознание часто не идет далее знания того, что люди вступили в межличностные отношения.

### Пример 1.2

Отдельные моменты общественных отношений представляются их участникам лишь как их межличностные взаимоотношения: кто-то воспринимается как «злой преподаватель», как «хитрый торговец» и т.д.<sup>3</sup>

Осознание усложняется тем, что межличностные отношения — наша действительная реальность общественных отношений: вне их нет где-то «чистых» общественных отношений. Поэтому практически во всех групповых действиях участники выступают в двух качествах: как исполнители безличной социальной роли и как неповторимые человеческие личности с фиксированным положением не в системе общественных отношений, а в системе лишь групповых связей (*межличностная роль*)<sup>4</sup>. Данные групповые связи строятся на основе индивидуальных психологических особенностей личности. Обнаружение личностных черт в стиле

---

<sup>1</sup> Андреева Г. М. Социальная психология. С. 76.

<sup>2</sup> Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений.

<sup>3</sup> Андреева Г. М. Социальная психология. С. 72.

<sup>4</sup> Там же. С. 72.

исполнения социальной роли вызывает в других членах группы ответные реакции, и, таким образом, в группе возникает целая система межличностных отношений<sup>1</sup>.

### Пример 1.3

В обыденной жизни хорошо известны примеры межличностных ролей: про отдельных людей в группе говорят, что он «рубаха-парень», «свой в доску», «козел отпущения» и т.д.

Стоит отметить, что межличностные отношения строятся на эмоциональной основе, что является существенным отличием от природы общественных отношений. Эмоциональная основа межличностных отношений означает, что они возникают и складываются на основе определенных чувств, рождающихся у людей по отношению друг к другу. Поэтому межличностные отношения можно рассматривать как фактор психологического «климата» группы.

В отечественной школе психологии различаются три вида, или уровня, эмоциональных проявлений личности: *аффекты*, *эмоции* и *чувства*. В социальной психологии обычно исследуются именно *чувства* как более продолжительные во времени и устойчивые психологические характеристики личности. В природе существует огромное разнообразие этих чувств, но все их можно объединить в две большие группы:

1) *конъюнктивные чувства* — сюда относятся разного рода сближающие людей, объединяющие их чувства. В каждом случае такого отношения другая сторона выступает как желаемый объект, по отношению к которому демонстрируется готовность к сотрудничеству, к совместным действиям и т.д.;

2) *дисъюнктивные чувства* — сюда относятся разъединяющие людей чувства, когда другая сторона выступает как неприемлемая, может быть, даже как фрустрирующий объект, по отношению к которому не возникает желания к сотрудничеству, и т.д.<sup>2</sup>

Интенсивность того и другого родов чувств может быть весьма различной. Конкретный уровень их развития, естественно, не может быть безразличным для деятельности групп, и личностей в частности.

Проблема анализа межличностных отношений в группе заключается в том, что практически отношения между людьми не складываются лишь на основе непосредственных эмоциональных контактов. Сама деятельность задает другой ряд — ряд общественных отношений. Следуя традиционной социальной психологии,

---

<sup>1</sup> Шибутани Т. Социальная психология : пер. с англ. М., 1961.

<sup>2</sup> Андреева Г. М. Социальная психология. С. 73.

обращающей свое внимание преимущественно на межличностные отношения, был разработан арсенал методических средств, главным из которых считается метод социометрии американского исследователя Дж. Морено<sup>1</sup>. Сущность метода сводится к выявлению системы «симпатий» и «антипатий» между членами группы, т.е. к выявлению системы эмоциональных отношений в группе путем осуществления каждым из членов группы определенных «выборов» из всей группы по заданному критерию. Все данные о таких «выборах» заносятся в особую таблицу — социометрическую матрицу или представляются в виде особой диаграммы — социограммы, после чего рассчитываются «социометрические индексы», как индивидуальные, так и групповые. При помощи данных социометрии можно рассчитать позицию каждого члена группы в системе ее межличностных отношений<sup>2</sup>.

## 1.5. Подходы к определению общения и его форм. Характеристики общения

В современной науке об общении существует огромное количество несовпадающих определений общения (коммуникации)<sup>3</sup>. Известный американский исследователь общения Френк Дэнс предложил систематизацию определений общения по трем основным признакам, по которым наблюдается расхождение между авторами: 1) уровень анализа; 2) наличие или отсутствие интенции со стороны коммуникатора; 3) наличие нормативной оценки акта общения («хорошее-плохое» или «успешное-неуспешное» общение)<sup>4</sup>.

Для отечественных авторов, отмечает А. А. Леонтьев, *общение* является одним из *видов деятельности*. Это не означает, что общение во всех случаях выступает как самостоятельная деятельность, важно, что оно может быть ею, а может выступать и как компонент, составная часть (и условие) другой, некоммуникативной деятельности. Согласно предложенному понятию общения и вышеупомянутой систематизации, отечественные ученые определяют общение следующим образом: 1) при рассмотрении уровня анализа общения необходимо ввести ряд *категорий* (деятельность, взаимодействие

---

<sup>1</sup> Морено Дж. Л. Социометрия: Экспериментальный метод и наука об обществе : пер. с англ. М., 1958.

<sup>2</sup> Андреева Г. М. Социальная психология. С. 73–74.

<sup>3</sup> Леонтьев А. А. Психология общения. С. 24.

<sup>4</sup> Леонтьев А. А. Психология общения ; Dance F. E. X. The «Concept» of Communication // Journal of Communication. 1970. Vol. 20. № 2. P. 208.

(интеракция), общение, взаимоотношение, общественное отношение), в системе которых общение имеет свое место; 2) аксиомой является интенциональность (наличие специфической *цели*, самостоятельной или подчиненной другим целям; наличие специфического *мотива*) общения и его результативность (мера совпадения достигнутого результата с намеченной целью); 3) нормативность общения, выражающаяся в факте обязательного *социального контроля* за протеканием и результатами акта общения<sup>1</sup>.

Кроме указанной классификации общение, вернее, разнообразие его форм, может быть рассмотрено и в других аспектах, например с позиций социологического и общепсихологического подходов.

*Социологический аспект* понятия общения предполагает изучение внутренней динамики структуры общества и ее взаимосвязи с процессами общения. В этом оправдывается существование различных *форм* человеческого общения. Согласно качественной специфике организации человеческого общества и связанного с ним способа взаимоотношения с действительностью, наше общение имеет двустороннюю направленность: 1) «*работает на общество*» (непосредственно и через изменение в сознании и в деятельности человека); 2) благодаря многообразию форм деятельности общение участвует в различных формах активного воздействия человека на природу, являясь при этом разнообразными *факторами социальной жизни человечества*<sup>2</sup>.

Рассматривая социологический «выход» общения, следует указать на важные функции общения, так или иначе связанные со структурой и функционированием самого общества: а) поддержание существования и функционирования социальной структуры в целом и отдельных составляющих ее социальных групп. Поддержание осуществляется за счет стабильности системы коммуникации в данной общности (стабильности общения) и за счет стабильности системы личностных по форме существования, общественных по природе отношений или взаимоотношений, реализуемых в общении; б) в зависимости от меры социологической значимости вида общения возможно «выстраивание» различных видов общения в последовательный иерархический ряд: на одном полюсе выделяют социологически наиболее нагруженные, на другом — социологически «пустые» виды общения. В связи с этим можно говорить о *типовом общении*, например о непосредственном межличностном общении в процессах совместной деятельности<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Леонтьев А. А. Психология общения. С. 27.

<sup>2</sup> Там же. С. 30–31.

<sup>3</sup> Леонтьев А. А. Психология общения. С. 31–32.

Итак, без общения невозможно предположить взаимодействие личности и общества. В социологическом подходе *общение* является способом осуществления внутренней эволюции или поддержания *status quo* социальной структуры общества, социальной группы или отдельной общности<sup>1</sup>.

С *общефилософской* точки зрения интерпретации форм общения общение прежде всего связано с диалектикой развития *общественных отношений* и способами актуализации этих отношений<sup>2</sup>. Еще К. Маркс и Ф. Энгельс писали, что при определенных условиях, создаваемых людьми в процессе материального производства и находимых каждым новым поколением и новым индивидом, индивиды, находящиеся в определенных отношениях, вступают в общение. При этом общение и отношения индивидов рассматриваются в определенных отношениях (виртуальных и актуальных). Следовательно, *общение* — процесс актуализации общественного отношения, превращение его из виртуальной в реальную форму, в форму «действительного отношения», осуществляемое при определенных «обстоятельствах» или «условиях»<sup>3</sup>. Различные условия образуют на протяжении всего исторического развития связный ряд форм общения, связь которых сводится к тому, что на место прежней формы общения становится новая, соответствующая более развитым производительным силам<sup>4</sup>.

Предложенный А. А. Леонтьевым детальный анализ текста «Немецкой идеологии» показал, что среди форм общения выделены следующие антиподы. Во-первых, противопоставляются друг другу «внутреннее» и «внешнее» общение. При этом подразумевается общение внутри данного коллектива (нации) и между различными коллективами, современный аналог форм — это внутригрупповое и межгрупповое общение<sup>5</sup>. Во-вторых, противопоставляются «материальное» и «духовное» общение: «Производство идей, представлений, сознания первоначально непосредственно вплетено в материальную деятельность и в *материальное общение* людей, в язык реальной жизни. Образование представлений, мышление, *духовное общение* людей являются здесь еще непосредственным порождением материального отношения людей»<sup>6</sup>.

---

<sup>1</sup> Леонтьев А. А. Психология общения. С. 31.

<sup>2</sup> Там же. С. 33.

<sup>3</sup> Цит. по: Леонтьев А. А. Психология общения. С. 34—35.

<sup>4</sup> Маркс К., Энгельс Ф. Собр. соч. : в 50 т. 2-е изд. М. : Политиздат, 1953. Т. 3. С. 72.

<sup>5</sup> Леонтьев А. А. Психология общения. С. 36.

<sup>6</sup> Маркс К., Энгельс Ф. Собр. соч. 2-е изд. Т. 3. С. 24.

В-третьих, антиподами выступают формы «универсального» и «мирового» общения. Общение в данном случае рассматривается как способ «уравновешивания» в процессе производства того факта, что «индивиды совершенно подчинены разделению труда и поэтому поставлены в полнейшую зависимость друг от друга»<sup>1</sup>. Здесь К. Маркс и Ф. Энгельс указывали на то, что ограниченное общение сковывает индивидов, отсюда возникает необходимость *универсального общения*, в котором бы участвовали индивиды как таковые<sup>2</sup>. Понятно, что в качестве субъекта общения здесь становится коллектив, социум, а не индивид. В-четвертых, авторы различают «прямое» и «косвенное» общение<sup>3</sup>.

Обозначенные формы общения как со стороны социологического, так и со стороны общепсихологического подхода в настоящее время находят свое «место» в современных исследованиях направлений общения — об этом мы поговорим позже.

Согласно рассмотренным подходам А. А. Леонтьев определяет общение следующим образом. *Общение* — процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного теми или иными средствами контакта между людьми, так или иначе связанными друг с другом в психологическом отношении. Осуществление этого контакта позволяет либо изменять протекание коллективной (совместной) деятельности за счет согласования (рассогласования) «индивидуальных» деятельностей по различным параметрам или, напротив, разделение функций (социально ориентированное общение), либо осуществлять целенаправленное воздействие на формирование и изменение отдельной личности (или на ее поведение) в процессе коллективной или «индивидуальной», но социально опосредованной деятельности (личностно ориентированное общение)<sup>4</sup>.

В данной формулировке общения А. А. Леонтьев выделяет следующие его *характеристики*<sup>5</sup>:

1) *ориентация общения*. Общение происходит всегда внутри группы людей или между двумя людьми, объединенными некоторыми характеристиками: общие интересы, мотивы, знания, установки, цели, общие средства деятельности и т.д. В некоторых слу-

---

<sup>1</sup> Леонтьев А. А. Психология общения. С. 66.

<sup>2</sup> Там же. С. 69.

<sup>3</sup> Там же. С. 440.

<sup>4</sup> Там же. С. 63.

<sup>5</sup> Леонтьев А. А. Общение и деятельность общения // Межличностное общение : хрестоматия / сост. и общ. ред. Н. В. Казариновой, В. М. Погорельши. СПб., 2001. С. 39–59 ; *Его же*. Психология общения. С. 63–78.



чаях это могут быть не общие характеристики, а их потенциальная «комплиментарность», взаимодополняемость.

#### **Пример 1.4**

Вступая на улице в разговор с незнакомым человеком, чтобы спросить, где находится нужный вам адрес, мы в основном предполагаем, что человек из данного района владеет некоторым знанием, необходимым нам для того, чтобы разрешить возникшую проблемную ситуацию и сориентироваться.

Общение с психологической точки зрения как раз ориентировано на то, чтобы изменить в определенном направлении перечисленные выше характеристики. При этом происходит некоторое психическое объединение членов данной группы (группы общения) или осуществляется сознательное или бессознательное распределение социальных ролей между ними, что приводит к психологической дифференциации. Приведем примеры личностно ориентированного общения.

#### **Пример 1.5**

1. Во время киносеанса, естественно, осуществляется акт общения, вызывающий известное психологическое объединение аудитории. Однако по окончании сеанса общность распадается.

2. На уроке в школе задачей учителя является донесение до каждого ученика каких-то знаний, умений или норм поведения.

Итак, ориентация общения — это наиболее общая целевая характеристика общения. Специфическая ориентация того или иного вида общения более или менее непосредственно отражается на его средствах и на протекании самих процессов общения. Различают социально-ориентировочное и личностно-ориентировочное общение.

Значимость фактора психологической ориентации была экспериментально проверена Б. Х. Бгажноковым<sup>1</sup>. В качестве испытуемых участвовали ученики 10 классов средней школы.

#### **Пример 1.6**

В первой серии эксперимента из одного класса отбиралось четверо желающих. После знакомства с научным текстом средней трудности перед ними ставилась задача как можно убедительней и понятней объяснить смысл социально-психологических терминов из текста одному из четверых учеников, отобранных из того же класса. Последним нужно было максимально усвоить преподносимый материал. Каждая пара беседовала в отдельном кабинете без свидетелей.

---

<sup>1</sup> *Леонтьев А. А.* Психология общения. С. 67–72 ; *Бгажноков Б. Х.* Психолингвистические проблемы речевого общения (личностно и социально ориентированное речевое общение) : дис. ... канд. психол. наук. М., 1973. Гл. 2.

Затем перед испытуемыми ставилась новая задача — выступить с тем же материалом перед классом, который будет оценивать достоинства и недостатки его рассказа. Как в первом, так и во втором случае рассказ испытуемых записывался на замаскированный магнитофон.

Во второй серии эксперимента была изменена последовательность коммуникативных задач: испытуемый рассказывал содержание текста сначала классу, а затем одному из товарищей.

В эксперименте было показано, что различие психологической ориентации в условиях социально и личностно ориентированного общения приближает первый вид общения к монологическому повествованию, а второй — к непринужденной, спонтанной диалогической речи. Изменение последовательности коммуникативных задач (первичных ориентаций участников) привело к большей разговорности речи в первой серии, чем во второй.

Итак, при одинаковых социально-коммуникативных задачах речевое поведение людей может быть различным в зависимости от их психологической ориентации. Следовательно, характер общения необходимо определять по внутренней психологической ориентации субъекта общения или по ориентации некоторой системы общения<sup>1</sup>;

2) *психологическая динамика общения*. Это довольно широкая характеристика, отражающая психологическое содержание общения. Так, если говорить о процессах речевого воздействия, А. А. Леонтьев выделил несколько сфер, в которых это воздействие может осуществляться: 1) сфера знаний (информирование, обучение); 2) сфера навыков и умений, деятельности (обучение); 3) сфера деятельности в ее реальном осуществлении (внушение, убеждение); 4) сфера мотивов и потребностей, установок, ценностной ориентации (убеждение). Следует добавить, что процесс речевого воздействия не носит «однаправленного» характера (публичная, ораторская речь, межличностное общение), что позволяет говорить о достаточно широком спектре разнообразных изменений в психических состояниях и протекании психических процессов у коммуникатора и реципиента, связанных с процессом общения. Важно, что изменения у реципиента в значительной степени прогнозируются коммуникатором, хотя и далеко не полностью (невозможно стопроцентное моделирование личности собеседника: его мотивы и установки неизвестны говорящему).

Психологическая динамика общения особенно тесно взаимосвязана с его деятельностным характером: а) качественные развития в психологической динамике общения детерминированы

---

<sup>1</sup> Леонтьев А. А. Психология общения. С. 71–72.

спецификой деятельности, в которую общение включено; б) динамика в значительной степени направляется степенью достижения цели коммуникатором (степень совпадения мотива и результата коммуникации)<sup>1</sup>;

3) *семиотическая специализация общения* определяется тем, какие средства используются в общении. Выделяют материальное и знаковое общение. Внутри знакового общения различают: а) речевое общение; б) общение с помощью знаковых систем, психологически эквивалентных языку (язык жестов); в) общение с помощью вторичных знаковых систем с опорой на язык; г) общение с помощью вторичных знаковых систем специфического характера; д) общение при помощи ситуативно осмысляемых материальных объектов (например, подарок, присланный по почте)<sup>2</sup>.

Как уже было сказано, общение имеет своей целью изменение определенным образом смыслового поля реципиента при помощи различных средств, чаще всего через значения. Так, мы подбираем слова и словосочетания и организуем их в высказывание таким образом, чтобы при восприятии речи реципиентом осуществлялся желаемый сдвиг в его смысловом поле. В этом случае не происходит непосредственного воздействия на личностный смысл, оно опосредовано восприятием знаковых систем. Значение этих средств входит как необходимый и основной компонент в содержание воздействия<sup>3</sup>.

При других формах общения, например через восприятие других знаковых систем, скажем графиков, осуществляемое воздействие усиливается. В таком случае одна и та же информация, представленная в виде числовой таблицы и графика (или кривой), сильно отличается по мере воздействия на человека. Информация, предьявленная в виде графика, будет воспринята гораздо лучше. Психологический механизм здесь следующий: в графиках основным средством передачи информации используются знаки-образы (а не знаки-коды). Сила и эффективность такой системы сигналов основаны на непосредственном обращении к чувственному познанию (восприятию) изучаемых соотношений и способствуют осознанию их значений, чаще всего даже минуя стадию языкового мышления<sup>4</sup>. Как отмечает А. А. Леонтьев, график стимулирует эвристическую познавательную активность реципиента, в ходе которой он получает дополнительную информацию.

---

<sup>1</sup> Леонтьев А. А. Психология общения. С. 72–74.

<sup>2</sup> Там же. С. 74.

<sup>3</sup> Там же. С. 75.

<sup>4</sup> Герцук Я. П. Графические методы в статистике. М. : Наука, 1968. С. 16.

Знаковому общению генетически предшествует личностно-смысловое общение, опосредованное отношением цели и средств. Оно также способствует изменению в смысловом поле.

### Пример 1.7

Можно достаточно убедительно воздействовать на реципиента, воспроизводя лишь то или иное эмоциональное состояние. Чаще всего это можно наблюдать в паре родитель — ребенок. Так, малыш, совершив какой-либо поступок, смотрит на выражение лица мамы и понимает, что он совершил что-то либо хорошее, либо плохое.

Такого рода смысловое воздействие широко используется в массовой коммуникации и других видах массового воздействия<sup>1</sup>;

4) *степень опосредованности* — это больше количественная, чем качественная характеристика, ее также можно определить как социальную «дистанцию», отделяющую коммуникатора от реципиента. Степень опосредованности отражает количество ступеней опосредования процесса общения при условии тождества сообщения. Данные «ступени» при общении выполняют следующие функции: а) редактирующую; б) контролирующую; в) техническую; г) распространительную (в массовой коммуникации). Здесь важно отметить, что общение (текст газетной статьи или радиорепортажа) сохраняет свое тождество на всех этапах (от письменного стола журналиста до того момента, как прочтете или услышите).

Итак, степень опосредованности не является психологической или социально-психологической характеристикой, она социологична. А. А. Леонтьев сам указывал на то, что данная характеристика им была введена только для того, чтобы противопоставить ей характеристику ориентации общения, с которой можно связать понятие «прямого информационного контакта»<sup>2</sup>.

## 1.6. Потребность в общении. Цели и функции общения

При рассмотрении понятия «*потребность в общении*» обратимся к определению *потребности*. **Потребность** можно определить как состояние нужды в конкретных условиях, предметах, объектах, без которого невозможно развитие и существование живых организмов, их жизнедеятельности. Потребность — особое психическое состояние индивида, ощущаемые или осознаваемые им «напряжение», «неудовлетворенность», «дискомфорт», отражение в психике человека несоответствия между внутренними и внешними усло-

---

<sup>1</sup> Леонтьев А. А. Психология общения. С. 77.

<sup>2</sup> Там же. С. 77–78.

виями деятельности<sup>1</sup>. Человек в силу своей природы постоянно испытывает неудовлетворенность, необходимость в специальных условиях для своего развития. Данные условия способны ему обеспечить только другие люди, социум. Сам процесс социализации человеческой личности, процесс становления отдельного человека невозможен без общения<sup>2</sup>. Кроме того, «любая человеческая деятельность невозможна вне общения»<sup>3</sup>.

Логично заключить, что *потребность в общении* является исключительно человеческой потребностью, она формируется из стремления людей к сообществу и сотрудничеству (например, в ситуации совместной деятельности). Мотивы, обслуживающие данную потребность, могут быть взаимоисключающими и взаимодополняющими: от эгоистически-манипулятивных до альтруистически-бескорыстных. Например, вступая в определенные отношения с другими людьми, человек может стремиться к тому, чтобы властвовать, доминировать, производить впечатление, поддерживать имидж дружелюбного и добродетельного человека и т.д.<sup>4</sup>

Сама потребность в общении, точнее, актуализация потребности человека в общении, в эмоциональной эмпатии; стремление к сотрудничеству, общению, дружбе с другими людьми называется **аффилиацией** (от англ. *to affiliate* — присоединять). Аффилиация проявляется в стремлении быть в контакте с другими людьми ради самого процесса общения, ради устранения дискомфорта, связанного с одиночеством. Она особенно свойственна людям с высокой тревожностью, беспокойным, впадающим в состояние фрустрации от вынужденного уединения. Такие люди часто идут на поводу у других, им обязательно нужен лидер<sup>5</sup>.

Исследователи склонны выделять некоторые существенные черты человеческих потребностей:

- объективность происхождения;
- их исторический характер;
- зависимость от практической деятельности;
- социальная обусловленность.

---

<sup>1</sup> Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погорьша В. М. Межличностное общение : учебник. СПб. : Питер, 2001. С. 29.

<sup>2</sup> Леонтьев А. А. Психология общения. С. 10.

<sup>3</sup> Панферов В. Н. Психология общения // Вопросы философии. 1971. № 7. С. 126.

<sup>4</sup> Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погорьша В. М. Межличностное общение. С. 29.

<sup>5</sup> Там же. С. 29–30.

Человеческие потребности весьма многообразны, к ним относят: сохранение вида; потребность в деятельности; потребность смысла жизни; потребность в свободе, труде, познании, общении.

*Выделяют следующие виды потребности в общении.*

1. Потребность быть индивидуальностью проявляется в установлении таких взаимоотношений, при которых человек, общаясь, мог бы «прочитать» на лице, услышать в речи и увидеть в поведении другого человека признание своей неповторимости, уникальности, необычности.

2. Потребность в престиже удовлетворяется в том случае, когда в результате контактов мы получаем признание наших личностных качеств, восхищение нами, положительные оценки окружающих. Не найдя признания, человек бывает огорчен, разочарован, а иногда даже агрессивен. Неудачи в одном заставляют человека искать признания в другом, и большей частью он находит его во взаимодействии и общении с людьми, склонными оценивать его положительно. Однако если такая потребность в индивиде гипертрофирована, это может привести к потере друзей и полному одиночеству.

3. Потребность в доминировании. Это стремление оказывает активное влияние на образ мыслей, поведение, вкусы, установки другого человека. Удовлетворяется эта потребность лишь в том случае, если изменяется поведение другого человека или ситуация в целом под нашим влиянием. Одновременно с этим партнер по взаимодействию рассматривает нас в качестве субъекта, берущего на себя тяжесть принятия решения. Поэтому, наряду с потребностью в доминировании, у некоторых людей есть потребность в подчинении другому лицу. Эти потребности могут выступать и как факторы, ухудшающие взаимоотношения, если мы стремимся доказать свою правоту безотносительно к истине (доминирование) или же принимаем нежелательные для нас решения и поведение партнера, не сопротивляясь (подчинение). Взаимоотношения двух доминантных или двух ведомых личностей бывают крайне напряженными. В первом случае возможен конфликт, во втором — непродуктивность совместной деятельности.

4. Потребность в покровительстве или заботе о другом человеке проявляется в стремлении кому-нибудь в чем-либо помочь и испытать при этом удовлетворение. Потребность в заботе о другом, удовлетворяясь в различных жизненных ситуациях, постепенно формирует альтруизм, человеколюбие.

5. Потребность в помощи предполагает готовность партнера принять помощь. Эта помощь, будучи принятой, приносит удовлетворение тому, кто ее оказал. Отказ от помощи может быть воспринят негативно, как нежелание войти в контакт, или более

того — как необоснованная независимость и гордость, как завышенная самооценка<sup>1</sup>.

Удовлетворение любой из представленных и многих других потребностей является сложным процессом, включающим несколько этапов, главными из которых выступают мотивация и реализация деятельности. Как отмечает Куницына со своими коллегами, в этом сложном процессе могут обнаруживаться парадоксальные моменты, когда после долгого ожидания и сильного напряжения человек избегает предмета, который мог бы удовлетворить его потребность.

### Пример 1.8

После длительной вынужденной разлуки люди сознательно отодвигают, оттягивают момент встречи, а встретившись, ведут себя сдержанно, озадачивая тем самым окружающих<sup>2</sup>.

Следует помнить, что постоянное неудовлетворение важных потребностей (таких как: принятие, уважение, удовлетворяющее общение, искренность и доверие в дружеских контактах) и невозможность найти им замену или когда человек постоянно видит преграды на пути к цели — все это способно привести к глубоким личностным нарушениям. Возникает стойкое психическое состояние, наполненное тревогой, досадой, расстройством, внутренним дискомфортом, общей напряженностью, называемое **фрустрацией** (лат. *frustratio* — тщетное ожидание, обман). Фрустрацию вызывает мобилизирующее психическое состояние, ориентированное на настоящее и прошлое, поэтому возникновение фрустрации сигнализирует о том, что беда уже случилась<sup>3</sup>.

Среди причин, вызывающих фрустрацию, выделяют:

- *внешние* — трудное, нерешенное задание, невыгодные условия, плохие помощники и сотрудники;
- *внутренние* — плохая подготовленность к выполнению задания, безволие и др.

Согласно причинам, типичными реакциями на фрустрацию могут выступать:

- агрессия (направленная на других или на себя);
- рационализация;
- снижение ценности недостижимого объекта (стремление снять с себя вину за неуспех, представить события в выгодном для себя свете).

---

<sup>1</sup> Морозов А. В. Деловая психология. Курс лекций : учебник для высш. и средн. спец. учеб. заведений. СПб. : Союз, 2000.

<sup>2</sup> Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М. Межличностное общение. С. 29–30.

<sup>3</sup> Там же. С. 30.

Неудачи, особенно длительные или частые, могут вызвать *суммацию фрустраций*, что приводит к психосоматическим расстройствам (язвы, аллергия, астма, заикание) и к фиксационным реакциям, возникающим под влиянием наказаний.

В качестве психологических последствий фрустрации называют: возбуждение, фантазирование, апатию, деструктивность, отчаяние. Как способ приспособления к фрустрации чаще всего выступает замещающая деятельность.

### **Пример 1.9**

Если ребенку запретить строить домик из конструктора, так как кончилось время отдыха и игры, он может начать рисовать в воздухе<sup>1</sup>.

Взрослые в качестве выхода из этого состояния используют осознанное отступление (сдерживание) или неосознанное отступление, выражающееся в подавлении нежелательных и неосуществимых надежд, стремлений, которые проявляются в снах человека.

Итак, люди, особенно дети, считают фрустрацию следствием воздействия внешних обстоятельств. Если при этом причины фрустрации устранимы самим человеком, его мотивация усиливается, появляются повышенное эмоциональное возбуждение (возникает некий энергетический резерв) и желание уничтожить преграды. Однако при устойчивых, повторяющихся неудачах и полной потере надежды на успех мотивация падает. В некоторых случаях может появиться новый мотив (при выборе новых целей), однако чаще всего наступает состояние полного отсутствия мотивации и человек ощущает себя крайне незащищенным, становится обидчивым, тем самым обрекает себя на неуспех.

Для изучения фрустрации могут использоваться «Методика неразрешимых задач» и «Методика прерванного действия»<sup>2</sup>.

Рассматривая проблему потребности в общении, следует обратиться к вопросу о статусе ее существования. В связи с этим дискутируется вопрос о том, существует ли потребность в общении (или коммуникативная потребность) как специфическая потребность, отличная от других социальных или духовных потребностей, или же она является одной из разновидностей последних.

Большинство авторов, например, Н. Ф. Добрынин, А. Г. Ковалев, А. В. Петровский, Б. Д. Парыгин, К. Обуховский, М. Ainsworth, считали потребность в общении специфической самостоятельной

---

<sup>1</sup> Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М. Межличностное общение. С. 31.

<sup>2</sup> Там же. С. 30–31.



человеческой потребностью, отличной от других потребностей<sup>1</sup>. При этом на практике ее нередко сводили к таким частным потребностям, как потребность во впечатлениях<sup>2</sup>, в безопасности<sup>3</sup> и др.

В данном вопросе более логичной представляется позиция Л. И. Марисовой, которая говорит об иерархичной структуре коммуникативных потребностей, служащей мотивационно-потребностной основой общения<sup>4</sup>. В связи с этим она выделила девять групп коммуникативных потребностей:

- 1) в другом человеке и взаимоотношениях с ним;
- 2) принадлежности к социальной общности;
- 3) сопереживании и сочувствии;
- 4) заботе, помощи и поддержке со стороны других;
- 5) оказании помощи, заботы и поддержки другим;
- 6) установлении деловых связей для осуществления совместной деятельности и сотрудничества;
- 7) постоянном обмене опытом, знаниями;
- 8) оценке со стороны других, уважении, авторитете;
- 9) выработке общего с другими людьми понимания и объяснения объективного мира и всего происходящего в нем<sup>5</sup>.

Однако это еще не все проблемные вопросы, связанные с потребностью в общении. Так, до сих пор остается открытым вопрос о природе ее происхождения: является ли она врожденной (базовой) или вторичной, т.е. формируется в онтогенезе в процессе социализации ребенка. Относительно этого вопроса имеются две противоположные точки зрения. Например, такие ученые, как А. В. Веденов и D. Campbell считали, что у человека имеется врожденная потребность в самом процессе общения<sup>6</sup>.

---

<sup>1</sup> Добрынин Н. Ф. Активность личности и принцип значимости // Проблемы личности. М., 1969 ; Ковалев А. Г. Психология личности. М. : Просвещение, 1970 ; Петровский А. В. О некоторых проблемах социально-психологических исследований // Вопросы психологии. 1970. № 4 ; Парыгин Б. Д. Основы социально-психологической теории. М. : Мысль, 1971 ; Обуховский К. Психология влечений человека : пер. с польск. М. : Прогресс, 1972 ; Ainsworth M. Patterns of attachment behavior shown by the infant in interaction with his mother. Merrill-Palmer Quarterly, 1964.

<sup>2</sup> Кистяковская М. Ю. Развитие движения у детей первого года жизни. М. : Педагогика, 1970.

<sup>3</sup> Пейпер А. Особенности деятельности мозга ребенка. М. : Медгиз, 1962.

<sup>4</sup> Марисова Л. И. О мотивационно-потребностной основе общения. Берлин, 1978.

<sup>5</sup> Цит. по: Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. С. 29–33.

<sup>6</sup> Веденов А. В. Потребность в общении // Советская педагогика. 1967. № 9 ; Campbell D. T. Ethnocentric and other altruistic motives // Nebraska symposium on motivation. 1965. № 13.

Также Б. Ф. Ломов указывал на то, что потребность в общении относится к числу основных (базовых) потребностей человека, она диктует поведение людей не меньше, чем витальные потребности<sup>1</sup>.

Точку зрения о врожденности потребности в общении не разделяли такие известные ученые, как С. Л. Рубинштейн, Ф. Т. Михайлов, А. Н. Леонтьев, М. И. Лисина и др.<sup>2</sup> Так, М. И. Лисина, приводя в пример наблюдения над младенцами, указывала на то, что эта потребность формируется прижизненно как результат контакта ребенка со взрослыми.

#### **Пример 1.10**

В первые недели жизни ребенок не отвечает на обращения старших и сам к ним не адресуется (если не считать его плача, адресованного всем и ни к кому конкретно). Но уже в возрасте двух месяцев он способен отличить «добрую» мимику или интонацию взрослого от «злой», причем на первую у него появляется реакция оживления: поворачивает голову из стороны в сторону, открывает и закрывает рот, перебирает ручками и ножками, пытается улыбаться<sup>3</sup>.

Подобные исследования привели М. И. Лисину к выделению четырех этапов и четырех критериев становления потребности в общении: а) первый этап и критерий — внимание и интерес ребенка к взрослому; б) второй этап и критерий — эмоциональные проявления ребенка в адрес взрослого; в) третий этап и критерий — инициативные действия ребенка, направленные на привлечение интереса взрослого; г) четвертый этап и критерий — чувствительность ребенка к отношению и оценке взрослого.

Согласно М. И. Лисиной, все указанные этапы становления потребности в общении и исследование М. Ю. Кистяковской означают, что данная потребность формируется прижизненно, являясь результатом контакта ребенка со взрослыми.

#### **Пример 1.11**

Исследование М. Ю. Кистяковской, проведенное в условиях госпитализма, показало, что дети не проявляют к взрослым ни внимания, ни интереса даже по истечении 2—3 лет жизни. Но стоило педагогу наладить взаимодействие с ребенком, как в течение короткого времени удавалось далеко «продвинуть» его по пути развития, сформировать активное отношение к людям и окружающему миру<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. М. : Наука, 1984.

<sup>2</sup> Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. М., 1946 ; Михайлов Ф. Т. Загадка человеческого Я. М. : Политиздат, 1976 ; Леонтьев А. Н. Избранные психологические произведения : в 2 т. М. : Педагогика, 1983 ; Лисина М. И. Проблемы онтогенеза общения. М. : Педагогика, 1986.

<sup>3</sup> Лисина М. И. Проблемы онтогенеза общения.

<sup>4</sup> Кистяковская М. Ю. Развитие движения у детей первого года жизни.

По М. И. Лисиной, *потребность в общении (коммуникации)* есть стремление к познанию и оценке других людей, а через них и с их помощью — к самопознанию и самооценке. В онтогенезе потребность в общении строится на основе двух других потребностей: 1) *органические жизненные нужды ребенка* (в пище, тепле и др.). Жизненная практика помогает ребенку открыть существование взрослого как единого источника поступления к нему всех благ, а интересы эффективного «управления» таким источником создают нужду ребенка в том, чтобы его выделить и исследовать; 2) *потребность в новых впечатлениях* (о которой писали Л. И. Божович, М. Ю. Кистяковская и др.<sup>1</sup>). М. И. Лисина отмечала, что стремление ребенка к удовлетворению органических потребностей и получению информации — это еще не общение. Только когда он захочет познать взрослого и самого себя, когда взрослый проявит внимание к ребенку, определит по отношению к нему свою позицию, тогда можно говорить и о потребности в общении (коммуникации)<sup>2</sup>.

Анализируя работу М. И. Лисиной, Е. П. Ильин подчеркивал, что потребность в собственно общении — это только одна причина общения как вида активности человека. Через процесс общения человек удовлетворяет потребность во впечатлениях, в признании и поддержке, познавательную потребность и многие другие духовные потребности. Поэтому не случайно выделение в зарубежной психологии такого собирательного понятия, как *потребность в аффилиации* (контактировать с людьми, быть членом группы, взаимодействовать). Кроме того, потребность в общении выражена у разных людей неодинаково, в связи с чем говорят об экстра- и интровертах; о стремлении к общению подростков, связанному с уровнем притязаний; о более выраженном стремлении к общению у девочек, чем у мальчиков, и др.<sup>3</sup>

Итак, потребность в общении, считает А. А. Леонтьев, — независимо от того, считается ли она врожденной или «культурной», социальной, — обычно предполагает ее первичность, неприводимость, ее несводимость к другим потребностям, особенно на определенном этапе онто- и филогенеза. Далее А. А. Леонтьев развивает свою мысль и указывает на то, что первоначально потребность в общении «животна», не является социальной (пример с младенцами, нуждающимися в уходе окружающих). Становясь чело-

---

<sup>1</sup> Изучение мотивации поведения детей и подростков / под ред. Л. И. Божович, Л. В. Благоннадежиной. М. : Педагогика, 1972 ; Кистяковская М. Ю. Развитие движения у детей первого года жизни.

<sup>2</sup> Лисина М. И. Проблемы онтогенеза общения.

<sup>3</sup> Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений.

веческой, данная потребность служит соединительным звеном между личностью ребенка и социальными взаимоотношениями его с окружающими. На ранних этапах развития ребенка потребность в общении сводится к использованию общения для удовлетворения некоммуникативных потребностей и мотивов (социально-практических). Возникающие вслед за тем социальные функции определяют и дифференцируют постановку целей общения и его психологическую динамику<sup>1</sup>.

В работе Н. П. Ерастова представлена классификация мотивов общения, в основе которой лежат различные виды потребностей:

- мотив-потребность;
- мотив-интерес;
- мотив-привычка;
- мотив-каприз;
- мотив-долг<sup>2</sup>.

При сопоставлении мотивов общения коммуникатора и адресата Н. П. Ерастов выделяет три вида их соответствия друг другу:

— взаимодействующие, которые в процессе общения сближаются по содержанию друг с другом, будучи первоначально даже разными;

— противодействующие, которые исключают друг друга, противоположны по направленности: один желает узнать правду, а другой не хочет ее говорить;

— независимо протекающие, не влияющие друг на друга: у общающихся разные цели, но каждый не имеет ничего против цели другого.

Мы достаточно осветили проблему потребности в общении, рассмотрим теперь вопросы, связанные с его целью и функциями. Постараемся ответить на вопрос: ради чего человек вступает в акт общения? Так, у животных цели общения обычно не выходят за рамки актуальных для них биологических потребностей. Человек же преследует весьма разнообразные цели для удовлетворения социальных, культурных, познавательных, творческих, эстетических и других потребностей.

По А. А. Леонтьеву, цель общения определяется ситуацией (проблемной ситуацией), в которой происходит общение индивидов<sup>3</sup>. В связи с этим следует полагать, что **цель** общения — конкретный результат, на достижение которого в определенной ситуации направлены разнообразные действия, совершаемые чело-

---

<sup>1</sup> Леонтьев А. А. Психология общения. С. 162—165.

<sup>2</sup> Ерастов Н. П. Психология общения. Ярославль, 1979.

<sup>3</sup> Леонтьев А. А. Психология общения. С. 159.