

О.И. Муравьева

# СТРАТЕГИИ ОБЩЕНИЯ

В СТРУКТУРЕ  
КОММУНИКАТИВНОЙ  
КОМПЕТЕНТНОСТИ

**О.И. Муравьева**

**СТРАТЕГИИ ОБЩЕНИЯ  
В СТРУКТУРЕ  
КОММУНИКАТИВНОЙ  
КОМПЕТЕНТНОСТИ**

*Допущено Советом по психологии УМО  
по классическому университетскому образованию  
в качестве учебника для студентов  
высших учебных заведений,  
обучающихся по направлению и специальностям  
психологии*

Издание оплачено из средств  
благотворительного некоммерческого фонда  
«Фонд содействия образованию и науке  
Томского государственного университета»

Томск  
2003

УДК 159.9  
ББК 188.5  
М 91

**Муравьева О.И.**

**М 91**

Стратегии общения в структуре коммуникативной компетентности:  
Учебник. – Томск: Томский государственный университет, 2003. – 118 с.

ISBN 5–94621–081–5

В учебнике рассматривается коммуникативная компетентность как проблема социальной и общей психологии. Дается аналитический обзор основных подходов к проблеме коммуникативной компетентности и эффективности общения, развивается авторский подход к проблеме коммуникативной компетентности в контексте гипотезы об основных психологических пространствах существования человека. Изложены основные принципы и задачи психологического тренинга коммуникативной компетентности.

Для студентов старших курсов факультетов психологии, психологов, философов

**УДК 159.9  
ББК 188.5**

**Редактор**  
доктор психологических наук,  
профессор В.И. Кабрин

**Рецензент**  
доктор психологических наук,  
профессор А.Н. Гусев

*Издание осуществлено при поддержке Института  
«Открытое общество» (грант НВА034)*

ISBN 5–94621–081–5

© Томский государственный университет, 2003  
© Муравьева О.И., 2003

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	4
<b>Глава 1. Основные подходы к проблеме эффективности общения и взаимодействия.....</b>	<b>8</b>
1.1. История вопроса.....	8
1.2. Теоретические подходы к проблеме эффективности общения и взаимодействия.....	11
1.3. Эмпирические модели коммуникативной компетентности.....	19
1.4. Уровневые модели общения и взаимодействия.....	25
1.5. Технологии эффективного общения.....	35
<b>Глава 2. Проблема коммуникативной компетентности и базовые психологические уровни человека.....</b>	<b>39</b>
2.1. Проблема коммуникативной компетентности как проблема общей психологии.....	39
2.2. Сущность, личность, общение.....	42
2.3. Некоторые общие исходные представления о психологической структуре человека.....	47
2.4. Организменное пространство.....	52
2.5. Функционально-ролевое пространство.....	53
2.6. Самоактуализационное пространство.....	57
2.7. Духовное пространство.....	64
2.8. Коммуникативная компетентность в контексте модели основных психологических пространств существования человека.....	69
<b>Глава 3. Тренинг коммуникативной компетентности.....</b>	<b>75</b>
3.1. Формы групповой психологической работы.....	75
3.2. Цели и принципы тренинга коммуникативной компетентности.....	80
3.3. Экзистенциальные аспекты коммуникации.....	85
3.4. Этапы и механизмы тренинга коммуникативной компетентности.....	92
Литература.....	111

Человеческое поведение настолько сложно что его адекватный анализ затруднителен независимо от того, какого рода концептуальную схему использовать. Ни в одной конкретной схеме нет ничего святого. Все они лишь инструменты анализа, и утилитарность является единственным критерием для принятия той или другой из них

*Т Шубутани*

Вопрос. Чем отличается психолог от обыкновенного человека?

Ответ. Психолог так же, как и обыкновенный человек, радуется, грустит, страдает и конфликтует, отличие его заключается лишь в том, что в любой момент времени он может объяснить, почему и что с ним происходит.

*Шутка психологов*

## ВВЕДЕНИЕ

Было бы иллюзией думать, что проблема коммуникативной компетентности (КК) возникла лишь недавно и ранее не осознавалась представителями социальных наук, публицистами, литераторами и др. Еще Ф.И. Шаляпин в своих мемуарах писал: «Если на сцене даже отрицательное должно быть красиво, то в жизни необходимо, чтобы все красиво вышло и л...»

Надо помещику пойти к мужикам и с ними говорить. И выходит помещик, плохо играющий свою роль помещика, и говорит мужикам, пожалуй, дело, но ставит так запятые и точки с запятой, делает такие неуместные паузы, что мужики вместо того, чтобы вынести самое благоприятное впечатление от его зачастую действительно добрых намерений, выносят впечатление досадливое. Не понял актер-помещик атмосферы, не знал правильной интонации. Провалился. Через год, глядишь – горит его усадьба» [139. С. 351].

Что же касается научно-психологических исследований КК, то приоритет здесь принадлежит британским психологам. В 60-е годы Рон Харре [172, 174] вводит понятие социальная компетентность, а Майкл Аргайл [156, 298] – коммуникативная компетентность. В нашей стране активные исследования в этой области начинаются в 80-е годы. В это время выходят в свет монографии Ю.Н. Емельянова [45], Ю.М. Жукова [46], Л.А. Петровской [96]. Почему же мы вновь обращаемся к исследованию КК? Современная ситуация не только в психологии, но и в других гуманитарных науках характеризуется тем, что проблема общения, межличностных отношений, социальной и коммуни-

кативной компетентности является одной из наиболее актуальных и активно обсуждаемых проблем. Фактически она приобрела междисциплинарный статус. Большой интерес к их разработке проявляют исследователи в области философии, социологии, педагогики, лингвистики, а также специалисты в самых разных областях психологии: педагогической, психологии труда, психологии управления, клинической, психолингвистики и др. Рост подобных исследований у нас в стране обусловлен как минимум двумя обстоятельствами, лежащими в разных плоскостях социокультурного пространства. Во-первых, это особенности современной социально-экономической ситуации, главной системообразующей характеристикой которой является попытка реализовать цель построения свободного демократического общества. Понятно, что чем в большей степени общество руководствуется принципами свободы и демократии, тем более высокие требования оно предъявляет к уровню психологической культуры людей и, в частности, к уровню их социальной и коммуникативной компетентности (КК). В современном российском обществе в значительной мере осознаются эти объективные требования, что находит свое отражение как в формальных социальных процессах (резкое увеличение количества вузов, готовящих психологов, создание психологических служб в школах и на предприятиях, организация общегородских психологических центров и агентств), так и неформальных (неизменная популярность на протяжении последних лет научно-популярной литературы по проблемам психологии вообще и психологии общения в частности, востребованность социальных психологов как различными организациями, так и частными лицами). Однако эти в целом положительные тенденции сопровождаются негативными моментами. Так, А.Г. Асмолов на «Первых общепсихологических чтениях», состоявшихся в июне 2001 г. на факультете психологии МГУ, выразил опасение, что психология может стать «массовой, товарной, коммерческой, стандартной...» Подобно тому как на Западе, а сейчас и в России «культура все больше становится индустрией культуры, кино - индустрией кино, любовь - индустрией любви, так и для психологии существует реальная опасность превратиться в «индустрию психологии», «сферу услуг», работающую по принципу «чего изволите» [5].

Второй причиной, обусловившей необходимость обсуждения проблемы КК, на новом теоретическом и методологическом уровне можно назвать те особенности, которые наблюдаются в современном развитии собственно научных исследований. Многие психологи-теоретики (А.Г. Асмолов [5], Б.С. Братусь [25], В.И. Слободчиков [107, 108], П.Н. Шихирев [150] и др.) констатируют методологический кризис как в области общей психологии, так и в

отраслевых психологиях. Этот кризис выражается в том, что в ставших классическими парадигмах и методологиях становится невозможным объяснить вновь открываемые факты, феномены, закономерности. Методологические и теоретические исследования уже привели, с одной стороны, к введению в категориальный аппарат психологии принципиально новых базовых категорий, таких как духовность [25, 88, 99, 100 и др.], ноззис [53], сущность [88, 107, 109], понимание [49], персональный миф [81]; с другой стороны, оформляются новые научные направления: нравственная психология [99], нозтическая психология [53, 54], психология понимания [49], виртуальная психология [90], так называемая «новая психология» [52] и др.

Другой, не менее важной особенностью методологического кризиса в современной психологии, по мнению А.Г. Асмолова [5], является то, что «все более резким становится разрыв между общей психологией и «особенными» психологиями», «особенные» психологии утрачивают основу, методологию, которую всегда давала общая психология». Нельзя сказать, что социальные психологи не осознают сложившейся ситуации. Так, П.Н. Шихирев [144], намечая «контуры будущей парадигмы» в социальной психологии, в качестве центральных объяснительных категорий видит категории «духовности», «нравственности», «ценностного отношения» и «связанные с ними психологические и социально-психологические феномены, как, например, доверие, зависть, угрызение совести» [Там же. С. 356]. Таким образом, мы наблюдаем, что методологический поиск общих и социальных психологов ведется на одном категориальном поле.

В связи с наличием вышеобозначенных современных тенденций в развитии научной и практической психологии становится актуальным изучение любой конкретной проблемы социальной психологии (а проблема КК, конечно же, является одной из них), во-первых, в более широком, нежели социально-психологический, контексте; во-вторых, опираясь на современные теоретические и методологические исследования; и наконец, в-третьих, актуальной становится проблема разработки новых психологических технологий для практической психологии. В данной работе ставится задача рассмотреть проблему КК с учетом этих положений.

Книга написана на основе спецкурса, разработанного автором для студентов психологического факультета Томского государственного университета. Структура ее такова: в первой главе классифицируются и анализируются уже существующие подходы к проблеме эффективности общения и коммуникативной компетентности, во второй главе делается попытка рассмотреть проблему КК с позиций разрабатываемой автором модели базовых пси-

хологических пространств существования человека; третья глава посвящена практическим аспектам КК, в ней описываются цели, принципы, этапы и механизмы тренинга КК.

Помимо того, что текст книги сопровождается библиографическими ссылками, в конце каждой главы предлагается минимальный список литературы, необходимой для самостоятельного изучения студентами вопросов, которым посвящен соответствующий раздел. В конце каждой главы находятся контрольные вопросы двух уровней сложности и теоретические и практические творческие задания для студентов. Теоретические творческие задания заключаются в написании студентами работы, ставящей своей целью вычленение коммуникативной проблематики в различных психологических подходах, теориях, школах. Выбор темы осуществляется студентами самостоятельно с учетом его научных или практических интересов вне рамок данной книги. Практические творческие задания заключаются в разработке и проведении в рамках учебного процесса мини-тренингов, направленных на развитие каких-либо аспектов КК.

# Глава 1. ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ К ПРОБЛЕМЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОБЩЕНИЯ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

## 1.1. История вопроса

Проблема общения, межличностных отношений, коммуникативной компетентности изучалась целым рядом авторов как в западной, так и в отечественной психологии. В западной социальной психологии проблема эффективности общения в основном разрабатывалась в контексте исследований массовой и так называемой убеждающей коммуникации (см. [76]). Что касается эффективности собственно межличностного общения, то поначалу эта проблема не выделялась в качестве самостоятельной, а была включена в общий контекст исследований. Особенно интенсивное развитие зарубежных исследований в этой области началось со ставших уже классическими работ К. Левина [68], Дж. Морено [185], Дж. Мида [183] и др., что привело к конкретным прикладным результатам, которые выразились в практике создания и функционирования тренинговых групп, обучающих более эффективному межличностному общению. Широкое использование групповых процедур и технологий в психотерапии и обучении потребовало, в свою очередь, дальнейшей теоретической разработки основных понятий и закономерностей, структуры и динамики, предпосылок и эффектов межличностного общения. Анализируя проблему эффективности общения с разных теоретических позиций, были выделены те или иные структурные и динамические компоненты, способствующие или не способствующие общению. Так, К. Левин [68] определял поведение и, прежде всего, социальное поведение человека как функцию личности и ситуации. Дж. Морено [185] в качестве одного из средств повышения эффективности межличностного взаимодействия называл умение встать в позицию другого. Э. Берн [16, 17] рассматривал эффективность общения с точки зрения наличия в межличностных контактах комплементарных позиций и осуществления непересекающихся трансакций. К. Роджерс [101, 102] подчеркивал роль способности партнеров к эмпатии и конгруэнтности для развития глубинных форм общения. Е. Мелибруда [79] говорил о необходимости удовлетворения в межличностном взаимодействии

социальных потребностей индивида и соблюдения баланса между чувством общности и автономией и т.д. В 50-е годы в западной психологической литературе появляются термины «социальная» и «коммуникативная» компетентность [156, 174] и делаются попытки придать этим терминам статус понятия.

В отечественной психологии долгие годы исследование проблем межличностного общения носило скорее методологический или общепсихологический характер. В той или иной степени этими проблемами у нас в стране занимались Б.Г. Ананьев [2], Л.С. Выготский [33], С.Л. Рубинштейн [104], А.Н. Леонтьев [70], В.Н. Мясищев [87], Б.Ф. Ломов [74] и др. Такой характер исследований был связан как с объективными причинами (существование «железного занавеса», невозможность широкого проникновения новых идей и подходов, разрабатываемых за рубежом), так и с субъективными причинами (общая методологическая позиция советской психологии – марксистско-ленинская философия, в которой ценность индивидуальной человеческой жизни, а значит, и межличностного общения, отвергалась). Это привело к тому, что психология вообще и социальная психология в частности была оторвана от реальной жизни и практики, что обусловило, во-первых, сильный «теоретический крен» психологических исследований советского периода, а во-вторых, невостребованность даже тех идей и результатов, которые могли быть применены (не случайно так труден для непсихолога язык отечественных психологических текстов того времени).

Лишь в последние 20–25 лет наметилась тенденция поворота отечественных социально-психологических исследований в область практического применения. В эти годы появилось довольно значительное количество прикладных работ в области общения и межличностных отношений (А.А. Бодалев [19], А.В. Добрович [42], Л.Я. Гозман [35], Ю.Н. Емельянов [44, 45], Ю.М. Жуков [46], А.А. Кроник и Е.А. Кроник [65], А.А. Леонтьев [69], Л.А. Петровская [95] и др.). Следует отметить, что часть авторов занималась, по сути дела, ретрансляцией и анализом основных западных идей, что на том этапе было вполне естественно, исходя из задачи ассимиляции достижений зарубежной психологии. Но наряду с этим был выдвинут ряд продуктивных идей в области межличностного общения, таких как выделение в общении трех основных сторон: коммуникативной, перцептивной и интерактивной (Г.М. Андреева [3]), разработка интересубъектного подхода к общению (А.У. Хараш [129]), были сформулированы основные положения транскоммуникативного подхода (В.И. Кабрин [53–55]), наконец, в категориальный аппарат отечественной социальной психологии было введено понятие коммуникативной компетентности,

или компетентности в общении (Ю.Н. Емельянов [45], Ю.М. Жуков [46], Л.А. Петровская [96, 97]). Следует отметить, что введение понятия «коммуникативная компетентность» в контекст социально-психологических исследований отнюдь не является случайным, но продиктовано логикой развития представлений о межличностном общении. С одной стороны, это понятие естественным образом способно интегрировать самые разные теоретические подходы к проблеме эффективности общения, с другой стороны, структурируя различные понятия, характеристики, особенности общения (социальные потребности, ценности, установки, позиции, умения, навыки и т.д.), дает возможность практического выхода в область реальных межличностных отношений, в область реального общения. Таким образом, понятие коммуникативной компетентности становится одним из базовых понятий социальной психологии, научная разработка которого выступает на первый план.

В психологической литературе на сегодняшний день существует несколько определений коммуникативной компетентности, принадлежащих разным авторам, но, несмотря на это, достаточно схожих между собой по основным существенным признакам. Так, представители московской психологической школы с позиций деятельностного подхода определяют коммуникативную компетентность как «систему внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного коммуникативного действия» [46. С. 4]. Ю.Н. Емельянов (петербургский психолог) определяет это понятие следующим образом: «В наиболее общем виде коммуникативную компетентность можно определить как такой уровень обученности взаимодействию с окружающими, который требуется индивиду, чтобы в рамках своих способностей и социального статуса успешно функционировать в данном обществе» [44. С. 6]. В этих определениях достаточно четко звучат два дефинитивных признака: 1) целевой – в первом определении – эффективность, во втором – успешное функционирование, что в данном контексте синонимично эффективности; 2) операциональный, то есть то, при помощи чего достигается эффективность. В первом определении – это система внутренних ресурсов, во втором – уровень обученности. Исходя из этого, становится понятной логика исследования проблемы. Во-первых, необходимо четко на уровне конкретных понятий определить критерии эффективности коммуникации, во-вторых, выделить те психологические структуры (внутренние ресурсы), которые обеспечивают эту эффективность.

К настоящему времени в психологии сложилось множество концепций, моделей, подходов к проблеме эффективности общения и взаимодействия. Эти подходы различаются степенью эксплицированности рассматриваемой

проблемы в общий контекст исследований, различной «теоретической чистотой», большим акцентом в область научного исследования либо в практическую сферу. Если попытаться обобщить уже существующие модели, то можно выделить четыре большие группы: 1) теоретические подходы; 2) эмпирические модели, связывающие эффективность общения с понятием коммуникативной компетентности; 3) линия исследований, пытающихся подойти к проблеме эффективности со стороны иерархических моделей общения и взаимодействия; 4) линия практической социальной психологии, в которой разрабатываются приемы и техники эффективного общения и психологические технологии развития коммуникативной компетентности. Рассмотрим содержание каждого из них.

## **1.2. Теоретические подходы к проблеме эффективности общения и взаимодействия**

Здесь мы рассмотрим пять основных теоретических подходов: бихевиористский подход; персонологические модели; подходы в рамках когнитивной психологии; интеракционизм и этогенический подход Р. Харре [172–174]. Практически все эти подходы стали хрестоматийными, поэтому мы не будем останавливаться на них подробно, а вычленим лишь те аспекты, которые имеют непосредственное отношение к обсуждаемой проблеме.

В рамках *бихевиоральной* традиции, в соответствии с основными постулатами этого подхода, развивается гипотеза «дефицита навыка». Эффективность взаимодействия определяется шириной репертуара коммуникативных навыков и степенью их сформированности. В качестве основного способа повышения коммуникативной компетентности предлагается упражнение, а в качестве механизма формирования навыков эффективного взаимодействия выступает механизм подкрепления. В ортодоксальном бихевиоризме постулируется идея внешнего подкрепления в вариантах классического и оперантного обусловливания. Необихевиористская традиция связана с идеей промежуточных переменных и отказом от понятия внешнего подкрепления. Эта так называемая медиаторная линия представлена в социальной психологии наиболее широко и связана с такими именами, как Н. Миллер и Д. Доллард (см. [4]), А. Бандура [9, 157] и др. В области социального бихевиоризма проблема формирования навыков социального поведения анализируется в терминах подражания и моделях для подражания. По мнению А. Бандуры [157], образцы поведения могут приобретаться как через прямой личный опыт, так

и через наблюдение поведения других и его последствий для них, то есть через влияние примера. Отсюда чем большим количеством усвоенных моделей социального взаимодействия владеет индивид, тем он будет более эффективен в этом взаимодействии. В этой традиции родилось такое направление в практике социально-психологического тренинга (СПТ), как тренинг коммуникативных умений.

*Персонологические* подходы к проблеме эффективного взаимодействия связаны с такими направлениями, как классический и неопсихоанализ, гуманистическая и экзистенциальная психология и др. Спецификой этого направления является исследование глубинных личностных процессов, и поэтому проблема общения и взаимодействия индивида с социальной средой включена лишь опосредованно. Попытки найти в рамках этого направления детерминанты эффективного общения связаны с гипотезами «личностной деформации» и «закрытостью для опыта». Деструктивность взаимодействия индивида с другими определяется, с точки зрения представителей этого подхода, не дефицитом коммуникативных навыков, а глубинными личностными деформациями (общей невротизацией, действием неэффективных защитных механизмов, застреванием на низших стадиях психосексуального или психосоциального развития и т.п.), которые создают психологические барьеры, мешающие эффективному общению.

Обсуждая персонологические подходы, нельзя не упомянуть концепцию К. Роджерса [101, 102, 190]. Несмотря на то, что его научные разработки лежат в области психотерапии, в частности, в области клиентцентрированной психотерапии, автором которой и является К. Роджерс, введенные и используемые им понятия конгруэнтности, аутентичности, эмпатии являются исключительно ценными для исследования высших, глубинных форм общения между людьми. Гуманистическая и экзистенциальная психология породила свои методы и способы улучшения взаимоотношений человека с окружающими его людьми, которые конкретизировались в практике работы групп личностного роста и групп встреч.

В последнее время очень активно развивается еще одно направление в области психологии личности – трансперсональная психология, выдвинувшая ряд перспективных идей в определении глубинных, трансперсональных детерминант личности. Здесь можно упомянуть психосинтез Р. Ассаджоли [6, 7], некоторые идеи К. Юнга (например, представления о синхроничности) [152, 153], идею «пиковых переживаний» А. Маслоу [77], концепцию перинатальных матриц Ст. Грофа [40], модель спектра сознания К. Уилбера [201, 202] и др. Разработки в этой области напрямую не связаны с проблемами

общения, однако они связаны с проблемой психического и личностного здоровья, что, в конечном итоге, в большой степени определяет способность человека устанавливать здоровые, глубокие, эмоционально насыщенные отношения с другими людьми.

Исходным принципом *когнитивизма* является рассмотрение социального поведения с точки зрения познавательных, когнитивных процессов. «Общая линия связи между процессом познания и социальным поведением прослеживается следующим образом: впечатления индивида о мире организуются в некоторые связанные интерпретации, в результате возникновения чего образуются различные идеи, верования, ожидания, аттитюды, которые и выступают регуляторами социального поведения» [4. С. 92]. В рамках этого подхода можно выделить как минимум три линии исследований: исследования, связанные с понятиями эгоцентризма-децентрации; исследования, выявляющие связи между различными когнитивными стилями и теми или иными характеристиками межличностного общения; группу социально-психологических теорий, ведущих свое начало от гештальтпсихологии и теории поля К. Левина [68] и получивших общее название «теории соответствия».

Линия исследований, показывающая связь социальной компетентности с когнитивной компетентностью, имеет своим основанием концепцию Ж. Пиаже [98] и связана в первую очередь с понятиями эгоцентризма и децентрации. Как показал Ж. Пиаже, неспособность встать на точку зрения другого связана с крайним субъективизмом – отождествлением своего видения ситуации с объективно складывающейся обстановкой, неумением выделить себя из окружения, с субъективным, нереалистичным восприятием действительности. Применительно к проблеме общения можно говорить об искаженном восприятии себя, партнера и коммуникативной ситуации в целом, что является препятствием для успешной организации своего общения и межличностных отношений.

Еще одна линия анализа когнитивных составляющих, обеспечивающих ту или иную степень коммуникативной компетентности, связана с понятием когнитивного стиля. Эта проблематика возникла относительно недавно, однако как за рубежом, так и у нас в стране исследования ведутся очень активно. В них была показана связь между теми или иными характеристиками межличностного общения и целым рядом когнитивных стилей, таких как полезависимость – полenezависимость, когнитивная простота – когнитивная сложность, меньше данных пока получено по другим когнитивным стилям (толерантность к нереалистическому опыту, заострение – сглаживание и др.) [146]. Полученные данные пока нельзя назвать однозначными, что, прежде

всего, связано с недостаточной определенностью психологического статуса понятия «когнитивный стиль» и с неоднородностью, нелинейностью качественных характеристик, обнаруживающихся в пределах одного и того же когнитивного стиля [131]. Несмотря на это, а может быть, и благодаря этому, исследование когнитивных стилей вообще и в связи с особенностями социального поведения в частности является, несомненно, перспективным направлением.

В качестве третьей самостоятельной линии исследований в рамках когнитивного подхода, как уже упоминалось, выделяется обширный класс социально-психологических теорий соответствия, базирующихся на центральной идее о том, что когнитивная структура человека не может быть несбалансированной, дисгармоничной, а если это имеет место, то немедленно возникает тенденция изменить такое состояние [118]. Для обсуждаемой здесь проблемы эффективности общения наиболее адекватными из всех теорий соответствия являются теория структурного баланса Ф. Хайдера [175] и теория коммуникативных актов Т. Ньюкома [186]. Так, например, Ф. Хайдер в качестве единицы анализа межличностных отношений выделяет структуру Р-О-Х, состоящую из трех элементов: Р – воспринимающий субъект; О – «другой» (воспринимающий субъект); Х – объект, воспринимаемый и воспринимающим субъектом, и «другим». Этим объектом может быть идея, явление, вещь и др. Взаимодействие этих трех элементов составляет когнитивное поле, и задача заключается в том, чтобы выявить, какой тип отношений между этими тремя элементами является устойчивым, сбалансированным, а какой тип отношений вызывает ситуацию дискомфорта для Р и, соответственно, его стремление изменить ситуацию с целью приведения его вновь в состояние баланса. Из этих рассуждений видно, что в качестве основной меры эффективности межличностных отношений принимается устойчивость, сбалансированность структуры Р-О-Х; другие авторы определяют ее через понятия когнитивного консонанса [118], конгруэнтности [187] и др. Характерной особенностью этого направления, в частности это касается концепций Ф. Хайдера и Т. Ньюкома, является то, что в них обсуждаются определенные модели взаимодействия, однако авторов этих моделей интересует не столько процесс взаимодействия как таковой, сколько формирование определенных когнитивных структур у его участников.

Еще одним, ставшим классическим, подходом в области социальной психологии является *интеракционизм*, имеющий свою специфическую проблематику и свой подход к проблемам коммуникации. Интеракционисты пытаются выяснить, какими специфическими для человека средствами осуществ-

ляется и регулируется процесс социальной интеракции. Отсюда большой интерес к проблеме коммуникации при помощи символов, языка, к проблемам структуры личности, ролевого поведения и референтной группы как источнику формирования норм социального взаимодействия и социальных установок.

Мерой эффективности взаимодействия, с точки зрения интеракционистов, является соответствие социального поведения индивида требованиям нормативности и/или ожиданий. Понятие нормы (в разных вариантах) является одним из центральных понятий в интеракционизме, именно с его помощью представители этого направления пытаются подойти к решению выше-названных проблем. Так, вслед за Дж. Мидом [183] интеракционисты выделяют в структуре личности, наряду с компонентами I и self, компонент me (то, каким я хочу, чтобы меня видели другие) – это нормативное Я, своего рода внутренний социальный контроль, основанный на учете ожиданий, требований значимых других людей и прежде всего «обобщенного другого». В ролевых теориях выделяются такие нормативные факторы «играния» роли, как знание роли, то есть представление о правах и обязанностях, связанных с данной ролью, с одной стороны, и умение выполнять данную роль [143]. В символическом интеракционизме говорится о конвенциональности значений жестов, то есть тех вербальных и невербальных агентов, при помощи которых эти значения передаются. Таким образом, мы видим, что здесь, так же, как и в теориях соответствия, основной идеей является идея соответствия, но соответствия другого рода, как соответствия культурным, социальным и групповым нормам.

Может быть, более психологичными можно назвать представления И. Гоффмана [168], также развиваемые в рамках интеракционизма. И. Гоффман исходит из того, что человек в процессе социального взаимодействия способен не только смотреть на себя глазами партнера, но и корректировать собственное поведение в соответствии с ожиданиями другого с тем, чтобы создать о себе наиболее благоприятное впечатление и добиться наибольшей выгоды от этого взаимодействия. И. Гоффман выделяет факторы ролевого поведения, которые служат этим целям. Он исходит из того, что для эффективного взаимодействия партнеры должны иметь информацию друг о друге. Средствами такой информации служат их внешность, предыдущий опыт взаимодействия с подобными индивидами и то окружение, в котором находится индивид. Однако наиболее значимая информация находится в словах и делах партнеров по взаимодействию. И. Гоффман считает их наиболее важными не только из-за их значимости, но и потому, что индивид в значительной степени

может держать эту информацию под своим контролем. При этом весь процесс взаимодействия трактуется как процесс приспособления личности к ситуации, а индивид выступает как носитель многочисленных ролей. Таким образом, Н. Гоффман развивает ту же идею соответствия, основанную, однако, не на заданных извне нормах и правилах, а на взаимных ожиданиях, имеющих у партнеров по взаимодействию.

И последний теоретический подход, который имеет отношение к нашей проблеме и который необходимо здесь рассмотреть, – *этогенический* подход Р. Харре [172–174]. В 1979 г. вышла книга Р. Харре «Социальное бытие: теория для социальной психологии» [173], представляющая единственную на сегодняшний день попытку (как в Западной Европе, так и в США) создать общую социально-психологическую теорию. Центральной задачей этогеники является построение социально-психологической теории на основе концепций, разработанных символическими интеракционистами (И. Гоффман [168]) и этнометодологами (Г. Гарфинкель [165]). Для Р. Харре, так же как и для И. Гоффмана и Г. Гарфинкеля, предметом исследования выступала повседневная жизнь людей. Согласно Р. Харре, стержнем человеческой природы, главным мотивом человека является уважение других людей. Символическая активность с этой точки зрения выступает, прежде всего, как инструмент для завоевания уважения. Это достигается с помощью самовыражения (экспрессии), которое производит определенное впечатление (импрессию) на других людей. Экспрессия и импрессия представляют две стороны функционирования так называемой экспрессивной системы, продуктами которой являются репутация индивида в том или ином сообществе и воздаваемые ему почести.

Функционируя в этой системе, человек выступает в двух основных ролях: потребителя уважения и его производителя, то есть того, кому выражается уважение, и того, кто его выражает. И в том, и в другом случае он должен уметь «читать текст» социального взаимодействия, знать его правила и принципы интерпретации, уметь понять, как его оценивают, и выразить свою оценку. Таким образом, второй существенной характеристикой человека является способность к интерпретации, пониманию своего социального окружения [172].

По мнению Р. Харре, социальных психологов должны интересовать не столько причины, сколько форма деятельности (там же). Таким образом, при анализе социального взаимодействия социальный психолог должен попытаться найти ту матрицу (шаблон, паттерн), в которой наподобие генетической программы записана программа поведения людей, включенных в это вза-

имодействие. Простейшим примером действия шаблона может служить церемония представления хозяину дома одного из гостей. «Гладкое» социальное взаимодействие в этом случае обеспечивается, как правило, тем, что его участники руководствуются примерно одним и тем же сценарием данной церемонии. Они «умеют себя вести», они, как говорит Р. Харре, «социально компетентны», то есть обладают необходимыми когнитивными ресурсами и поэтому умеют читать социальные значения высказывания или жеста» [Там же. Р. 290].

Р. Харре различает два типа регуляторов социального поведения: правило и план. Правило – это фиксированный в законной форме социокультурный нормативный шаблон поведения, обязательный для исполнения. План – это тоже шаблон поведения, но не навязанный индивиду извне, а созданный им самим. Поэтому в отличие от правила план не имеет принудительной силы и может быть изменен. В этогеническом подходе понятие шаблона неразрывно связано с тремя другими важными концептами: определение ситуации, арбитр и социальная маска. Здесь важно подчеркнуть, что все четыре элемента входят в когнитивную структуру не одного человека, а нескольких участников взаимодействия. Шаблон, система правил регулирует коллективный процесс.

Социально-психологический анализ человека включает попытку узнать, какими социальными ресурсами, то есть каким репертуаром определенных ситуаций, масок, арбитров и систем правил он располагает. Социальное действие, следовательно, есть умелое действие, социальные умения – это интеллектуальные навыки, применяемые при попытке решать непрерывный поток проблем, которые ставит присутствие других людей в ситуациях, где взаимодействие оказывается неизбежным [174]. Поведение человека, анализируемое в системе этих понятий, представляется Р. Харре как последовательность эпизодов, то есть законченных по смыслу связанных фрагментов поведения, регулируемых определенными правилами и планами. Какие же задачи решает человек в проблемном эпизоде? Прежде всего, он пытается определить, проинтерпретировать социальную ситуацию. В зависимости от этого определения одно и то же движение руки можно проинтерпретировать, например, как дружеский жест, просьбу о милостыне или боевой выпад. Иначе говоря, определить ситуацию – значит понять, в какой пьесе человеку предлагают участвовать.

Следующий психологический элемент социального действия – выбор соответствующей адекватной маски, Я-«идентификация». В зависимости от того, как определяется ситуация и соответственно жест, мы протягиваем руку для

приветствия, подаем милостыню или обороняемся, следовательно, определяем свою роль в ситуации. Решение проблемы обычно является результатом размышления, проигрывания ситуации в воображении перед каким-либо лицом (не обязательно конкретным), выступающим для нас в роли арбитра совершаемого поступка. Арбитр – это критик: зритель, рецензент пьесы. Добавим, что им, согласно Р. Харре, может быть и сам субъект действия.

Желая сохранить уважение окружающих, человек постоянно объясняет себе и другим уместность своих поступков и для этого стремится сделать их понятными для других. Он как бы помогает другим людям читать текст своей роли так, как сам ее понимает. Понятность – необходимое условие действительного функционирования шаблонов в системе социального взаимодействия. Поэтому Р. Харре неоднократно подчеркивает, что понятие «правило» должно быть дополнено понятием «социальное значение». Это важно не только в повседневной практике, но и в научном анализе.

Подводя итог представленным выше теоретическим подходам к проблеме эффективности общения и социального поведения, можно констатировать существование различных моделей, каждая из которых выделяет и исследует свои специфические аспекты рассматриваемой проблемы. Конечно, можно рассматривать эти подходы как диаметрально, принципиально противоположные и, приняв один из них в качестве абсолютного, отбросить все остальные как неправильные и нерелевантные. Но очевидно, что такая позиция неконструктивна, гораздо продуктивнее будет попытка адекватного синтеза различных подходов. Хотя данная книга не ставит перед собой задачи исчерпывающего научного анализа и обобщения различных теоретических концепций, тем не менее мы будем исходить, во-первых, из реального существования множества в той или иной степени адекватных подходов к проблеме социального поведения, и, во-вторых, будем рассматривать эти подходы не как взаимоисключающие, а как взаимодополняющие. Сделав это предварительное замечание, попытаемся обобщить теоретические подходы к проблеме коммуникативной компетентности в контексте двух выделенных нами ранее (см. п. 1.1) аспектов: целевом – эффективность общения и операциональном – внутренние ресурсы (детерминанты) КК.

1. В ряде рассмотренных подходов была предпринята попытка операционально определить понятие эффективности общения и взаимодействия через некоторые психологические концепты. В качестве критерия эффективности в бихевиоризме выступает субъективная положительная оценка состоявшегося взаимодействия, в «персоналогических» подходах – возможность сохранения психического здоровья (психоанализ) или возможность

развития, личностный рост (гуманистическая психология), в теориях соответствия – степень достигнутого консонанса [118] или конгруэнтности [187]. Р. Харре [172] в качестве конечной цели взаимодействия называет завоевание уважения, и отсюда мерой эффективности является уровень достигнутого уважения.

2. В качестве основных детерминант, внутренних ресурсов, позволяющих быть эффективным в общении, называются следующие. Это, во-первых, личностные детерминанты, а именно отсутствие личностных деформаций различного уровня, начиная от «психоаналитических», заканчивая «трансперсональными» деформациями. Во-вторых, это когнитивные составляющие, с одной стороны, как некоторые когнитивные характеристики индивида (эгоцентризм-децентрация, тот или иной когнитивный стиль), с другой стороны, как способность к адекватной интерпретации ситуации взаимодействия, знание шаблонов (сценариев) социального поведения, правильный выбор социальной маски (Р. Харре). В качестве третьей детерминанты, определяющей эффективность общения, выступает ролевая и ситуативная нормативность, то есть умение играть социальную роль, знание правил взаимодействия, а также соответствие социального поведения индивида ожиданиям партнера. И, наконец, четвертая составляющая эффективной коммуникации – поведенческая, или операциональная, технологическая. Эта составляющая включает в себя коммуникативные умения и навыки.

### **1.3. Эмпирические модели коммуникативной компетентности**

Одной из наиболее признанных эмпирических моделей коммуникативной компетентности является модель М. Аргайла [156, 198]. М. Аргайл и его сотрудники [156] в качестве теоретико-экспериментальной платформы выбрали этогенический подход Р. Харре [173] и попытались построить свою модель на основе четких критериев. Так, опираясь на экспериментальные данные, в качестве меры эффективности были взяты три основных критерия: статус индивида в группе (социометрический статус), эффективное лидерство и социальная адаптивность. По мнению М. Аргайла, коммуникативная компетентность не обязательно связана со всеми тремя критериями одновременно, а лишь с одним или с двумя. Это объясняется тем, что источники успешности человека в разных видах социального поведения различны. На основе многочисленных исследований М. Аргайлом и его сотрудниками [156] были выделены основные компоненты коммуникативной компетентности,

которые делятся на две большие группы: личностные черты и так называемые способности. К личностным переменным относятся:

- 1) экстраверсия (коррелирует со статусом и эффективным лидерством);
- 2) эмоциональная устойчивость (связана с адаптивностью);
- 3) целенаправленность (коррелирует со статусом и эффективным лидерством).

Среди способностей М. Аргайл [156] называет следующие:

- 1) умение давать и получать обратную связь;
- 2) умение говорить;
- 3) умение слушать;
- 4) умение награждать;
- 5) деликатность, умение делать коммуникацию «гладкой»;
- 6) знание правил.

Наряду с выделением основных компонентов коммуникативной компетентности, М. Аргайл и его сотрудники большое внимание уделяли описанию коммуникативной ситуации. В самом общем виде социальная ситуация определяется ими как «естественный фрагмент социальной жизни, определяемый включенными в него людьми, местом действия и характером разворачивающихся действий или деятельности» [198. С. 5]. При этом основную свою задачу они видят в том, чтобы выявить систему универсальных факторов, присутствующих в любой ситуации социального взаимодействия и задающих ее определенность. В результате ситуация предстает как «совокупность характеристик социального события, воздействующих на индивида» [Там же. С. 3]. Согласно М. Аргайлу, социальная ситуация определяется девятью факторами [Там же. С. 6–9].

1. Цели – центральный системообразующий фактор.
2. Правила – общепринятое мнение о допустимом и недопустимом поведении в ряде конкретных ситуаций. О реальном существовании любого правила можно говорить в том случае, если большинство людей, имеющих к нему отношение, замечает и не одобряет его нарушения.
3. Роли – принятые в данной культуре модели взаимодействия.
4. Репертуар элементарных действий – простейшие вербальные и невербальные формы участия во взаимодействии, структурирующиеся в определенные опознаваемые блоки (репертуары), считающиеся уместными (или допустимыми) для той или иной ситуации.
5. Паттерны взаимодействия, или поведенческие этюды. Например, паттерн диалога представляет собой последовательность репертуаров говорения и слушания, обеспечиваемую соответствующими умениями. Наиболее распро-

странены двухчленные поведенческие этюды, хотя существуют и более сложные циклы последовательности событий, закрепленные в ритуалах и других паттернах. При этом содержание этюдов может варьировать в широких пределах, находясь в то же время в рамках принятого правила (например, проведение интервью или прием гостей могут быть содержательно весьма различны, но опознание их как определенных паттернов затруднений не вызывает).

6. Концепты – знания, наличие в когнитивной структуре определенных категорий, обеспечивающих понимание ситуации, как, например, знание при игре в шахматы, что такое ферзь или что означает слово «шах». В социальной ситуации такими концептами выступают представления о моделях, социальной структуре, элементах взаимодействия и объектах, включенных во взаимодействие.

7. Физическая среда, элементами которой являются границы ситуации (закрытое помещение, улица, площадь и т.п.), реквизит (например, классная доска, парты в школьном классе), модификаторы (физические качества среды, воздействующие на органы чувств, – цвет, шум, запахи и т.п.), пространство – дистанция между людьми и объектами.

8. Язык и речь – ситуационно обусловленные словарь, обороты речи, интонации, используемые участниками взаимодействия.

9. Трудности и навыки – различные препятствия и навыки их преодоления.

Перечисленные факторы в совокупности образуют систему. По мнению П.Н. Шихирева, «психологичность модели определяется ключевым положением, которое в ней занимают цели» [145. С. 117]. Они рассматриваются как независимые переменные, а все остальные параметры – как зависимые от них. Согласно концепции, сами социальные ситуации создаются в культуре для выполнения в основном одной функции: обеспечить условия достижения людьми своих целей, связанных, в свою очередь, с потребностями этих людей, с их мотивационной сферой [198]. Именно поэтому данная концептуальная модель определяется как функциональная (там же). В работе [156] М. Аргайл, А. Фэрнэм и А. Грэм приводят результаты своих и чужих исследований по каждому из девяти названных выше параметров ситуации. Наиболее значимыми из параметров оказались структура целей, правила и умение преодолевать трудности. Кроме того, к перечисленным девяти факторам в ряде ситуаций добавился еще один – эмоциональная атмосфера. Была подтверждена и общая концепция ситуации как социальной конструкции, созданной носителями культуры или субкультуры, а также адекватность функциональной модели ситуации.

Давая общую оценку модели М. Аргайла, П.Н. Шихирев пишет: «При всех оговорках для ситуационного анализа характерна ориентация на исследование воспроизводства, а не изменения ситуации, на сохранение устоявшихся форм взаимодействия, а не на создание новых. Творческий аспект человеческого действия в предлагаемой модели уходит на второй план, и человек предстает как объект, подчиняющийся требованиям ситуации. Тем не менее, нельзя не признать, что при всех недостатках ситуационный анализ на сегодняшний день представляет наиболее развитую и перспективную область исследований» [145. С. 121].

Автором еще одной модели коммуникативной компетентности, во многом опирающейся на представления М. Аргайла, является Ю.Н. Емельянов [44]. Им выделяются следующие аспекты коммуникативной компетентности:

1. Умения и навыки. «Приобретение КК (коммуникативной компетентности), или как ее еще называют, интерперсональной компетентности есть движение от интер- к интра-, от актуальных межличностных событий к результатам осознания этих событий, которые закрепляются в когнитивных структурах психики в виде умений и навыков и служат индивиду при дальнейших контактах с окружающими» [44. С. 53].

2. Особенности личности индивида. В качестве основных личностных особенностей, влияющих на межличностное общение, автор подробно анализирует особенности Я-концепции, отмечая важность для установления нормальных человеческих отношений такие особенности Я-концепции, как «самотождественность» (идентичность), баланс между гибкостью и ригидностью Я-концепции, наличие внешнего или внутреннего локуса контроля.

3. Ситуативная адаптивность. Говоря о ситуативной адаптивности, Ю.Н. Емельянов выделяет две формы общения: профессиональное, или формальное, общение и неформальное общение. В качестве одной из задач социально-психологического обучения автор видит задачу осознания людьми границ своей профессиональной КК и общей КК и предостерегает от возможности неадекватного переноса способов и стереотипов профессионального общения в область неформальных отношений. «Возрастание профессионализма в современных условиях предъявляет особые требования к навыкам делового общения, что определяет избирательность коммуникативных интересов индивида и придает специфику его личностным проявлениям за пределами профессиональной среды. Очевидным индикатором такого взаимодействия является стремление специалистов к синтаксической усложненности устной речи, замене свойственных разговорному языку сложносочи-

ненных предложений на сложноподчиненные, употребление причастных оборотов и профессиональной лексики, использование полного стиля произношения. Обнаруживаются и другие показатели шаблонизации сферы неформального общения» [Там же. С. 54].

4. Осознание деятельностной среды (социальной и физической), окружающей человека, и способность воздействовать на нее для достижения своих целей, а в условиях своей работы делать свои действия понятными для других. Все это предполагает осознание практически всех аспектов межличностной ситуации, начиная от осознания своих собственных потребностей и ценностных ориентаций и заканчивая осознанием уровня своей экономической культуры (отношение к среде обитания – жилищу, земле, родному краю, архитектуре и т.п.) [46].

5. Свободное владение вербальными и невербальными средствами социального поведения.

Анализируя предложенную модель, можно отметить, что выделение вышеназванных аспектов коммуникативной компетентности, безусловно, является плодотворным, однако при более пристальном анализе становится видной недостаточная обобщенность модели. Так, автор не выделяет первичные, базовые, компоненты КК и вторичные, подчиненные, а представляет лишь простое их перечисление без анализа связей и соотношений. Это приводит к взаимопересечению элементов, выделяемых автором как самостоятельные. Так, свободное владение вербальными и невербальными средствами социального поведения по своей сути является системой коммуникативных умений и навыков, а ситуативная адаптивность, понимаемая как осознание границ своей профессиональной и общей КК, естественным образом вытекает из такого аспекта, как осознание деятельностной среды и не требует какого-либо самостоятельного места в предложенной автором структуре.

Эти неточности, с нашей точки зрения, определяются самим характером модели – эмпирическим, где достаточно сложно выявить иерархические связи и отношения. Этим можно объяснить и другие пробелы при анализе основных положений. Так, в качестве особенностей личности индивида как компонента коммуникативной компетентности представлены, по существу, лишь особенности Я-концепции, тогда как другие существенные характеристики личности остаются за рамками анализа. То же самое можно сказать и о модели М. Аргайла [156]. В ходе исследований автор несколько раз менял в своей модели те или иные личностные характеристики, обеспечивающие коммуникативную компетентность индивида.

Эмпиризм модели объясняется, видимо, и некоторая противоречивость в предложенных Ю.Н. Емельяновым определениях самого понятия и способах развития коммуникативной компетентности. Так, в более поздней своей работе автор, с одной стороны, неограниченно расширяет понятие коммуникативной компетентности, определяя его как «развивающийся целостный жизненный опыт, осознанный и упорядоченный индивидом» [45. С. 5], с другой стороны, определяет ее «как такой уровень обученности взаимодействию с окружающими, который требуется индивиду, чтобы в рамках своих способностей и социального статуса успешно функционировать в данном обществе» [Там же. С. 7]. Что касается способов повышения КК, то здесь также, с одной стороны, в коммуникативной компетентности выделяется аспект личностных особенностей и коммуникативных умений и навыков, а с другой стороны, автор пишет следующее: «Ключевые способы повышения КК нужно искать не в шлифовке поведенческих умений и навыков и не в рискованных попытках личностной реконструкции, а на путях активного осознания индивидом естественных межличностных ситуаций, на путях развития социально-психологического воображения, позволяющего видеть мир с точки зрения других людей» [44. С. 31]. Это утверждение не совсем обоснованно не только потому, что логически противоречит предыдущим положениям, но и из соображений здравого смысла и практики тренинговой психологической работы. Ведь у людей часто возникают проблемы в общении не только потому, что они не осознают неэффективность своего общения, не только потому, что они не хотят что-либо в нем менять, не только потому, что они не хотят или не могут встать на точку зрения своего партнера (хотя нельзя не согласиться с тем, что это тоже существенные моменты), а просто потому, что они не владеют адекватными поведенческими приемами и навыками межличностного взаимодействия. И далее, не совсем объяснимо положение о «рискованности попыток личностной реконструкции», ведь в психологии одной из центральных проблем является проблема развития личности. Другое дело, когда речь идет о способах и средствах такого развития. Конечно, внешняя, искусственная личностная реконструкция недостаточно эффективна и, может быть, даже недопустима. Но, тем не менее, когда мы говорим о развитии, повышении КК, которая сама является одной из характеристик личности, мы по существу говорим все о той же «реконструкции» личности.

Несмотря на отмечаемые здесь неточности, можно констатировать большой вклад эмпирических моделей в разработку проблемы коммуникативной компетентности. Так, в этих моделях принципиально подтверждается струк-

турный состав коммуникативной компетентности, определенный в теоретических подходах, а именно выделяются следующие компоненты: личностные особенности, когнитивные ресурсы, система правил (нормативный компонент) и умения и навыки (способности, в терминологии М. Аргайла). В модели М. Аргайла разработаны понятие и структура коммуникативной ситуации, что является очень важным не только для теоретического анализа проблемы, но и для практического использования предложенной модели в целях развития коммуникативной компетентности.

#### **1.4. Уровневые модели общения и взаимодействия**

Одним из наиболее известных подходов к социальному поведению, который дает уровневую типологию общения, является транзакционный анализ Э. Берна [16, 17]. Э. Берн предложил различать следующие способы структурирования времени:

– ритуалы – «стереотипная серия простых дополнительных транзакций, заданных внешними социальными факторами» [16. С. 27], которые бывают как неформальными (приветствия и прощания, обмен новостями и т.п.), так и формальными (церковные, государственные, военные);

– времяпрепровождение – «серия простых полуритуальных дополнительных транзакций, сгруппированных вокруг одной темы» [Там же. С. 31], широко используется на вечеринках и во всех случаях, когда необходимо сократить время;

– игры – «серия следующих друг за другом скрытых дополнительных транзакций с четко определенным и предсказуемым исходом... короче говоря, это серия ходов, содержащих ловушку, какой-то подвох» [16. С. 37], игры характеризуются наличием скрытых мотивов и выигрыша;

– близость, которую Э. Берн не определял, но по контексту она означает открытость друг другу и получение радости («поглаживаний») от самого контакта;

– деятельность – некоторая совместная работа, в рамках которой люди объединяются ради достижения некой общей (или одинаковой) цели;

– интимное общение, которое Э. Берн описывает так: «...когда индивидуальное программирование становится более интенсивным, социальные соображения и запреты всякого рода начинают затушевываться. Эта ситуация может быть описана как стяжение, то есть аутентичное слияние личностей; на более привычном языке это называется интимностью» [17. С. 72].

Э. Берн не только констатирует и типологизирует феноменологию социальных контактов, но и вводит оценочный компонент в свою модель. Он подчеркивает, что хотя «решающее» большинство социальных связей и осуществляется в форме игры, однако «времяпрепровождение и игры – это заместители реальной практики подлинной интимности» [18. С. 72], и аутентичным общение становится тогда, когда достигает уровня интимности.

В отечественной социальной психологии одним из первых предложивших уровневую типологию общения был А.У. Хараш [129]. Автор на основе субъект-объектной парадигмы выделил две формы, два паттерна общения – субъект-объектное (S-O) и субъект-субъектное (S-S) общение. Субъект-объектное (S-O) общение это такое общение, в котором только один из партнеров выступает в полноправной роли субъекта, активного, воздействующего, управляющего, в то время как второму партнеру отводится роль простого объекта воздействия и манипуляций со стороны первого. Таково, в частности, общение по типу приказов, предписаний, поучений и т.п. К этому же типу относятся все менее выраженные (но зато более распространенные) случаи доминирования одного из партнеров, манипулирование партнером по общению, когда общение по тем или иным причинам не приобретает характера диалога, а остается не по форме, а принципиально монологическим. Субъект-субъектная (S-S) форма, или уровень общения, характеризуется равенством психологических позиций участников, обоюдной активностью сторон, при которой каждая не только испытывает воздействие, но и сама в равной степени воздействует на другую, взаимным проникновением в мир чувств и переживаний друг друга, готовностью встать на точку зрения другой стороны, стремлением к соучастию, сопереживанию, принятию друг друга, активной взаимной гуманистической установкой партнеров.

Л.А. Петровская [96] дополняет данные характеристики S-O и S-S общения компонентами продуктивности–непродуктивности и глубинности–поверхностности. Продуктивные аспекты и задачи общения «составляют нестандартную, неформализуемую, неалгоритмизируемую сторону общения и характеризуются порождением новых мотивов, целей, операций и их последовательностей. Реализация продуктивного общения предполагает подключение творческого потенциала личности» [Там же. С. 13–14]. Репродуктивность общения, напротив, характеризуется стандартностью, алгоритмизируемостью общения. Глубинность общения понимается как задействованность в общении личностно-смысловых образований партнеров по общению, таких как потребности, ценности, интересы и т.п., тогда как поверхностное, формальное общение реализует только внешние, поведенческие, операциональные аспекты общения.

По мнению Л.А. Петровской, принцип субъект-субъектности является отправной детерминантой, обуславливающей и инициирующей другие характеристики общения. «Субъект-субъектное общение естественно тяготеет к общению глубинному. Последнее в свою очередь, имея дело с тонкими, индивидуализированными, личностными структурами, практически неизбежно должно быть одновременно и продуктивным, и творческим» [Там же. С. 16]. Таким образом, Л.А. Петровская, принципиально оставаясь в рамках субъект-объектного подхода, существенно дополняет характеристики того и другого вида общения.

Е.Л. Доценко [43] развивает и еще более конкретизирует субъект-объектный подход к структурированию общения и взаимодействия. Он анализирует полюс субъект-объектного и субъект-субъектного общения с двух сторон – морально-нравственной и психологической. Моральная сторона определяется отношением к другому человеку, психологическая – включает в себя три аспекта: мотивационный, когнитивный и операциональный. Первый полюс – объектный – характеризуется отношением к партнеру по общению как к средству, объекту. В нравственном плане оно воплощается в отношении к другому как к орудию достижения своих целей: нужен – привлечь, не нужен – отодвинуть, мешает – убрать (иногда вплоть до физического уничтожения). Допустимость (моральное оправдание) такого общения базируется, во-первых, на основе веры в неравенство людей, на ощущении собственного превосходства над другими, доходящего до чувства собственной исключительности. В мотивационном плане отношение к другому как к объекту конкретизируется в желании обладать, распоряжаться им, стремлении получить одностороннее преимущество, непременно добиться своего. В когнитивном плане объектная позиция проявляется в эгоцентризме – непонимании другого, отсутствии попыток увидеть ситуацию его глазами, в упрощенном, одностороннем видении своего партнера, в использовании стереотипных представлений, расхожих суждений о нем. В операциональном плане – это опора на однонаправленность воздействия, его монологичность с использованием стандартных привычных автоматических приемов.

Второй полюс – субъектный – конституирует отношение к партнеру как к ценности. Моральный аспект такого отношения состоит в признании самодостоинства другого человека как свободного, ответственного, имеющего право быть таким, каков есть, и желать того, чего он желает. В мотивационном плане установка на ценность другого конкретизируется в стремлении к сотрудничеству, установлению равноправных партнерских взаимоотношений и совместному решению возникающих проблем. В когнитивном плане –

в готовности понять другого, умении децентрироваться, видеть человека во всей его многосложности, уникальности и изменчивости. Операциональный план характеризуется установкой на диалог и сотрудничество.

Е.Л. Доценко совершенно справедливо отмечает, что «большинство случаев взаимодействия людей между собой не находятся ни на одном из описанных полюсов. В чистом виде объектное отношение проявляется нечасто, поскольку, во-первых, вызывает моральное осуждение со стороны окружающих, и, во-вторых, часто технологически невыполнимо, поскольку приходится считаться с сопротивлением адресата воздействия, отстаивающего свое право на субъектность» [43. С. 101]. Так же редко встречаются высшие формы общения, поскольку необходимым условием таких контактов является взаимная установка обоих партнеров на реализацию именно этой формы взаимодействия, что происходит не так уж и часто. Исходя из этого, скорее можно говорить о субъект-объектной и субъект-субъектной формах не как о единственно возможных, а скорее как о крайних полюсах на шкале человеческих отношений, которые располагаются вдоль ценностной оси «отношение к другому как к средству – отношение к другому как к ценности». В промежутке между этими полюсами обнаруживается ряд переходных форм. Разные авторы выделяют разные промежуточные формы взаимодействия. Е.Л. Доценко [43] выстраивает их в единую шкалу взаимоотношений.

1. Доминирование (давление, императивное воздействие)<sup>1</sup>. Отношение к другому как к вещи или средству достижения своих целей, игнорирование его интересов и намерений. Открытое, без маскировки, императивное воздействие – от насилия, подавления, господства до навязывания, внушения, приказа – с использованием грубого простого принуждения.

2. Манипуляция (скрытые трансакции). Отношение к партнеру как к «вещи особого рода» – тенденция к игнорированию его интересов и намерений. При манипуляции происходит скрытое воздействие на партнера с опорой на психические автоматизмы и стереотипы. Позиция партнера учитывается настолько, насколько она может быть использована манипулятором в собственных целях. В этом случае давление на партнера не прямое, а более сложное, опосредованное, с оглядкой на производимое впечатление. Наиболее частые способы воздействия – провокация, обман, интрига, намек [16, 43, 106].

3. Соперничество (конкуренция, «рефлексивная игра»). Партнер по взаимодействию представляется опасным и непредсказуемым, с силой которого

---

<sup>1</sup> В скобках даны другие названия того или иного типа взаимодействия, которые можно встретить в литературе

приходится уже не только считаться, но которой приходится и опасаться. Позиция соперничества характеризуется стремлением переиграть партнера-соперника, «вырвать» одностороннее преимущество [106].

4. Партнерство (правовое общение, кооперация). Отношение к другому как к равному, имеющему право быть таким, как он есть. Равноправные, но осторожные отношения, согласование своих интересов и намерений, совместная рефлексия [3, 106].

5. Содружество (конгруэнтное, эмпатическое взаимодействие). Отношение к другому как самоценности. Стремление к объединению, совместной деятельности для достижения близких или совпадающих целей [106].

Прежде чем перейти к анализу изложенных выше моделей, хотелось бы рассмотреть еще одну типологию, предложенную в коммуникативном подходе В.И. Кабрина. Автор развивает гипотезу о коммуникативной природе личности, в развитии которой коммуникация играет роль «универсального интегрирующего процесса» [55. С. 7]. Следует отметить, что в этой концепции понятия коммуникации, коммуникативности, коммуникабельности значительно расширены по сравнению с теми же понятиями в традиционной западной и отечественной психологии. Так, под коммуникацией автор понимает «универсальный информационно-энергетический смысло-творческий процесс» [Там же. С. 31]. «Коммуникативность как интегральная характеристика личности имеет значительно большую глубину и радиус действия, нежели принято думать: в нее может включаться генетический опыт прошлых поколений и жизней, ключ к которому в обычных условиях чаще всего недоступен» [Там же. С. 8]. «Важно, что в феномене и понятии коммуникации главное – это передача информации, имеющей жизненный смысл» [Там же. С. 7].

В.И. Кабрин выделяет четыре основные формы общения, каждой из которых соответствует определенный уровень развития личности (там же).

1. Интракоммуникация (контакт) – силовое, спонтанное, импульсивное, то есть неадаптивное и закрытое, замкнутое внутри себя общение.

2. Экстракоммуникация (беседа) – ситуативное, адаптивное, ориентирующееся на внешнее окружение и обстоятельства общение.

3. Интеркоммуникация (дискуссия) – партнерское, взаимное, паритетное общение.

4. Транскоммуникация (отношения: дружба, любовь) – преображающее, воодушевляющее, вдохновляющее, позитивно и негативно потрясающее общение.

Если теперь проанализировать представленные выше модели общения и взаимодействия, то, во-первых, можно увидеть, что эти схемы являются

частично пересекающимися, частично взаимодополняющими друг друга (табл. 1).

Во-вторых, во всех моделях явно или неявно присутствует иерархический, оценочный признак. Более высокий уровень коммуникации считается более благоприятным, более эффективным, «более истинным». Однако, соглашаясь принципиально с этим положением, практически все авторы в качестве меры эффективности указывают не столько на обязательную реализацию высших форм взаимодействия во всех случаях жизни, сколько на соответствие, адекватность той или иной формы общения целям, задачам, коммуникативной ситуации и коммуникативной позиции партнера.

Так, Г.А. Ковалев [59] указывает, что даже стратегия доминирования может быть адекватной и наиболее эффективной, если субъект находится в экстремальной ситуации. Э. Берн [16] наряду с играми, имеющими для личности отрицательное значение, выделяет так называемые «хорошие» игры. Л.А. Петровская [97] отмечает, что даже такая безусловно положительная позиция, как позиция равенства, может вызвать неудовлетворенность, если она неизменна во всех случаях взаимодействия (например, в отношениях между дочерью и матерью). Е.Л. Доценко [43] говорит о невозможности вообще обойтись без манипуляции (традиционно относимой к «плохому» общению) в сферах управления, образования, психотерапии. Адекватным в этом случае, считает автор, является решение, когда манипуляция не превышает тот уровень, который диктуется спецификой конкретной задачи (производственной, образовательной, психотерапевтической). Таким образом, исходя из представлений большинства исследователей, в качестве меры эффектив-

Таблица 1

Уровневые модели общения и взаимодействия

Интерсубъектный подход (А.У. Хараш)	Коммуникативный подход (В.И. Кабрин)	Трансактный анализ (Э. Берн)	Шкала взаимодействия (Е.Л. Доценко)
Субъект-субъектное общение	Транскоммуникация	Интимное общение	Содружество
	Интеркоммуникация	Близость Деятельность	Партнерство
Субъект-объектное общение	Экстракоммуникация	Ритуалы Времяпрепровождение	—
	Интеркоммуникация	Игры	Соперничество Манипуляция Доминирование

ности выступают адекватность, соответствие. «В целом компетентность в общении обычно связана с овладением не какой-либо одной позицией, а с адекватным приобщением к их спектру... Гибкость в адекватной смене психологических позиций – один из существенных показателей компетентного зрелого общения» [97. С. 106].

Второе, что необходимо сделать, обсуждая различные шкалы общения и взаимодействия, – это попытаться выделить некий инвариант, основные, существенные признаки, которые могут служить основанием для дифференциации уровней общения. С нашей точки зрения, можно обнаружить четыре таких признака, которые являются необходимыми и достаточными для описания всех форм общения и взаимодействия: 1) равенство – неравенство коммуникативных позиций; 2) закрытость – открытость партнеров по общению; 3) центрация – конгруэнтность; 4) общая направленность коммуникации на сохранение или развитие. Главным, системообразующим из перечисленных критериев является последний – направленность коммуникации на сохранение или развитие, именно из него вытекают все остальные характеристики.

И, наконец, последнее. Теоретический анализ описанных выше моделей общения и взаимодействия показывает, что каждая из них базируется на основаниях различного уровня обобщения, именно поэтому эти модели не являются взаимоисключающими. Попробуем теперь предложить интегральную уровневую модель коммуникативного взаимодействия. Для этого необходимо разделить а) собственно уровни общения, б) виды (формы) коммуникации, в) коммуникативные стратегии и г) коммуникативные паттерны (табл. 2).

Субъект-объектное общение реализуется в таких видах (формах) общения, как интра- и экстракоммуникация, субъект-субъектное общение – в интер- и транскомуникативной формах. В свою очередь, каждая из форм взаимодействия осуществляется при помощи той или иной коммуникативной стратегии, под которой понимается такой способ коммуникативного поведения в конкретной ситуации взаимодействия, в результате которого субъект решает определенную жизненно значимую для него проблему: сохранения или развития. Сочетания коммуникативных стратегий в реальном взаимодействии образуют кооперативные (комплиментарные) или конкурентные (симметричные) паттерны общения.

При переходе от коммуникативных стратегий низших уровней к стратегиям высших уровней происходит трансформация коммуникативных позиций партнеров: от закрытости, неравенства, эгоцентризма к открытости, равенству, конгруэнтности. Так, коммуникативные стратегии ухода, подчинения,

Уровни общения и основные коммуникативные стратегии

Уровни общения	Виды (формы) общения	Коммуникативные стратегии	Паттерны общения	
			кооперативные	конкурентные
Субъект-субъектное (S-S) общение	<i>Транс-коммуникация</i>	Конгруэнтная	–	–
	Промежуточная форма	Содружество	Объединение для достижения совпадающих целей	–
	<i>Интер-коммуникация</i>	Партнерская	Сотрудничество на основе согласования интересов и намерений	–
	Промежуточная форма	Деловая	Сотрудничество на основе одинакового понимания задачи	Соперничество на основе неодинакового понимания задачи
Субъект-объектное (S-O) общение	<i>Экстра-коммуникация</i>	Формально-ролевая	Кооперация на основе четко обозначенных норм, статусов, обязанностей	Соперничество на основе разного понимания норм и правил
	Промежуточная форма	Компромиссная	Компромисс (взаимные уступки)	Компромисс (взаимные уступки)
	<i>Интра-коммуникация</i>	Манипуляция	Манипуляция – подчинение манипуляции (обман)	Манипуляция – манипуляция (рефлексивная игра)
		Доминирование	1. Доминирование – подчинение на основе признаваемого авторитета	1. Подчинение – подчинение
Подчинение		2. Доминирование – доминирование (соперничество)		
Уход	2. Доминирование – подчинение на основе подавления собственных негативных чувств		3. Доминирование – уход	

доминирования характеризуются крайне выраженной эгоцентрической установкой субъекта общения, закрытостью коммуникативной позиции. Стратегия доминирования (давления) ставит общающихся в принципиально неравные отношения. Дополнительными (комплиментарными) к ней являются позиции: подчинение на основе подавления собственных негативных эмоций, стратегия ухода и подчинение субъективно признаваемому авторитету. Позиции ухода и подчинения на основе подавления собственных негативных чувств, при сохранении видимости согласия между партнерами, являются потенциально, внутренне и внешне, конфликтными. Позиция подавления характеризуется тем, что партнер вынужденно должен пренебрегать своими интересами, подавлять возникающие негативные эмоции, мириться с происходящим, оправдывая себя тем, что надо сохранять хорошие отношения, душевное равновесие, работу, брак и т.д. В этой позиции человек, чтобы оправдать свое унижительное положение, часто прибегает к самообвинению, корит себя за излишнюю раздражительность, обидчивость и т.п. Понятно, что эта ситуация опасна для личностного здоровья человека и чревата тем, что внутренний конфликт трансформируется во внешний. Позиция ухода может характеризоваться отказом от общения, в случае невозможности этого – отказом от «дружеских» и переходом на «чисто деловые отношения» [59, 62 и др.].

В интракоммуникативном взаимодействии единственная позиция, которая и внутренне, и внешне является бесконфликтной по отношению к коммуникативной стратегии доминирования, – это позиция подчинения авторитету, так как в этом случае за партнером признается право вести себя таким образом в силу его авторитетности, компетентности, статуса и т.п.

В манипулятивной стратегии субъект общения, сохраняя личностный эгоцентризм, вынужден уже «когнитивно» децентрироваться, чтобы «правильно» найти ту мишень в психологической структуре партнера, воздействуя на которую, манипулятор может достичь своих целей. Что касается параметров открытость–закрытость и равенство–неравенство, то даже если субъект манипуляции намеренно открывает свою позицию, подчеркивает равенство партнеров, говорит, что единственная его цель – это благо партнера (манипулятивная децентрация), однако истинная цель такого воздействия остается принципиально скрытой для собеседника. Важно отметить, что интракоммуникативное взаимодействие всегда строится по типу «выиграл–проиграл», то есть если один из партнеров выигрывает, то другой обязательно проигрывает. Это соотношение, как это ни выглядит парадоксальным, сохраняется и в случае реализации компромиссной стратегии. В компромиссном общении

позиции партнеров выравниваются, в результате проигрывают оба, только проигрыш делится на двоих.

В формально-ролевом общении личность включается в коммуникацию своей персоной, и взаимодействие происходит на уровне формального следования нормам и ролевым предписаниям. Равенство или неравенство, открытость или закрытость коммуникативных позиций партнеров зависят от того формально-ролевого статуса, который занимают партнеры по отношению друг к другу. В случае возникновения конфликтов в такого рода взаимодействии партнеры могут апеллировать к формально-ролевым предписаниям, или оформленным документально (например, различные кодексы, уставы, должностные инструкции), или же к «неписанным правилам», принятым в той или иной группе<sup>1</sup>. Понятно, что такой вид общения чаще всего встречается в производственной сфере субъекта, однако иногда по этому же типу может строиться и супружеское или родительско-детское взаимодействие. Интересно, что существуют многочисленные внешне неформальные паттерны взаимодействия, в основе которых при ближайшем рассмотрении лежат достаточно жесткие нормы и правила. Одним из примеров такого общения является светское общение. Феноменологически оно выглядит как общение равное и децентрированное, однако истинной целью такой коммуникации является сохранение социального статуса, которое в крайнем варианте звучит так: «против кого мы будем дружить», личностный эгоцентризм превращается в групповой эгоцентризм. Анализируя онтологические основания экстракоммуникативного взаимодействия, можно отметить, что, помимо индивидуальных целей сохранения (защита от эксплуатации, сохранение социального статуса и т.п.), этот вид взаимодействия обеспечивает возможность сохранения и функционирования любой социальной группы как субъекта деятельности.

Переход к высшим формам коммуникации происходит через деловую и партнерскую стратегии. В этих формах взаимодействия происходят дальнейшее открывание позиций партнеров, выравнивание, децентрация. И деловое, и партнерское общение характеризуются равенством и открытостью, однако по параметру центрации эти стратегии различаются тем, что в деловом общении партнеры центрированы на задаче, а в партнерском общении – взаимодействии – на интересах и ценностях друг друга. Что касается критерия сохранение–развитие, то эти уровни уже дают возможности для личностного развития партнеров по общению, однако можно сказать, что такое разви-

---

<sup>1</sup> Одно из таких «неписанных правил» сформулировано в известной, хоть и несколько циничной формуле: «Ты начальник – я дурак, я начальник – ты дурак».

тие есть личное дело каждого, оно ограничено теми индивидуальными возможностями, целями и задачами, которые ставит перед собой каждый из партнеров.

Высшие формы общения, реализующиеся при помощи стратегии сотрудничества и конгруэнтной стратегии, являются принципиально развивающими, то есть общение неизбежно становится механизмом психологического развития человека – личностного, нравственного, интеллектуального и т.д. Мы уже упоминали о том, что этот уровень взаимодействия объективируется в отношениях дружбы и любви, в этих отношениях возникает такая общность между партнерами, которую можно охарактеризовать как пересечение или даже интеграция отдельных Я в некое единство. В этом случае становится бессмысленным использование для анализа этого уровня критериев равенство–неравенство, открытость–закрытость, эгоцентризм–децентрация. На этом уровне субъект-объектная парадигма становится неадекватной и требуется переход в гуманистическую и экзистенциальную парадигму с ее специфическим тезаурусом: проживание, со-бытие, конгруэнтность, эмпатия, аутентичность, любовь, свобода, творчество, ответственность и т.д.<sup>1</sup>

### **1.5. Технологии эффективного общения**

Эта, практическая, линия исследований проблемы коммуникативной компетентности, пожалуй, наиболее многочисленная. В ней разрабатываются приемы и техники эффективного общения. Среди них можно назвать техники вступления в контакт, принципы и приемы подачи обратной связи [47, 96, 103, 111], техники Я-высказываний и активного слушания [47, 64, 148], способы защиты от манипулятивного воздействия [43], техники аргументации [82], коммуникативные приемы уверенного поведения [110] и т.д. К этому же направлению исследований можно отнести разработки, интегрирующие частные приемы общения в конкретные ситуации взаимодействия: деловое общение [20, 46, 47, 82], педагогическое общение [64, 171], ведение переговоров [120], разрешение конфликтов [38, 62] и т.д. Мы не будем сейчас подробно останавливаться на исследованиях в этой области (этот вопрос будет обсуждаться в гл. 3), затронем лишь те моменты, которые важны для поставленной задачи: определить критерии эффективности общения и взаимодействия.

---

<sup>1</sup> Более подробно о феноменологии высших форм общения см. гл. 2.

Среди этих исследований, прежде всего, заслуживают внимание представления Ю.М. Жукова [46] о мере эффективности делового общения. Автор возражает против идеи М. Аргайла [198] о том, что социальные ситуации служат для обеспечения условий достижения людьми своих целей. «А можно ли вообще ограничиваться рассмотрением коммуникации как некоторого акта, направленного на достижение наперед поставленных целей? По-видимому, нет, хотя бы потому, что сами цели могут уточняться, отменяться, изменяться и даже формироваться в ходе и результате коммуникации. Необходимо подыскать нечто иное вместо неадекватного в данном контексте понятия цели. Представляется, что искомым понятием будет проблема.

Действительно, получение информации о том, что цель в принципе недостижима, не только не приближает нас к цели, а скорее отдаляет от нее, но в то же время продвигает в решении проблемы, так как усилия будут сосредоточены теперь не на попытках достичь явно нереалистичной цели, а на постановке более разумных целей и ориентации своих действий в их направлении» [46. С. 6]. Кроме того, следует различать субъективную успешность и объективную, ситуативный «выигрыш» и «выигрыш» с точки зрения долговременной перспективы. Несмотря на то, что каждый человек субъективно всегда оценивает состоявшееся взаимодействие как успешное или неуспешное, при более пристальном взгляде эта субъективная оценка может не всегда совпадать с объективным успехом или неуспехом. Так, «ситуативный проигрыш» может иметь для индивида гораздо большее значение, чем «ситуативный выигрыш», и послужить толчком для интенсивного личностного роста, и в этом смысле ситуативная неэффективность фактически служит основанием для достижения эффективности более высокого порядка. Таким образом, эффективность коммуникации определяется не через понятие цели, не через субъективную оценку состоявшегося общения как успешного, а через понятие проблемы (личной, групповой, организации).

Проведенный анализ показывает, что проблемы эффективного взаимодействия, социальной и коммуникативной компетентности активно разрабатываются как в зарубежной, так и в отечественной психологии. Эти исследования привели к следующим результатам:

1. Были выделены основные интраперсональные составляющие коммуникативной компетентности: личностные, ролевые (система правил), когнитивные, поведенческие (операциональные).

2. Разработано понятие коммуникативной ситуации, определены ее основные параметры.

3. Исследована феноменология различных типов взаимодействия, которые реализуются при помощи определенных коммуникативных стратегий, и показана их адекватность тем или иным коммуникативным ситуациям.

4. Разработаны представления о мере эффективности общения и взаимодействия. С нашей точки зрения, интегральным понятием может служить понятие проблемы, которое обобщает и понятие когнитивного соответствия, и понятие цели.

Таким образом, на основе анализа современного состояния проблемы можно определить коммуникативную компетентность как коммуникативную гибкость, мобильность субъекта, которая определяется, во-первых, наличием в арсенале личности всех возможных коммуникативных установок и стратегий, во-вторых, реализацией той коммуникативной стратегии, которая основывается на анализе и оценке конкретной ситуации общения и, насколько это возможно, продвигает субъекта в решении проблем, в-третьих, гибким, адекватным использованием тех или иных приемов, техник общения, соответствующих конкретному моменту самого процесса общения. Это определение является достаточно конкретным для того, чтобы наметить дальнейшие направления исследования проблемы коммуникативной компетентности. С нашей точки зрения, главным становится вопрос: какие «проблемы» решает человек в процессе своего общения. Ответу на него посвящена следующая глава книги.

### **Список рекомендуемой литературы к 1-й главе**

- Доценко Е.Л.* Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. М., 1997. 344 с.  
*Емельянов Ю.Н.* Активное социально-психологическое обучение. Л., 1985. 167 с.  
*Жуков Ю.М.* Эффективность делового общения. М., 1988. 121 с.  
*Межличностное общение.* Хрестоматия / Сост. и общ. ред. Н.В. Казариновой, В.М. Погорьши. СПб., 2001. 512 с.  
*Муравьева О.И.* Основные подходы к проблеме эффективности общения и взаимодействия // Психологический универсум образования человека ноэтического. Томск, 1999. С. 311–324  
*Петровская Л.А.* Компетентность в общении. М., 1989. 216 с.  
*Хьелл Л., Зиглер Д.* Теории личности. СПб., 1997. 608 с.  
*Шибутани Т.* Социальная психология. М., 1969. 595 с.  
*Шихирев П.Н.* Современная социальная психология. М., 1999. 448 с.

### **Контрольные вопросы к 1-й главе**

#### *Первый уровень*

1. Перечислите основные теоретические подходы к проблеме КК. Кратко определите специфику каждого из них в контексте проблемы эффективности общения.

2. Изложите представления М. Аргайла о критериях и компонентах КК. Почему модель М. Аргайла можно отнести к эмпирическим моделям?
3. Дайте характеристику и феноменологическое описание основных коммуникативных стратегий и коммуникативных паттернов.
4. Опишите особенности манипулятивной стратегии общения.

#### *Второй уровень*

1. Каков механизм влияния когнитивных факторов на социальное поведение человека? Назовите эти факторы
2. Что, с позиций разных авторов, выступает мерой, критерием эффективности общения?
3. Дайте варианты определений КК. Проанализируйте каждое из них.
4. На каких принципах построена интегральная классификация уровней взаимодействия?

#### **Возможные темы творческих заданий**

1. Представления С. Л. Рубинштейна о сущности общения.
2. Возможности анализа общения в рамках экзистенциальной психологии.
3. Психоанализ З. Фрейда и проблемы коммуникации.
4. Коммуникативные аспекты в деятельностном подходе А. Н. Леонтьева (... в психосинтезе Р. Ассаджиоли; ... в модели перинатальных матриц С. Грофа, ... в психоанализе М. Кляйн и т.д.).
5. Особенности исследования общения и коммуникативной компетентности в оргпсихологии (... педагогической психологии; ... психологии семьи и т.д.).

## **Глава 2. ПРОБЛЕМА КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ И БАЗОВЫЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ УРОВНИ ЧЕЛОВЕКА**

### **2.1. Проблема коммуникативной компетентности как проблема общей психологии**

Как уже отмечалось, проблема коммуникативной компетентности (КК) традиционно относится к области социальной психологии, и исследователи – как теоретики, так и практики, занимающиеся ею, – не выходят за рамки социально-психологического категориального аппарата, анализируя фактически внешние, хотя и очень важные аспекты коммуникативной компетентности, такие как цели общения, правила, роли, физическая среда и т.п. Однако теоретический анализ подходов к проблеме коммуникативной компетентности позволил выделить среди прочих такие факторы коммуникативной компетентности, как коммуникативная проблема и личностные составляющие коммуникативной компетентности. В связи с этим возникает необходимость описания конкретных личностных параметров, определяющих эффективную или неэффективную коммуникацию, и типов проблем, которые решает человек в процессе общения. С нашей точки зрения, именно эти два параметра являются центральными систематизирующими факторами в структуре КК.

Обращение к личности как общепсихологическому понятию при любой попытке описания, анализа или объяснения процесса общения в специальных областях психологии (например, социальной психологии, как в нашем случае) является абсолютно необходимым по нескольким причинам. Во-первых, по мнению целого ряда крупнейших психологов, именно общая психология или, точнее сказать, общая теория психологии должна быть базой, основой всех других «психологий». Еще в 1914 г. на открытии первого в России психологического института при Московском университете основатель и первый директор института профессор Г.И. Челпанов [136] говорил: «Психология распадается на такие части, которые совершенно друг с другом не связаны. Вследствие этого психология начинает утрачивать свое единство. Ей грозит распад... Нужно принять меры к сохранению единства психологии. Такому объединению может способствовать институт, если в нем

первенствующее место отводится общей психологии. Тогда общая психология и ее основные принципы будут иметь руководящее значение для всех возможных видов психологического исследования: для психологии детского возраста, зоопсихологии и других. Благодаря общей психологии они будут объединены» (цит. по [24. С. 4]). Спустя 15 лет о важности общей теории психологии как скрепляющем моменте говорил Л.С. Выготский [32], в 70-х годах на это же указывал выдающийся отечественный психолог А.Н. Леонтьев [70], современные российские исследователи ставят тот же диагноз, «сегодня, как и во времена Челпанова, Выготского или Леонтьева, психология представляет собой конгломерат фактов, школ, направлений и исследований, чаще почти никак друг с другом не связанных» [24. С. 52]. Путь «лечения» этой болезни остается все тот же – создание «скрепляющей» психологии. Современные исследователи не только констатируют необходимость разработки общей теории психологии, но и анализируют причины того, почему современная общая психология не способна выполнить эту задачу, и предлагают конкретные стратегические пути ее решения. Так, Б.С. Братусь спрашивает, «почему же современная общая психология не схватывает, не скрепляет части в целое?» Причину этого он видит в том, «что скрепляющее начало психологии не внутри самой психологии находится, не в тонкости и совершенстве экспериментального исследования или психологического анализа обретается... Оно обретаётся через возврат бессмертной души, ради спасения которой свершает человек земной свой путь, вернее (если соблюдать должную субординацию), через возврат психологии к признанию реальности и главенствующей роли души. И хотя, повторим, душа остается преимущественно вне рамок психологических исследований, ее постулирование, ее благоговейное признание, постоянная необходимость с самим фактом и целями ее существования неизбежно изменяют, преобразят формы и суть этих исследований» [Там же. С. 50].

Второй причиной, обусловившей наше обращение к личности при анализе проблемы общения, стало следующее обстоятельство. В психологии стал уже общим местом постулат о фатальной связи личности в самых разных вариантах ее понимания (и как динамической структуры, и как системы реакций, и как суммы ролей) и общения. Различия во взглядах разных авторов заключаются лишь в том, что одни подходы отдают генетический и онтологический приоритет личности над общением, другие же, напротив, говорят о том, что личность является функцией общения. К концепциям, так или иначе, эксплицитно или имплицитно, выводящим общение из личностных особенностей человека, можно отнести классический психоанализ (З. Фрейд

[126]), некоторые теории в рамках гуманистической и экзистенциальной психологии (например, А. Маслоу [77]), трансперсональное направление [22, 39, 40, 114, 201, 202] и др. Вторая группа концепций, как уже было сказано, выводит личность из общения, характера социальных связей субъекта. К этой группе теорий можно отнести теории необиихевиористского направления (А. Бандура [9]), некоторые модели, существующие в рамках неопсихоанализа (Э. Эриксон [151]), культурно-историческую концепцию Л.С. Выготского [32], ряд теорий, разрабатываемых в московской психологической школе (Л.И. Божович [20], Д.Б. Эльконин [150] и др.), концепции, разработанные в рамках социально-психологического направления (Л. Фестингер [118], С. Московичи [83] и др.), коммуникативный подход В.И. Кабрина [55], в котором коммуникация выступает в качестве дефинитивного критерия личности, и др. Третья группа подходов, их можно назвать интерперсональными, говорит о принципиальном единстве личности и общения, о «перетекании» этих категорий друг в друга. К этой группе, прежде всего, можно отнести взгляды К. Роджерса [101, 102] и его последователей [18, 170], транскомуникативный подход В.И. Кабрина [55]. Конечно, можно рассматривать эти подходы как диаметрально противоположные и, приняв один из них в качестве абсолютного, отбросить все остальное как неправильное, нерелевантное. Но такая позиция неконструктивна, гораздо продуктивнее будет попытка адекватного синтеза различных подходов.

Таким образом, можно констатировать, что в современной психологии окончательно не решена проблема определяющего фактора в дихотомии личность–общение, но безусловным является факт имманентной связи между этими психологическими конструктами. Эта связь обнаруживается и онтологически – в реальности, и гносеологически – в понятии. С одной стороны, можно говорить о том, что личность «бытийствует», проявляется в общении, определяет характер общения, с другой стороны, общение, безусловно, является одним из факторов, определяющих и развивающих личность. Такой вывод не претендует на особую оригинальность и научную полноту, но для целей данной работы он является необходимым, как, впрочем, и достаточным.

Далее следует отметить, что современные тенденции в теоретических исследованиях личности таковы, что это понятие все более и более усложняется. Например, Б.С. Братусь [24], развивая идею личностных смыслов А.Н. Леонтьева [70] как одной из трех основных составляющих сознания, пишет: «Именно общие смысловые образования (в случае их сознания – личностные ценности), являющиеся, на наш взгляд, основными конституирующими

(образующими) единицами сознания личности, определяют главные и относительно постоянные отношения человека к основным сферам жизни – к миру, другим людям, к самому себе. Нельзя говорить о нормальном или аномальном развитии личности, не рассматривая эти отношения – как их динамическую сторону (характер их напряженности, способы осуществления, соотношение реальных и идеальных целей и т.п.), так и сторону содержательную» [24. С. 41]. Другие авторы считают, что для того чтобы не упрощенно, а более адекватно описывать личность, необходимо включать в это описание характеристики сознания, сущности, души, духовности [22–25, 29, 50, 92, 99, 108, 201, 202].

Если же теперь вернуться к проблеме КК, то для ее исследования необходимо, во-первых, проанализировать и определить, прежде всего, понятия сущности, личности и общения и, во-вторых, выявить их соотношение.

## **2.2. Сущность, личность, общение**

Необходимость придания психологической легитимности категории «сущность» логически обосновывает В.И. Слободчиков: «... даже если согласиться, что человеческая психика – это свойство человека, то по самой логике рассуждения следует: понять это свойство (выразить его в понятиях) можно лишь имея хотя бы минимальное представление о сущности того, свойством чего оно является. Иными словами, психология должна иметь (или строить) собственное представление о сущности человека, дабы мочь что-то сказать о его свойствах...» [108. С. 63]. А.Б. Орлов делает попытки содержательно определить понятие сущности. В своей статье «Личность и сущность: внешнее и внутреннее Я человека» [92] он ставит вопрос: что в человеке является подлинным субъектом? В качестве определения этого подлинного субъекта автор привлекает категорию сущности. «Для обозначения данного субъекта как трансперсональной (то есть за- и внеличностной и, следовательно, за- и внесоциальной) психической реальности мы, вслед за Г.И. Гурджиевым и его последователями, используем термин «сущность» («essence»). Этот термин, восходящий к латинскому слову «essere» – бытие, в аналогичном значении (сущность в себе – Ин-се) используется также в концептуальном аппарате онтопсихологии. В рамках гуманистической психологии данную инстанцию обычно обозначают термином “Внутреннее Я”» [Там же. С. 14].

А.Б. Орлов настаивает на предельно высоком понимании сущности. Вслед за М. Боуэном [22] он утверждает, что Внутреннее Я есть источник силы и

мудрости. Обращаясь к идеям Р. Ассаджиоли [6, 7], А.Б. Орлов отмечает: «Психосинтез, как психотерапевтическая процедура, предполагает осознание клиентом субличности с последующим разотождествлением с ними и обретением способности контролировать их. Вслед за этим клиент постепенно обретает осознание объединяющего *внутреннего центра* и интегрирует субличности в новую психологическую структуру, открытую для *самореализации, творчества и радости жизни*» [92. С. 12]. Такое «высокое» понимание сущности характерно для многих направлений исследований: трансперсональной психологии [114, 137, 201, 202], эзотерической психологии [13], русской христианской философии [14, 15, 122, 123 и др.]. Думается, что такое понимание сущности сложилось оттого, что маятник слишком далеко отклонился и долго находился на другом полюсе понимания и объяснения человека как «общественного животного» (Э. Аронсон [8]), «комплекса реакций». В настоящее время маятник движется в другую сторону и по закону инерции доходит до другого крайнего полюса. Однако если мы определяем сущность, исходя из понятия «бытие», то мы не можем не констатировать, что человеческое бытие разное, как «высокое» (духовность, любовь, свобода, творчество), так и «низкое» (телесность, зависимость, реактивность, страх). А.Б. Орлов, анализируя соотношение личности и сущности, пишет: «Сущность не есть личность, личность не есть сущность. Сущность и личность – различные психические инстанции. Личность возникает и формируется в области предметного содержания, сущность локализована на субъектном полюсе субъект-объектного взаимодействия. Если главная характеристика личности – ее атрибутивность, то главная «особенность» сущности – отсутствие каких-либо атрибутов. *Сущность – источник всех и всяких атрибутов*» [92. С. 14]. Но если это так, то нельзя не согласиться с тем, что сущность является источником как «высокого, духовного» в человеке, так и «низкого, телесного». Человек есть и то и другое одновременно. Возникает вопрос, что же определяет эту двойственность? Да, «сущность неизменно пребывает в плане ноуменов, бытия» [Там же. С. 14], но ведь сущность «пребывает» и в конкретном физическом теле, в конкретных социокультурных условиях, в конкретный промежуток времени, измеряемый физической жизнью человека. Эта изначальная двоякость земной жизни порождает два основных модуса реализации, осуществления человека (личности, сознания и т.д.): «нисходящий» модус, утверждающий человека в его индивидуальном, прежде всего физическом, существовании, и «восходящий» модус, утверждающий человека в его духовном существовании. «Вертикаль души раздираема и движима непримиримым в этой жизни до конца противоречием. В философии

оно нередко означает как родовидовое, как противоречие между безграничностью, безмасштабностью, трансцендентностью человека как представителя рода человеческого и одновременно его явной ограниченностью, хрупкостью, конечностью как конкретного индивида... Эти два разнонаправленных вектора – к бесконечному, вечному, горнему и конечному, ограниченному, дольному – по-разному преломляются, вмещаются в человека в зависимости от его наличной духовно-психологической структуры» [25. С. 45]. Примечательно, что на эту изначальную двойственность указывают и авторы, исследующие эту проблему из принципиально иных, нежели научные, методологических оснований. Так, А. Бейли в книге «Эзотерическая психология» подчеркивает, что «человечество есть выражение двух аспектов души: животной души и божественной души; обе, сопряженные и сплавленные в человеке, образуют человеческую душу. Именно сей факт вызывает особые проблемы у человека, и оба эти фактора втягивают его в долгую борьбу, которая заканчивается освобождением божественной души благодаря очищению души животной. В данных словах много пищи для размышления. “И будут два одним”» [13. С. 181]. Эта изначальная двойственность и определяет драму человеческой жизни, драму выбора между нисходящим и восходящим модусами осуществления, драму преодоления (или непреодоления) «видовой» сущности во имя утверждения и реализации «родовой» сущности человека.

Где же тот механизм, инструмент, психологическая инстанция, при помощи которых человек может реализовать свою родовидовую сущность в условиях земной жизни? Многие авторы сходятся во мнении, что таким инструментом является личность. «...Личность не самоценна – она инструмент развития и реализации человеческой сущности, которая, возможно, беспредельна» [55. С. 9]. «Личность как специфическая, не сводимая к другим измерениям конструкция не является самодостаточной, в себе самой несущей конечный смысл своего существования. Смысл этот обретается в зависимости от складывающихся отношений, связей с сущностными характеристиками человеческого бытия. Иначе говоря, сущность личности и сущность человека отделены друг от друга тем, что первое есть способ, инструмент, средство организации достижения второго и, значит, первое получает смысл и оправдание во втором, тогда как второе в самом себе несет свое высшее оправдание. Действует, любит, ненавидит, борется не личность, а человек, обладающий личностью, через нее особым, только ему присущим образом организующий свою деятельность, любовь, ненависть и борьбу» [22. С. 58–59].

Из такого понимания личности следует, что личность является опосредствующей инстанцией между истинным субъектом, то есть сущностью и

объективной реальностью. Однако личность не вытекает из сущности, а сущность не формирует личность, но, как мы уже отмечали, сущность реализует себя при помощи личности как внутреннего «психологического орудия». Личность же – это социальное по своей природе (в отличие от темперамента, характера и ряда других психологических структур) психологическое образование, которое возникает, развивается и «умирает» в течение человеческой жизни. Таким социальным процессом, в котором личность, с одной стороны, формируется и развивается, а с другой стороны, проявляется, эксплицируется, является процесс реального человеческого общения, в основе которого лежит то или иное отношение к другому человеку. На это указывают авторы, находящиеся на самых разных теоретических позициях. Л.С. Выготский утверждает, что «понятие о Я развивается у ребенка из понятия о других. Понятие о личности есть, таким образом, социальное отраженное понятие, строящееся на основе того, что ребенок применяет по отношению к самому себе те приемы, приспособления, которые он применял по отношению к другим. Вот почему можно сказать, что ЛИЧНОСТЬ – есть социальное в нас» [31. С. 162]. Б.Ф. Ломов, подчеркивая значение категории общения как общепсихологической категории, пишет: «Представляя собой существенную сторону реальной жизнедеятельности субъекта, общение выступает поэтому и в роли важнейшей детерминанты всей системы психического, ее структуры, динамики и развития» [74. С. 248]. И далее: «...В процессах общения индивид присваивает свою родовую сущность» [Там же. С. 261]. В.Н. Мясищев в своей базовой монографии «Психология отношений» подчеркивает, что «самое главное и определяющее личность – ее *отношения* к людям, являющиеся одновременно *взаимотношениями*. В этом пункте субъективное отношение, отчетливо проявляясь в реакциях и действиях, обнаруживает свою объективность, а индивидуально-психологическое становится социально-психологическим» [86. С. 206]. Еще более ярко та же мысль высказывается С.Л. Рубинштейном. «...Первейшее из первых условий жизни человека – это другой человек. Отношение к другому человеку, к людям составляет ткань человеческой жизни, ее сердцевину. «Сердце» человека все соткано из его человеческих отношений к другим людям; то, чего оно стоит, целиком определяется тем, к каким человеческим отношениям человек стремится, какие отношения к людям, к другому человеку он способен устанавливать. Психологический анализ человеческой жизни, направленный на раскрытие отношения человека к другим людям, составляет ядро подлинно жизненной теории. Здесь вместе с тем область стыка психологии с этикой» [104. С. 262–263].

Что касается зарубежных теорий личности, то ни одна из них фактически не обошла проблему общения и взаимодействия в процессе развития и функционирования личности. Так, А. Адлер [1] и представители неопрейдизма (К. Хорни [132], Г. Салливан [197], Э. Эриксон [151]) прямо указывают на наличие базовых социальных мотивов в структуре личности, с одной стороны, и, с другой стороны, рассматривают развитие и формирование определенного типа личности как результат того или иного отношения родителей к ребенку. К. Роджерс утверждает, что только в самом начале жизненного пути человека его «Я» регулируется исключительно организмическим оценочным процессом, однако очень скоро структура «Я» начинает формироваться через взаимодействие с окружением, в частности, со значимыми другими (например, родителями, братьями, сестрами, другими родственниками). Следовательно, в значительной степени содержание такой базовой характеристики личности, как Я-концепция, является продуктом процесса социализации. Определяя условия для формирования здоровой, нормальной личности и личности аномальной, К. Роджерс [101] в качестве таковых называет, во-первых, механизмы позитивного безусловного внимания со стороны значимых других как главный фактор развития здоровой самоактуализирующейся личности; во-вторых, механизм обусловленного позитивного внимания как фактор, наносящий ущерб нормальному психологическому развитию ребенка. Многочисленные экспериментальные исследования как у нас в стране, так и за рубежом также подтверждают это теоретическое положение.

Современные направления в социальной психологии, такие как «социальный конструктивизм» [166, 167], критическая социальная психология [160], предельно заостряют роль и значение общения не только для социальных процессов, но и для индивидуально-психологических. К. Герген [167] формулирует так называемую «социорационалистическую метатеорию». В отличие от традиционной теории, она исходит из того, что не внутренние процессы, происходящие внутри индивидуального сознания производят то, что называется знанием, а социальный процесс коммуникации. «Рациональность порождается именно внутри процесса социального обмена» [167. Р. 207]. Этот же подход реализуется и в исследовании эмоций. Сами эмоции объявляются социальными отношениями и утверждается их фактическая социальная детерминация [166. Р. 210–236]. Перефразируя знаменитую формулу У. Джемса «Я плачу не потому, что мне грустно, а мне грустно, потому что я плачу», конструктивист утверждает: «Я злюсь не потому, что обижен несправедливо, а потому, что этот поступок я определил на известном мне языке как несправедливый».

Опираясь на эти положения, К. Герген призывает социальных психологов «отказаться от ошибочной практики исследования как проверки гипотез в эксперименте и задуматься о том, как поставить методы на службу выражения мысли (*intellectual expression*), а выражение мысли – на службу своего видения добра» (цит. по [144. С. 361]). Эти положения образуют то, что К. Герген называет «эпистемологией», претендующей на статус «второй революции в психологии» (первой была когнитивная). Суть этой революции, по выражению К. Гергена, заключается в преобразовании тезиса Р. Декарта: «*Cogito ergo sum*» («Я мыслю, следовательно, существую») в «*Communicamus ergo sum*» («Мы общаемся, следовательно, я существую») [166].

И, наконец, последний общий вопрос, на который необходимо ответить – это вопрос о тех психологических процессах, которые реально детерминируют, осуществляют и проявляют сущность в процессе жизни. Как мы уже упоминали, только что родившийся младенец слит с миром, не отделяет себя от окружающей среды. Однако практически сразу после рождения возникает то, что К. Уилбер [114] назвал «пограничной линией», которая как разделяет, так и объединяет ребенка с миром. Подобно тому, как между рекой и сушей не существует четко, раз и навсегда установленной границы, а скорее имеется некое пространство, которое принадлежит одновременно и реке, и суше, подобно этому между родившимся человеком и миром возникает такое же промежуточное пространство, которое принадлежит и ребенку, и миру. Есть все основания предполагать, что коммуникация, общение и есть это особое промежуточное пространство. «Индивид *Homo Sapiens* наследует или, точнее, осваивает свою человеческую природу, включаясь в необходимые для осуществления самой его жизни исторические формы общения с другими людьми...» [119. С. 27–28].

Проведенный выше анализ соотношения категорий «сущность», «личность», «общение» позволяет выстроить следующую цепочку соотношения этих категорий: сущность – личность – общение. Сущность – *источник* всех и всяких атрибутов. Личность есть *инструмент* реализации человеческой сущности. Общение – это тот *конкретный процесс*, в котором проявляется и реализуется сущность человека.

### **2.3. Некоторые общие исходные представления о психологической структуре человека**

На основе проведенного выше анализа соотношения категорий «сущность», «личность», «общение» можно предложить обобщенную абстрактную модель психологической структуры человека.

Когда человек только рождается, он является недифференцированной и непроявленной сущностью. Младенец не отличает себя от мира, он с ним слит, его внутренние психологические структуры недифференцированы, ему еще не свойственны ни эгоцентризм, ни децентрация, у него еще нет ни личности, ни тени, ни персоны. Однако, как мы уже говорили, эта недифференцированная сущность имеет двоякую природу (родовидовую), которая реализуется в двух глобальных тенденциях: гомеостатической тенденции, обеспечивающей выживание («видовая» сущность), и транзистатической тенденции, обеспечивающей развитие («родовая» сущность). Таким образом, первое «сущностное» измерение человеческого существования дает нам первую дихотомию реализации, проявления человеческой сущности в процессе индивидуального развития.

Вторым основополагающим измерением выступают, если можно так сказать, «предлагаемые жизнью условия» осуществления человеком самого себя, конкретизирующиеся в понятии «среда». В качестве таких самых общих типов «среды» можно выделить внутреннюю (индивид) и внешнюю (мир) среду, которые определяют интровертированную и экстравертированную направленность субъекта. К. Юнг дает феноменологическое описание этих двух направленностей. «Психическая жизнь экстраверта разыгрывается, так сказать, за пределами его самого, в окружающей среде. Он живет в других и через других» [153. С. 653]. «Жизненная философия экстраверта и его этика несут в себе, как правило, высоко коллективистскую природу (начало) с сильной склонностью к альтруизму. Его совесть в значительной мере зависит от общественного мнения... Религиозные убеждения такого человека определяются, так сказать, большинством голосов» [Там же. С. 652–653]. Психическая жизнь интроверта «целиком разыгрывается внутри. Единственно, что является для него неоспоримо верным, это его субъективный мир... Для него

Таблица 3

**Основные психологические пространства существования человека**

«Средовое» измерение	Интровертированность (индивидуальная среда)	Экстравертированность (групповая среда)
«Сущностное» измерение		
«Родовая» сущность (модус развития)	Самоактуализационное пространство	Духовное пространство
«Видовая» сущность (модус сохранения)	Органиженное пространство	Функционально-ролевое пространство

любые размышления, раздумья о самом себе – сушее удовольствие... Его лучшая работа совершается с привлечением своих собственных возможностей, по собственной инициативе и собственным путем» [Там же. С. 655–656].

Пересечение «сущностной» и «средовой» координат позволяет выделить четыре основные психологические пространства существования человека, которые условно можно назвать следующим образом: организменное, функционально-ролевое, самоактуализационное, духовное (табл. 3).

Необходимость реализации человека в этих пространствах порождает, с одной стороны, процесс дифференциации и образования специфических внутренних психологических структур (личностных, мотивационных, когнитивных, эмоциональных, коммуникативных и т.д.), с другой – процесс интеграции внутренних структур в целостные психологические комплексы, которые должны обеспечить адекватное функционирование человека в каждом из пространств.

Предложенная выше модель в целом подтверждается исследованиями других авторов. Так, Б.С. Братусь [23, 25] выделяет четыре базовых уровня в ценностно-смысловой структуре личности, которые прямо соотносятся с вышеназванными психологическими пространствами. В качестве основания для своей классификации автор берет такой «важнейший» для характеристики личности параметр, как типичный, преобладающий для нее способ отношения к другим людям и, соответственно, к самому себе.

1. Первый уровень – эгоцентрический. Он определяется преимущественным стремлением лишь к собственному удобству, выгоде, престижу и т.п. Отношение к себе здесь как к единице, самооценности, а отношение к другим – сугубо потребительское в зависимости лишь от того, помогает ли другой личному успеху или нет. Если помогает, то он оценивается как удобный, хороший, если не помогает, препятствует, затрудняет, то – как плохой, враг.

2. Другой, качественно иной уровень – группоцентрический. Человек, стоящий на этом уровне, идентифицирует себя с какой-либо группой, и отношение его к другим людям зависит от того, входят ли эти другие в его группу или нет. Если другой входит в такую группу, то он обладает свойствами самооценности (вернее, «группоценности»), ибо ценен не сам по себе, а своей принадлежностью, родством группе), достоин жалости, сострадания, уважения, снисхождения, прощения, любви. Если же другой в эту группу не входит, то эти чувства могут на него не распространяться.

3. Следующий уровень – просоциальный, или гуманистический. За каждым человеком, пусть даже далеким, не входящим в группу, подразумевается самооценность и равенство его в отношении прав, свобод и обязанностей. По сути, только с этого уровня можно говорить о нравственности, только здесь

начинает выполняться старое «золотое правило» этики – поступай с другими так, как бы хотел, чтобы поступали с тобой. На стадиях предыдущих речи о нравственности нет, хотя можно, разумеется, говорить о морали – эгоцентрической или групповой, корпоративной.

4. Духовная, или эсхатологическая, стадия. На этой ступени человек начинает осознавать и смотреть на себя и другого не как на конечные и смертные существа, но как на существа, жизнь которых не кончается вместе с концом жизни земной. Иными словами, это уровень, в рамках которого решаются субъективные отношения человека с Богом, устанавливается личная формула связи с Ним. Если говорить о христианской традиции, то субъект приходит здесь к пониманию человека как образа и подобия Божия, поэтому другой человек приобретает в его глазах не только гуманистическую, разумную, общечеловеческую, но и особую, сакральную, божественную ценность.

Б.С. Братусь отмечает, что выделение этих уровней вовсе не означает, что людей можно классифицировать, расставлять по определенным ступеням. Все четыре уровня так или иначе присутствуют, сочетаются в каждом человеке, и в отдельные моменты хотя бы ситуативно побеждает один уровень, а в какие-то – другой. Однако вполне можно говорить и о некотором типичном для данного человека «душевном профиле», типичном устремлении. Так, хотя для выраженного эгоцентриста вполне возможны и группоцентрические, и гуманистические, и даже духовные порывы, однако они, как правило, быстро гаснут, отступают в реальной жизни перед мотивами эгоцентрическими, успешными приобрести в его душе статус личных ценностей. И напротив, личности просоциального или духовного складов не просто пребывают в башне из слоновой кости, но обычно ведут тяжкую и настоящую борьбу с нижележащими уровнями души. И поэтому эгоцентрист при определенных обстоятельствах может возвыситься, а духовный, религиозный человек пасть, низвергнуться в одночасье в бездну [25. С. 43–44].

Другая модель – модель «человека нозтического» – предлагается В.И. Кабриным [53]. Она построена на несколько иных основаниях, однако в ней также выделяются уровни, принципиально соотносимые с обнаруженными нами пространствами человеческого существования. В.И. Кабрин [Там же. С. 53] выделяет четыре основных этапа нозтического онтогенеза.

А. «Протоноя» (колыбель духа) – изначальная открытость человека духовно-космическому ноззису и невыразимая его непостижимость, рождающая вселенскую любовь, но и вселенский страх и тоску.

В. «Ортоноя» (притязания разума) – оформление душевной жизни в рационалистические структуры, признаваемые «правильными», нормативны-

ми, всеобщими (становление Человека разумного), но при этом также и формальные, бесплодные притязания разума, саморазрушительный педантизм и критиканство, скепсис.

С. «Паранойя» («добровольное безумие») – кризисное, синкретическое, «войлочное» сознание и противоречивая психология человека, «проклянувшегося» из яйца ортоной, растерявшегося, блуждающего, «ищущего» в великом многообразии идей, ценностей, концепций, школ, открытий и предрассудков, и склонность к духовной анархии, этическому релятивизму и плюрализму; веселая одержимость новыми и шальными идеями, безудержными фантазиями; браваурное преодоление общепринятой логики и ценностей.

Д. «Метанойя» – пробуждение, покаяние, преображение, инсайт, обращение к духовному самосовершенствованию, космическому сознанию, просветлению в духе (мудрость, смирение, альтруизм), но также и страх избранности и призвания, боязнь величия и святой трепет перед Всевышним.

Как считает В.И. Кабрин, «нозтический взгляд на человека коренным образом меняет понимание социокультурной и социально-психологической организации. Эволюционно-функциональное представление о психике человека в традиционной психологии сложилось под доминирующим влиянием парадигмы Человека разумного (картезианского). Но из базовой схемы ноззиса следует, что «функциональная психика» (как продукт и регулятор деятельности) образует лишь второй его слой, или этап, соответствующий «ортонойе». С точки зрения ноззиса как глобального фактора универсума необходимо понять и реальность психологического универсума человека как реальность значительно более многообразную, чем та, которая представлена традиционной академической психологией» [53. С. 54]. В соответствии с этими положениями В.И. Кабрин выделяет так называемые миры психологического универсума [54].

А. Мир трансовой радикальной психики (аутентичной душе ребенка) соответствует изначальной «протонойе» – колыбели духа, питающей и защищающей определенное время от противоречий воздействующей среды.

В. Мир функциональной психики соответствует «ортонойе» – укреплению духа структурами разума, отражающими, интериоризирующими в формировании активной жизнедеятельности функциональные возможности окружающей среды и собственного организма.

С. Мир плюралистической житейской психологии (мир противоречивых персонификаций и отношений) соответствует «паранойе», открывающей ключевые вопросы и противоречия жизни, относительности истин и верований.

D. Мир трансцендирующих ценностей и доктрин (от космического мировоззрения к космическому сознанию) соответствует «метанойе» – озарению вечными ценностями человеческой и Божественной мудрости.

Опишем выделенные нами целостные психологические пространства в совокупности с теми коммуникативными процессами, которые сначала проявляют тот или иной уровень, а в дальнейшем являются ведущими способами взаимодействия индивида со средой.

## **2.4. Организменное пространство**

Первый такой уровень образуется в процессе осуществления «видовой» сущности в индивидуальной среде. Модус сохранения (гомеостаза) призван обеспечить физическое выживание человека как биологического индивида. Главной, предельной задачей этого уровня является сохранение индивидуальной «телесной оболочки» человека. Для выполнения этой задачи начинают выделяться (дифференцироваться) или формироваться и функционировать индивидуальные психологические приспособительные механизмы (агрессивность, избегание, защитные механизмы и т.д.), которые затем интегрируются в такую обобщенную структуру, как «эгоцентрическая личность».

Функционирование субъекта в организменном психологическом пространстве осуществляется на основе принципов, которые были описаны в классическом психоанализе. К ним относятся, прежде всего, принцип «удовольствия» и принцип «здесь-и-теперь» (З. Фрейд). Механизмы актуализации эгоцентрического комплекса в процессе индивидуального развития в подавляющем большинстве случаев являются бессознательными механизмами. Среди них можно назвать врожденные инстинкты самосохранения (агрессия и избегание), механизмы идентификации (З. Фрейд) и подражания (А. Бандура).

Как уже говорилось, эгоцентрический структурный комплекс, выполняющий сохраняющие, гомеостатические задачи в жизнедеятельности субъекта, фактически препятствует его развитию. В организменном пространстве человеку приходится функционировать в условиях принципиальной разграниченности, противопоставления себя миру. Поэтому жизнь человека, у которого доминирует этот комплекс, принципиально конфликтна и непродуктивна, так как разрешение конфликтов вновь и вновь приводит человека в состояние эгоцентрического равновесия. Динамика этого уровня была блестяще описана З. Фрейдом и выражена в терминах застревания, заикливания и т.п. Че-

ловек все время «ходит» по одному и тому же замкнутому кругу, возникает иллюзия движения, а значит, жизни, тогда как истинного развития, то есть перехода в новые качественно более совершенные состояния не происходит.

Основными коммуникативными («воспитательными») стратегиями со стороны значимых других, которые с необходимостью «высвечивают» эгоцентрический комплекс индивида, являются интракоммуникативные стратегии в вариантах доминирования, манипуляции, избегания, подчинения на основе подавления собственных негативных чувств. Эта же стратегия становится для субъекта преобладающим способом взаимодействия с другими. Общение такого эгоцентрического субъекта превращается в деятельность, в которой выделяются цели и условия, противостоящие ему, и в которых необходимо совершить некие действия. Взаимодействие урезается до воздействия. Другой человек, партнер в такого рода общении может выступать как средство или как условие, способствующее или препятствующее достижению собственных эгоцентрических целей. В этом случае процесс общения является не объединяющим, а разделяющим процессом, и энергия субъекта и его психологические «умения» направлены на то, чтобы «правильно» надавить, обмануть, перехитрить, подкупить, польстить, отпугнуть и т.п. партнера. «Развитие» человека на этом уровне заключается в усовершенствовании тех средств, при помощи которых субъект может воздействовать на физический и социальный мир. Основной формой общения эгоцентрика является монолог.

## **2.5. Функционально-ролевое пространство**

Модус сохранения (выживания) во внешней среде образует так называемое функционально-ролевое пространство. Существенным условием выживания человека является принадлежность, включенность индивида в группу. Человек как индивид, как представитель вида *Homo sapiens* не только социально, не только лично, но и физически (по крайней мере, в первые годы после рождения) не может выжить вне какой-либо группы. Это косвенно подтверждают данные о психической депривации [66]. Существует несколько свидетельств о воспитании и жизни детей вне человеческого общества, однако все эти свидетельства характеризуются тем, что дети выживают только лишь в случае включения их в другие сообщества – группы животных, и нет ни одного свидетельства, когда ребенок выжил бы, будучи полностью изолированным.

В группе возникают групповые ценности, нормы, правила, социальные роли, статусы, групповые «эмпатические» тенденции, которые интериоризируются субъектом и превращаются в индивидуальные ценности, нормы и правила, роли и т.д. Внутренняя индивидуальная интеграция всех вышеперечисленных образований формирует функционально-ролевой психологический комплекс. Следует отметить, что этот уровень в развитии индивида не является структурой, свойственной только человеку. Экспериментальные исследования зоопсихологов и наблюдения этологов показывают, что у животных, живущих в сообществах, существует групповая организация различной степени сложности и дифференцированности [36], наличие достаточно жестких норм поведения, характерных для особей данного вида, всякое нарушение которых вызывает резкую агрессивную реакцию со стороны других, прежде всего высокоранговых членов группы [80, 181]. Эмпирические исследования обнаружили также существование у стадных и групповых животных так называемого феномена «эмоционального резонанса», обеспечивающего поддержку и взаимопомощь внутри группы [171, 196].

Наличие групповой иерархии, норм, правил стабилизирует и организует групповое поведение, делает возможным появление группового субъекта, что способствует выживанию как группы в целом, так и отдельных индивидов, образующих эту группу. В плане индивидуального развития это приводит к проявлению у индивида такого важного вида мотивации, как мотивация «для других». Хотя конечной задачей этого комплекса является сохранение, однако в его рамках уже возможно развитие. Переход на группоцентрический уровень связан уже не просто с действием, но и с поступком. Ведь в этом случае человек вынужден поступаться своими эгоцентрическими потребностями, интересами, целями, ценностями ради интересов и потребностей группы и таким образом переходить на качественно иные способы взаимодействия, которые являются детерминантами в образовании принципиально новых внутриспсихологических функций и структур. Однако это индивидуальное развитие ограничено теми групповыми нормами и ценностями, которые являются специфическими для каждой группы, и в этой связи возможность индивидуального развития определяется уровнем развития групповых норм, правил, ценностей, морали, культурно обусловленных способов мышления и т.д. Группа, с одной стороны, «заставляет» развиваться включенных в нее индивидов, но, с другой стороны, кладет предел такому развитию. Это положение подтверждается и эмпирическими данными. Так, в исследовании Д. Саймонтона, направленном на изучение социально-культурного контекста развития интеллектуально одаренных (талантливых) людей, установлено, что

внешние влияния на начальных стадиях развития одаренной личности значительно более важны, чем воздействия, оказываемые всей последующей жизнью. Иными словами, талантливые люди складываются или ломаются в детстве, в подростковом возрасте и ранней юности. В этом исследовании также было обнаружено четыре макросоциальных фактора, влияющих на становление интеллектуально одаренных людей. К числу позитивных для развития одаренности факторов Д. Саймонтон относит наличие ролевой модели одаренного человека. Потенциально одаренный ребенок должен иметь ранний доступ к многочисленным реальным носителям одаренности. В качестве негативного фактора, наряду с войной и политической нестабильностью, Д. Саймонтон [195] называет традиционное образование, которое повышает потенциал одаренности до определенного предела, после которого имеет место негативный эффект, вследствие усиления приверженности общепринятым методам решения проблем.

В качестве главных механизмов актуализации функционально-ролевого уровня в психологической структуре человека, наряду с такими бессознательными механизмами, как идентификация и подражание, можно назвать механизмы «присвоения», интериоризации (Л.С. Выготский), формирования (А.Н. Леонтьев, П.Я. Гальперин). Именно это пространство характеризуется такими особенностями поведения, функционирования психических функций, как культурно-историческая детерминированность, произвольность и опосредованность.

Основными принципами, регулирующими жизнедеятельность «функционально-ролевого» субъекта, являются принцип реальности (З. Фрейд [126]), обеспечивающий адекватность поведения человека и, как следствие, включенность человека в группу; принцип терпения (Ф.Е. Василюк [28]), позволяющий отсрочить во времени процесс совершения какого-либо действия от признания субъекта группой и получения эмоционального удовлетворения; принцип ценности (Ф.Е. Василюк [Там же]), обеспечивающий выбор той или иной деятельности или действия в ситуациях функционально-ролевого конфликта. На последнем принципе остановимся подробнее.

Человек как функционально-ролевой субъект реально оказывается включенным в различные социальные группы, каждая из которых имеет свою более или менее отличную от других групп групповую мораль, ценности, нормы, правила, санкции и т.д. Это порождает первую трудность внутренней психологической жизни субъекта. Помимо этого, в каждой из этих групп субъект занимает то или иное социальное положение, которое определяется социальной и межличностной ролью или иерархическим социальным

статусом. Таким образом, субъект оказывается в положении «присвоенности» многочисленных, часто противоречащих друг другу норм и ценностей, которые приобретают мотивационное значение и становятся внутренними регуляторами жизнедеятельности субъекта. «Главная проблематичность и устремленность внутренне сложной жизни состоит в том, чтобы избавиться от мучительной необходимости постоянных выборов, выработать «психологический орган» овладения сложностью, который обладал бы мерой измерения значимости мотивов и способностью скреплять жизненные отношения в целостность индивидуальной жизни. Этот «орган» не что иное, как ценностное сознание, ибо ценность – единственная мера сопоставления мотивов» [28. С. 122].

Таким образом, необходимость осуществления субъекта в этом сложном психологическом пространстве требует образования специальной психологической структуры, которая регулировала бы жизнедеятельность и справлялась с трудностями как внутреннего, так и внешнего существования. Некоторые психологи предполагают, что такой структурой является личность. Если рассмотреть, в каких понятиях анализируется категория личности в современной психологии, то можно увидеть, что эти понятия прямо соотносятся с выделенными принципами ценности, реальности и терпения. Так, одними из главных составляющих личности разные авторы называют направленность личности, систему ценностных ориентаций, уровень притязаний. Именно в этих личностных структурах отражен ценностно-иерархический аспект («Личность есть иерархия мотивов» – А.Н. Леонтьев [70]), именно эти структуры обеспечивают соответствующий внутренний выбор в той или иной жизненной ситуации. В понятиях «самосознание личности», «Я-концепция», в ее когнитивном и эмоционально-оценочном компонентах, анализируется возможность взгляда на себя со стороны, возможность рационального оценивания поведения как адекватного или неадекватного *реальности*. И, наконец, понятия «волевая регуляция поведения» и «Я-концепция» в ее поведенческой составляющей оказываются релевантными принципу *терпения*.

Последний вопрос, на который нужно ответить, – это вопрос о тех коммуникативных стратегиях, которые проявляют данный психологический уровень, если они реализуется по отношению к развивающемуся индивиду, а впоследствии являются доминирующими у субъекта, в психологической структуре которого преобладает функционально-ролевой психологический комплекс. Это так называемые экстракоммуникативные стратегии, которые характеризуются тем, что партнеры по общению решают в определенном смысле внешние для них задачи – учебные, трудовые, производственные и т.п. Тако-

го рода общение осуществляется на основе уже имеющихся в культуре норм, правил, принципов, хотя и различающихся в разных социальных группах, но тем не менее обладающих одним общим свойством – довольно высокой степенью предписанности и формализованности, часто закреплённой документально. Осуществление таких экстракоммуникативных стратегий по отношению к развивающемуся субъекту приводит к интериоризации, усвоению предлагаемых норм и правил и, в конечном итоге, их закреплению в соответствующих внутренних психологических структурах – в структуре формально-логического мышления, морально-этического сознания личности и т.п.

## **2.6. Самоактуализационное пространство**

Модус развития так же, как и модус сохранения, обнаруживает два уровня, две основные направленности субъекта: индивидуалистическую и групповую, каждая из которых формирует свой специфический комплекс психологических структур и механизмов. Реализация этого вектора в индивидуалистической среде порождает самоактуализационный комплекс психологических свойств. Этот комплекс служит максимальной реализации индивидуальных потенций и способностей человека. Он достаточно полно исследован в рамках гуманистического направления в психологии (Г. Оллпорт [91], А. Маслоу [77], К. Роджерс [101, 102, 191]). Процесс осуществления человека на этом уровне А. Маслоу осмысливает в понятии самоактуализации, то есть стремлении человека достичь вершины своего потенциала. «Люди должны быть теми, кем они могут быть. Они должны быть верны своей природе» [182. Р. 22]). А. Маслоу [77, 182] в своих исследованиях выявил «синдром» самоактуализирующейся личности: метаобраз жизни, принятие себя, других и природы, синергичность, непосредственность, простота, аутентичность, эффективность и свежесть восприятия, креативность и другие характеристики. Другой великий «гуманистический» психолог К. Роджерс [101, 102, 190, 191] описывает существование человека на этом уровне при помощи понятия «полноценно функционирующий» человек. «Это термин для обозначения людей, которые используют свои способности и таланты, реализуют свой потенциал и движутся к полноценному познанию себя и сферы своих переживаний» (цит. по [133. С. 549]). К. Роджерс выделил пять основных характеристик, общих для полноценно функционирующих людей: открытость переживанию, экзистенциальный образ жизни, организмическое доверие, эмпирическая свобода, креативность [101].

Из вышеприведенных описаний видно, что человек на этом уровне открывается миру и самому себе, и главным в его жизни становится не защита Эго, не исполнение групповых норм, правил, ролей, а свободное творчество, конечной целью которого являются познание и осуществление себя как индивидуальной единицы бытия. На этом уровне в структуре личности происходят очень важные изменения, главным из которых является интеграция личности. А.Б. Орлов определяет этот процесс термином «персонификация». «Персонификация... проявляется не в стремлении человека «быть личностью», но в его стремлении быть самим собой... Во всех случаях персонификации мы имеем дело с увеличением зон актуализации человека, с ослаблением противостояния «персоны» и «тени» в личности человека, с отказом от личностных «фасадов», то есть с большим самопринятием человека. Успешно протекающий процесс персонификации усиливает интегрированность личностных структур, повышает степень позитивности, эпатичности и конгруэнтности (К. Роджерс) человека и тем самым способствует повышению степени общей аутентичности человека своей сущности» [92. С. 11].

Таким образом, основными принципами, в соответствии с которыми функционирует самоактуализационный уровень, являются принципы творчества (К. Роджерс [102], А. Маслоу [79]), свободы и ответственности (Э. Фромм [127, 128], В. Франкл [124, 125]), а механизмом проявления, высвечивания этого комплекса в индивидуальной жизни субъекта является механизм инсайта, озарения (В.И. Кабрин [54]). По мнению К. Роджерса [101, 102] и его последователей [117], процессом, который дает индивидууму возможность непосредственно обнаружить, открыть, пережить или встретить свою действительную самость, является процесс общения и взаимодействия. Наша личность становится видимой для нас посредством отношений с другими.

Однако не всякое взаимодействие имеет потенциал проявления индивидуальной самости человека, а лишь особым образом организованное. Такое взаимодействие можно осуществить лишь тогда, когда партнеры по общению реализуют интеркоммуникативные стратегии, которые основываются на принципах уважения, а значит, равенства партнеров, и доверия как принципа, обеспечивающего возможность быть открытым и конгруэнтным в коммуникативном процессе. И чем более полным, открытым и конгруэнтным будет общение партнеров, тем больше вероятность обнаружить и принять в самом себе собственную полную природу. «Может быть, я могу обнаружить и подойти ближе к тому, что я действительно есть глубоко внутри – иногда гневу, иногда страху, иногда любви и заботе, иногда красоте, иногда силе,

иногда ярости – не скрывая этих чувств от себя. Может быть, я могу придти к тому, чтоб ценить себя как столь богато разнообразного человека, каким я являюсь. Может быть, я открыто могу быть таким человеком. Если так, я могу жить по своим собственным пережитым ценностям, хотя я и знаю обо всех социальных кодах и нормах. Я могу позволить себе быть всей этой сложностью чувств, значений и ценностей со своим партнером – быть достаточно свободным, чтобы отдаваться любви, гневу, нежности, как они существуют во мне, тогда возможно я могу быть реальным партнером, потому что я на пути к становлению реальным человеком. И я надеюсь, что могу помочь моему партнеру следовать своим собственным путем к своей личной уникальности, которую я готов с любовью разделить» [102. С. 360]. К. Роджерс утверждает, что общение содержит две одинаково важные фазы: выражение эмоции и открытость к переживанию ответа, реакции партнера. «Я буду рисковать, пытаясь передать любое длительное чувство, позитивное или негативное, моему партнеру – той полноты и глубины, до какой я сам его понимаю – как живой части меня. Затем я рискну далее попытаться понять, со всей эмпатией, на какую я способен, ее или его реакцию, будь она обвиняющей и критической или разделяющей и открывающей себя» [102. С. 361].

Таким образом, К. Роджерс не просто пропагандирует выражение самих чувств. Он утверждает, что следует также подвергнуться воздействию, которое вы и ваши чувства производят на партнера. Это гораздо труднее, чем просто «выпустить пар» или быть «открытым и честным». Это готовность принять реальный содержащийся в выражении риск: отвержение, непонимание, враждебные чувства, возмездие. К. Роджерс настаивает на необходимости установить и поддерживать этот уровень взаимодействия, что противоречит позиции, полагающей, что нужно быть вежливым, тактичным, обходить острые углы и не касаться текущих эмоциональных проблем.

Очевидно, что степень открытости, конгруэнтности и аутентичности субъекта в конкретном межличностном взаимодействии непосредственно связана со степенью доверия по отношению к партнеру. Чем больше субъект доверяет собеседнику, тем меньше он испытывает страх перед негативными оценками, возможным использованием его откровенности в корыстных целях, и, следовательно, тем больше он будет открыт и конгруэнтен в общении. Знаменательно то, что в последние годы проблема доверия активно анализируется не только в общей психологии, персонологии, но и в социальной психологии, причем в такой прикладной ее области, как деловые отношения. П.Н. Шихирев отмечает: «Бум исследований доверия в общественных науках приходится на 90-е годы, когда постепенно стало выясняться, что

казавшийся простым и самоочевидным объект, подобно дневному свету, содержит целый спектр сложных оттенков. Доверие стало изучаться в различных сферах человеческой жизни: в межличностных отношениях, общественных процессах и, разумеется, в экономике, бизнесе. Доверие приобрело статус «социального капитала», то есть средства, обеспечивающего существование и развитие общества» [150. С. 374].

Л. Хосмер определяет доверие как «опору человека, группы или фирмы на добровольно принятое на себя обязательство другим человеком, фирмой или группой признавать и защищать права и интересы всех сторон, участвующих в совместной деятельности или экономическом обмене» (цит. по [144. С. 393]). Опираясь на прошедшие проверку теорией и практикой идеи мировой философии, Л. Хосмер сформулировал десять «вселенских» (экуменических) принципов (аксиом) делового поведения, ориентированного на доверие:

1. Никогда не делай того, что не в твоих долгосрочных интересах или интересах твоей компании.

2. Никогда не делай того, о чем нельзя было бы сказать, что это действие честное, открытое и истинное, о котором можно было бы с гордостью объявить на всю страну, в прессе и по телевидению.

3. Никогда не делай того, что не есть добро, что не способствует формированию чувства локтя, чувства того, что все мы работаем на одну общую цель.

4. Никогда не делай того, что нарушает закон, ибо в законе представлены минимальные моральные нормы общества.

5. Никогда не делай того, что не ведет к большему благу, нежели вреду для общества, в котором ты живешь.

6. Никогда не делай того, чего ты не желал бы рекомендовать делать другим, оказавшимся в похожей ситуации.

7. Никогда не делай того, что ущемляет установленные права других.

8. Всегда поступай так, чтобы максимизировать прибыль в рамках закона, требований рынка и с полным учетом затрат, ибо максимальная прибыль при соблюдении этих условий свидетельствует о наибольшей эффективности производства.

9. Никогда не делай того, что могло бы навредить слабейшим в нашем обществе.

10. Никогда не делай того, что препятствовало бы праву другого человека на саморазвитие и самореализацию (цит. по [144. С. 375–377]).

Большинство перечисленных принципов делового взаимодействия прямо соотносится с принципами интеркоммуникативной стратегии, которая,

как мы уже утверждали, является основной коммуникативной стратегией самоактуализирующейся личности.

Основной формой общения самоактуализирующейся личности является диалог. М.М. Бахтин утверждает: «Быть – значит общаться диалогически... Один голос ничего не создает и ничего не разрушает. Два голоса – минимум жизни, минимум бытия» [12. С. 338–339]. Особенно важным в понимании диалога у М.М. Бахтина является то, что диалог определяется не наличием самих по себе двух или нескольких субъектов, но наличием двух или нескольких полноценных голосов. Только в этом случае возникают собственно диалогические отношения. Все это позволяет М.М. Бахтину различать внешний диалог (различные понимания развиваются не одним, а двумя реальными собеседниками) и внутренний (различные позиции развиваются одним и тем же субъектом) и показать, в частности, что во внешнем диалоге могут участвовать не два (по числу собеседников), а большее число голосов, то есть показать, как внутренние диалоги собеседников переплетаются во внешнем, переходят в него.

Используя такое понимание диалога на уровне конкретного психологического анализа коммуникации, можно выделить, по крайней мере, три основные формы диалога: «эгоцентрический», формально-ролевой, межличностный. «Эгоцентрический» диалог характеризуется сохранением лишь видимого паттерна диалога как поочередного говорения, однако фактически может отсутствовать поочередное слушание. В этом случае имеет место скорее обмен монологическими высказываниями, односторонняя декларация своей позиции, мнения, требования, решения и т.д. без соотнесения с позицией, мнением, решением партнера. Такая форма диалога свойственна общению «эгоцентриков». «Эгоцентрическая доминанта формирует восприятие другого по типу «Двойника»: вместо собеседника человек видит свою проекцию» [121. С. 196], «говорит и бредит сам с собой» [116. С. 335]. В формально-ролевом диалоге различные понимания развиваются уже собеседниками, которые не только говорят, но и слушают друг друга. Однако целью такого и говорения, и слушания является соотнесение и подведение своей позиции и позиции партнера к нормативно установленным позициям и точкам зрения.

И, наконец, только межличностный диалог можно назвать настоящим диалогом, поскольку он есть обязательное сочетание внутреннего и внешнего диалога. В этом виде диалога партнеры не только говорят, не только слушают, но и слышат друг друга. Позиция собеседника оказывается не только понятной, но и эмпатически принятой, а значит, включенной во внутреннюю

структуру. Внешний диалог «перетекает» во внутренний, и наоборот. Именно такая форма общения свойственна самоактуализирующейся личности. «Диалог есть свободное общение свободных людей, коммуникативная... форма существования свободы» [26. С. 203]. С.Л. Братченко (там же) выделяет в качестве основных атрибутов межличностного диалога следующие: свобода собеседников, их равноправие (взаимное признание свободы), личностный контакт между ними на основе сопереживания и взаимопонимания. Собеседники в диалоге свободны от внешних, внеличных целей, прагматических интересов, задач убеждения, переубеждения и т.д. Межличностный диалог вообще не имеет никакой конечной цели, хотя это не значит, что решение «внешних» задач из диалога исключается, это значит, что решение этих задач является побочным, неглавным, хотя часто и обязательным результатом реального общения. Это общение центрировано на процессе, а не на результате [26. С. 206].

Ведущую роль в диалоге играет свобода самоосуществления, которая определяется как конгруэнтность, подлинность самовыражения, что предполагает веру в себя и доверие к себе, освобождение от страха несоответствия каким-либо внешне заданным нормам, от защит, стереотипов, масок. Межличностный диалог – самоценное, самодетерминируемое и самодостаточное, личностно-центрированное общение. Чем ближе общение к этому уровню, тем оно более спонтанно. Содержание диалога может быть любым, но всегда личностно-значимым для собеседников. В диалог способен вступить человек, готовый к реализации своей свободы во взаимодействии с другим. Игнорирование свободы вынуждает искать источники и средства влияния на человека – внешнюю по отношению к «объекту воздействия» силу или, наоборот, его собственные слабости, используя которые, можно успешно манипулировать его поведением. Сам «объект», не доверяя себе, с готовностью ориентируется на внешнее воздействие.

Для операционализации понятия «равноправие» С.Л. Братченко [26. С. 211–212] предлагает конструкт «коммуникативные права личности», с помощью которого может быть описана система психолого-правовых оснований общения, определяющая границы свободы собеседников таким образом, чтобы обеспечить их взаимодействие на основе взаимного признания и ненасилия. Основные коммуникативные права – это право на собственную систему ценностей, на самодетерминацию, на достоинство и его уважение, на индивидуальность и его своеобразие, на независимость, на отстаивание своих интересов. Нарушение этих прав деформирует коммуникативное пространство и изменяет качество общения. Одной из центральных проблем диалога

и одновременно одним из источников и механизмов личностного роста является согласование собеседниками своих прав и свобод.

Социальность человеческого существования заключается в том, что это всегда сосуществование; свобода каждого человека неизбежно взаимосвязана и постоянно соприкасается со свободой другого. Поэтому возможности неагрессивной самореализации во многом определяются культурой межличностных границ – способностью к их оптимальному определению в каждой конкретной ситуации. Коммуникативные права и ответственность призваны зафиксировать границы свободы субъектов и осуществить переход к невластным отношениям. Это и значит перестать относиться к другому как к вещи и признать его субъектность. В реальном общении достижение равноправия представляет собой сложную проблему, особенно в ситуациях, где собеседники имеют определенные признаки неравенства. Ответственность за реализацию коммуникативных прав и способ их применения определяются самим субъектом этих прав, исходя из собственного понимания конкретной ситуации. Например, личность может добровольно отказаться от своих прав, сократить пространство своей свободы. Личность свободна ослабить степень диалогичности своего участия в общении или даже вовсе отказаться от диалога.

С точки зрения гуманистически ориентированных психологов, самоактуализационный уровень дает человеку совершенно иные возможности развития и проявления его сущности, а именно отсутствие каких-либо ограничений для развития. Так, А. Маслоу [182] утверждает, что потребность в самоактуализации принципиально ненасытаема, К. Роджерс полагает, что хотя и можно говорить о людях, которые достигли большей самоактуализации, чем другие, далее других продвинулись к такому функционированию, которое можно назвать более полноценным, творческим и автономным, однако ни один человек не становится самоактуализированным настолько, чтобы отбросить все мотивы. «Хорошая жизнь» – это не конечный пункт, а направление, в котором человек движется, следуя своей истинной природе [190].

Однако, по мнению некоторых представителей отечественной психологии, этот уровень в развитии личности не является высшим, предельным. Б.С. Братусь отмечает, что «гуманистическая психология – порождение антропоцентрического сознания. Человек здесь поставлен на пьедестал, его «Я», «самость» – единственные и конечные ценности... Это линия, с неизбежностью ведущая к индивидуализму и, в конечном итоге, опять к одиночеству человека, замыканию на этот раз на своем самосовершенствовании ради самосовершенствования... Вместе с этим уходят сакральность и тайна, метафизический, духовный компонент развития» [25. С. 39].

## 2.7. Духовное пространство

Модус развития во внешней среде, экстравертная направленность развития порождают духовное психологическое пространство существования человека, вступление в которое означает для человека переход в высшую фазу своего развития. Психологическое описание этого пространства представляет собой известную трудность в связи с целым рядом причин как методического и методологического, так и гносеологического порядка. В силу царившей несколько столетий естественно-научной методологии («картезианское» мышление) в области научных исследований, крайним выражением которой явилась позитивистская парадигма (О. Конт), такие категории, как дух, духовность, были фактически исключены из сферы психологических исследований, за которыми признавался статус научных. Эти категории разрабатывались в рамках религиозных традиций, так называемой эзотерической психологии или в «лучшем случае» в рамках «религиозных философий».

В последние годы в связи со сменой парадигмы наблюдается бурное развитие исследований духовной сферы человека, попытка освоить и осмыслить эти понятия в научных, прежде всего психологических, терминах. Эти попытки привели к оформлению новых школ и направлений: трансперсональной психологии в США, обращающейся к принципам восточных философско-религиозных систем, и так называемой «христианской» психологии [25, 29, 121 и др.] у нас в стране, опирающейся на православные теологические традиции и философские взгляды русских религиозных философов [14, 15, 122, 123 и др.]. Подобный «религиозный уклон», часто характеризующийся смешением научных и религиозных понятий, методов, принципов, привел к осознанию необходимости дифференциации и эмансипации научно-психологического направления исследования проблемы от религиозно-психологического. И сейчас появляются работы, пытающиеся ассимилировать категории «духовность», «дух», «душа» в научные исследования [23, 50, 53, 99, 140]. Для описания духовного пространства человека В.И. Кабрин [53, 54] в ряде своих работ вводит в психологический контекст такие понятия, как человек нозтический, ноззис, ноология, которые являются производными от древнегреческого философского термина «нус» (Nous). Это понятие, как подчеркивает автор, является таким «смысловым символом, который полностью перевести в наш культурный контекст можно только синтезом: *интуиция-мысль-разум-сознание-мудрость-дух*. При этом акцентирована не столько рациональная, сколько интуитивная и духовная основа *Ноззиса* (процесса постижения духовной, божественной сущности человека и космоса)» [53. С. 48].

Другой, еще более существенной трудностью исследования проблемы духовности является положение о принципиальной «беспредельности», «неопределимости» духовного Я человека. «Психология не может претендовать на определение понятия «духовное Я» хотя бы потому, что «определить» – значит положить предел беспредельному» [121. С. 197]. Однако это не может и не должно служить поводом для отказа от исследований в этой области. Это должно лишь служить поводом для отказа от позитивистской, сциентистской методологии, которая действительно оказывается неадекватной духовной реальности человека. Современная психология предлагает целый спектр подходов как методологического, так и методического уровня к изучению высших психологических структур человека. Знаменательно и то, что эти подходы формируются в самых разных отраслях психологического знания – общей психологии, персонологии, клинической психологии, социальной психологии. Среди таковых можно назвать феноменологический подход К. Роджерса [101, 102]; различные направления в экзистенциальной психологии [124, 125, 155]; трансперсональную психологию [39, 40, 114, 137, 201, 202], предлагающую конкретные практические методы постижения высшего Я; «антропологическую» психологию (В.И. Слободчиков) [108, 109]; «философскую» психологию (Б.С. Братусь) [23–25]; транскоммуникативный подход (В.И. Кабрин) [53, 54]; психосемантические подходы [94]; «смысловую» линию в теории деятельности [72]; диалогический подход в психотерапии [121]; социальный конструктивизм [166, 167], основанный на герменевтических принципах; критическую социальную психологию [160] и др.

Свидетельством актуальности и значимости проблемы высших сфер человеческого существования, нозтических проблем человека в современном психологическом знании является не только количество вновь возникающих теоретических подходов, не только «лавинообразное» появление публикаций на эту тему, но и то, что ученые полемизируют друг с другом, активно относятся к высказываемым идеям, ведут научный диалог, высвечивая все новые и новые грани проблемы духовности. В качестве примера активного противостояния, критики методов исследования духовной сферы человека некоторыми методами трансперсональной психологии можно привести позицию Т.И. Флоренской: «Распространенным недоразумением является в наше время стремление к искусственному раскрытию в себе разного рода «экстраординарных способностей» псевдодуховного характера, что может привести к расстройствам психики. Подлинно духовное раскрытие личности совершается естественным путем, по мере ее совершенствования и преодоления ею именно тех честолюбивых стремлений, которые реализуются в «овладении»

экстраординарными способностями» [121. С. 197]. И далее Т.И. Флоренская предлагает иные, нежели в трансперсональной психологии, методы постижения высшего Я человека. «Духовное Я не может быть объектом познания уже потому, что оно выходит далеко за пределы сознания. Оно может быть лишь «субъектом обращения» (М.М. Бахтин). Поэтому диалогический подход в практической психологии – единственно возможный путь приближения к духовному Я, общения с ним. Тем более, не может духовное Я быть «управляемым» и «формируемым» со стороны ни самого воспитателя, ни самого субъекта» [Там же].

Несмотря на различие точек зрения, подходов, методов исследования высших уровней человека, можно выделить ряд методологических положений, которые должны стать основой для исследования духовной сферы человека.

1. Безусловное наличие высших трансперсональных сфер бытия человека. «Онтологическая потребность человека в трансцендировании, реальное существование которой подтверждается колоссальным эмпирическим материалом, будет независимо от позиции ученых побуждать человека искать объект, могущий ее удовлетворить» [144. С. 390].

2. Пути индивидуального практического достижения и проявления духовности в человеке и путь научно-психологического исследования духовности оказываются максимально сближенными. Работающий в новой парадигме «исследователь учтет опыт самонадеянных предшественников и не будет, скорее всего, стремиться полностью объяснить, понять, раскрыть и преобразовать действительность. Он будет стремиться к ее «постижению», ограниченному собственными возможностями и непостижимыми до конца законами человеческого бытия» [Там же. С. 389].

3. Для описания внутреннего духовного пространства человека традиционный научно-психологический язык оказывается неадекватным. Отсюда возникает необходимость создания принципиально иного тезауруса.

Наряду с вышеназванными общими методологическими положениями современные исследования позволяют уже дать и некоторое конкретно-психологическое описание духовной сферы человека. Этот уровень характеризуется преодолением и снятием всех и всяческих границ, разделений, дихотомий и противоположностей. Человек одновременно становится максимально дифференцированным и максимально интегрированным. На этом уровне постигается единство и неразделенность мироздания, а видимый чувственно воспринимаемый мир «становится», осознается как различные необходимые проявления единого Бытия. Человек вновь, как в младенчестве, «соединяет-

ся» с миром, ощущает мир как свое продолжение, а себя как продолжение мира. Однако если в младенчестве эта слитность с миром проживалась, и сущность, существуя, не осознавала себя, то сейчас сущность начинает себя осознавать, с одной стороны, в конечных дифференцированных психологических (и не только) структурах, функциях, процессах, а с другой стороны, она осознает, открывает непосредственно самое себя как бесконечную духовную единицу. Сущность становится проявленной, преодолевается индивидуалистическое разделенное бытие человека и начинается его непосредственное Бытие, существование в Духе.

Что же в этом случае происходит с Личностью? По мнению Б.С. Братуся, на «эсхатологическом уровне» личность умирает, рождается целостный духовный Человек [23, 25]. Однако, с нашей точки зрения, верно второе утверждение, но не первое. Да, действительно рождается целостный духовный человек, проявляется другая, нежели личность, интегрирующая структура. Человек становится проявленным самому себе, однако пока человек «живет в миру», непосредственное проявление его сущности для других не всегда возможно, необходимы опосредствующие структуры и процессы, главными из которых остаются личность и общение.

И если личность начинает подчинять себе и властвовать над эмоциями, интеллектом, темпераментом, характером и, таким образом, становится интегральным, системным качеством в самоактуализационном пространстве человека, то сущность, высшее духовное Я становятся властелином личности (как, впрочем, и других психологических структур) в ситуации проявления духовного психологического уровня, а сама личность приобретает в предельном смысле слова орудийное, инструментальное значение, то есть начинает в случае необходимости сознательно использоваться высшими психологическими образованиями. Образно говоря, личность начинает «знать свое место» и использоваться не для «внутреннего», а лишь для «наружного употребления». «Духовно развивающийся человек не отождествляет себя, свое наличное Я, с духовным Я, постоянно осознавая дистанцию между ними, их вненаходимость» [25. С. 197].

На духовном уровне цель становится равной способу и принципам существования, которые можно определить как Любовь-Мудрость. Феноменологически это выражается в безусловном принятии себя, других, ситуации, мира вообще («Жизнь мудрее нас»). Безусловное принятие себя и другого означает то, что человек в любой ситуации видит себя и другого как «растущего индивида», главная цель которого может быть не осознаваемой или не до конца осознаваемой, – «пребывание в Духе», просветление, достижение

Любви-Мудрости как цели и способа существования. Духовно ориентированный человек принимает именно эту имманентно присущую, сущностную характеристику себя и другого. И в этом смысле он видит всех людей объединенными одной общей целью. Но духовно ориентированный человек, видя эту одинаковую для всех цель развития, безусловно, принимает также и индивидуальность пути, и свободу выбора каждого человека на этом пути. «Его отличает скромность и смиренномудрие, милосердие и терпимость к недостаткам и слабостям других» [Там же. С. 197]. Однако наряду с внутренним смирением и принятием мира и людей такими, каковы они есть, духовно развивающийся человек отличается активностью («побеждай любя»), духовной мощью, которая выражается в альтруизме, желании помочь другому. Но это не та примитивная «помощь», которая часто способствует лишь реализации эгоцентрических, здесь-и-теперь мотивов (например, «помоги мне сделать другому плохо», «помоги мне, сделай за меня какую-либо работу, а я в это время буду лениться» и т.п.), а истинная помощь, способствующая продвижению другого человека по пути развития. «Духовно ориентированный человек стремится обожить мир, поднять, возвысить себя и мир к Богу, дабы воля Его была “яко на небеси и на земле”» [25. С. 45]. Несмотря на христианскую терминологию, в этой цитате заключена очень простая и одновременно очень сложно реализуемая идея: будьте нравственны, любите в человеке истинно человеческое, делайте все для того, чтобы проявить и в себе и в другом не животное, не социальное, и даже не личностное, а духовное.

Главной коммуникативной стратегией духовно развивающегося человека является транскомуникация. Если общаются два духовных человека, их общение мало похоже на привычные формы коммуникации, когда говорится много слов, испытывается много эмоций, осуществляется много действий, их общение непосредственно, светло, благостно, это такое общение, когда «душа с душой говорит». Однако такое общение встречается редко и возможно лишь тогда, когда общаются два духовных человека. В обычной жизни оно возможно в особых обстоятельствах, в особые моменты жизни, когда люди испытывают друг к другу любовь, когда восприятие природы или произведений литературы и искусства «провоцирует» актуализацию духовной сущности, и, возможно, в другие редкие моменты жизни. Чаще же всего человек, стоящий на более высокой ступени в развитии духовности, общается с людьми, у которых актуализированы низлежащие психологические уровни (эгоцентрический, функционально-ролевой, самоактуализационный). И в этом случае непосредственное духовное общение становится невозможным, партнер обращен к миру не своим духовным Я, а своим

наличным, актуальным Я. Общение духовного человека в этом случае с необходимостью приобретает два плана, два слоя. Он, безусловно, принимает духовное Я своего партнера, однако может или даже должен не принимать какие-либо его действия, поступки, эмоции, поведение, детерминированное наличным актуальным Я. В. Франкл пишет, что нельзя не замечать «мудрости, содержащейся в предупреждении Гете: «Если мы принимаем человека таким, какой он есть, мы делаем его хуже; если мы принимаем его таким, какой он должен быть, мы помогаем ему стать таковым» [124. С. 22]. Это вовсе не означает осуждения, негативной оценки, это означает лишь одно – оцениваются поведение, реакции, поступки как способствующие или не способствующие продвижению и актуализации духовности в человеке. Отсюда целью общения духовного человека с партнером становится организация такого взаимодействия, которое бы приблизило партнера к осознанию и актуализации своей истинной духовной природы. Духовный человек использует в своем общении широчайший спектр коммуникативных стратегий и коммуникативных позиций, начиная со стратегии, основанной на уважении и доверии, заканчивая манипулятивными или даже доминирующими стратегиями. Характерным является то, что ни авторитаризм, ни манипуляции, ни даже доверие не являются самоцелью, но являются средством продвижения партнера на пути к духовности, средством, которое в данной ситуации, на данном уровне развития партнера является наиболее эффективным для осуществления главной цели.

## **2.8. Коммуникативная компетентность в контексте модели основных психологических пространств существования человека**

Проведенный выше анализ понятий «сущность», «личность» и «общение» позволяет ответить на те вопросы, которые были поставлены в начале главы. В представленной модели основных психологических пространств существования человека такие характеристики, как личность и общение, в конечном итоге являются теми средствами и механизмами, которые проявляют, осуществляют, высвечивают или «видовую» (животную и социально-ролевою), или «родовую» («самоактуализационную» и духовную) сущность человека. Главным, смысловым модусом признается модус развития, тогда как модус сохранения является лишь необходимым условием существования. Целью и смыслом человеческой жизни является принципиально не ограниченное развитие и реализация истинно человеческого в человеке;

операционально это можно определить как проявление самоактуализационного и нозитического, духовного психологических комплексов.

Исходя из этих положений, проблема определения «эффективности» общения и, как следствие, проблема коммуникативной компетентности решаются следующим образом. Общение будет настолько эффективным, насколько в этом процессе партнерам удастся актуализировать свою индивидуальность или проявить свою духовную природу, а это означает, насколько им удастся сделать еще один шаг в своем развитии.

Очевидно, что применение эффективных коммуникативных стратегий оказывается принципиально важным прежде всего в педагогическом общении (в самом широком смысле слова: педагогическое общение – это любое общение взрослого и ребенка, а не только учителя и ученика). Т. Гордон [170], анализируя проблему педагогического общения, главным критерием его компетентности назвал сохранение внутренней свободы партнера по общению. Когда учитель взаимодействует с учеником, он может настаивать на своем, требовать, угождать, оправдываться, он может говорить тихо или громко, спокойно или взволнованно. Не это определяет качество общения. Правильным считается такое общение, в результате которого ученик и учитель не теряют *внутренней* свободы. Думается, что приведенное выше положение верно не только для педагогического общения. Эта идея достаточно проста и прозрачна. Однако, как это часто бывает с простыми и красивыми идеями, реализовать ее на практике оказывается чрезвычайно сложно. И эту сложность определяют как минимум два связанных друг с другом фактора – микросоциальный и макросоциальный.

А.Б. Орлов, формулируя положения концепции личности и сущности человека, пишет: «Внутриличностные по своей природе процессы возникновения и развития «персоны» и «тени» в личности человека обусловлены обстоятельствами, относящимися к плану межличностных отношений. «Персона» и «тень» личности складываются тем самым не по своей внутренней логике, но в силу причин, имеющих коммуникативную природу и межличностное происхождение. Они возникают в личности ребенка исключительно потому, что он вынужден общаться со взрослыми, уже имеющими свои «персоны» и «тени». Ребенок вынужден постепенно отказываться от своего универсального «лика», от своей исходной, базовой личности, состоящей из гармоничных мотивационных отношений, функционирующих в логике «ценностного процесса» (К. Роджерс), и вырабатывать «взрослую» личность-индивидуальность, складывающуюся главным образом из «персоны» и «тени» и функционирующую в логике «ценностных систем», то

есть фиксированных «позитивных и негативных» ценностей» [92. С. 9]. Таким образом, в уже выросшем, сложившемся субъекте обнаруживаются внутренние психологические дефекты в виде дезинтегрированной личности или определенных коммуникативных стереотипов, не позволяющие такому человеку быть конгруэнтным, аутентичным, общаться открыто, свободно, эмоционально наполненно и т.п.

Другим фактором, затрудняющим использование субъектом эффективных стратегий, является такой макросоциальный фактор, как общественные цели и ценности, соотносящиеся с уровнем развития общества. Человечество на протяжении всей своей истории искало наиболее эффективные формы общественного устройства. Несмотря на то, что эти поиски продолжаются и по сей день, современная философия, наука и практика (речь идет не только о западной цивилизации) признают в качестве наиболее эффективной формы общественного устройства демократическое общество. Так называемые демократические свободы, предоставляемые каждому члену общества, являются минимальной базой всех других свобод человека и создают необходимый фундамент для индивидуально-психологического развития членов общества. Здесь надо отметить, что речь идет об индивидуально-психологическом развитии как о массовом явлении, а не как об экстраординарных случаях «выпрыгивания» из сложившейся социально-психологической структуры, которые, конечно же, можно наблюдать как единичные явления в любых экономических, социальных, политических условиях. Эта связь между возможностями индивидуального развития и общим уровнем развития общества подчеркивается в конкретных психологических и социально-психологических исследованиях. Так, А. Маслоу считает, что актуализация высших потенциалов в общей массе возможна только при «хороших условиях. Или, более точно, людям нужно «способствующее» общество, в котором можно раскрыть свой человеческий потенциал. С этой точки зрения ни одно общество в человеческой истории не предоставляло оптимальной возможности для самоактуализации всех его членов, хотя, надо признаться, некоторые все же намного лучше других в смысле обеспечения условий для самосовершенствования индивида» [182]. Пытаясь определить критерии психического здоровья, Э. Фромм отмечает: «Термин «нормальный (или здоровый) человек» может быть определен двумя способами. Во-первых – с точки зрения функционирующего общества – человека можно назвать нормальным, здоровым, если он способен играть социальную роль, отведенную ему в этом обществе... Во-вторых – с точки зрения индивида – мы рассматриваем здоровье, или нормальность, как максимум развития и счастья этого индивида.

Если бы структура общества предлагала наилучшие возможности для счастья индивида, то обе точки зрения должны были бы совпасть. Однако ни в одном обществе мы этого не замечаем, в том числе и в нашем. Разные общества отличаются степенью, до которой они способствуют развитию индивида, но в каждом из них существует разрыв между задачами нормального функционирования общества и полного развития каждой личности, этот факт заставляет прочертить резкую границу между двумя концепциями здоровья. Одна из них руководствуется потребностями общества, другая – ценностями и потребностями индивида» [127. С. 36]. В этом положении Э. Фромм подчеркивает, что до тех пор, пока существует разрыв между «целями» общества и «целями» индивида, будет присутствовать ситуация внутреннего выбора индивидуальной цели, и значит, внутренний конфликт, разрешение которого зачастую осуществляется отнюдь не в пользу актуализации человека, но в пользу общественных целей. Таким образом, общество, общественные требования кладут предел и могут препятствовать возможностям личностного и коммуникативного развития человека.

Российский социальный психолог П.Н. Шихирев, выделяя основные источники и факторы, обуславливающие формирование доверия в межличностном взаимодействии (а доверие, как выше было определено, является одним из главных принципов интеркоммуникативной стратегии), в качестве основного называет «общий уровень доверия между людьми, достигнутый в данной социальной системе, или общий объем доверия как “социального капитала”» [144. С. 378].

Предложенная выше модель психологической структуры человека позволяет сформулировать основные типы проблем, которые решаются в каждом конкретном акте коммуникации. Эти проблемы можно прямо соотнести с теми основными психологическими уровнями, в рамках которых человек осуществляет себя в процессе жизни. Это, во-первых, «эгоцентрические» проблемы, то есть проблемы сохранения. Эгоцентрический комплекс должен «включаться» тогда, когда имеется прямая угроза целостности индивида со стороны партнера, а все попытки перевести коммуникацию на более высокий уровень терпят неудачу в связи с жесткой авторитарной коммуникативной позицией партнера. В этом случае единственным выходом остается применение «адекватных» мер в целях самосохранения.

Вторым типом коммуникативных проблем являются функционально-ролевые (формально-ролевые) проблемы, отвечающие задачам «организации согласованного действия». Чаще всего эти проблемы являются доминирующими в трудовых ситуациях, в которых необходимость решения групповых

(производственных, научных, политических и т.д.) задач заставляет человека действовать в соответствии с групповыми целями, нормами, правилами, социальными ролями часто в ущерб возможностям развития партнеров, участвующих во взаимодействии.

Третьим типом проблем, которые решаются в ходе общения, являются самоактуализационные проблемы. Эти проблемы должны стать главными в межличностном взаимодействии, и его качество определяется тем, насколько в нем удастся решить задачу развития партнеров, участвующих в общении. Очевидно, что самоактуализационные проблемы должны стать ведущими в любых формах педагогического общения, так как главной, конечной задачей педагогической практики является развитие и рост, а вовсе не формирование знаний, умений и навыков.

И, наконец, четвертым типом проблем можно назвать духовные проблемы, решение которых в индивидуальной жизни обеспечивает разотождествление наличного и духовного Я, осознание духовного единства всех людей, стремление возвысить себя и другого в Духе на основе внутреннего (но не обязательно внешнего) принятия. Все это в христианской литературе определяется утверждением, что человек есть «образ и подобие Божье». То есть решение духовных проблем в общении позволяет партнерам высветить друг в друге образ Божий и стяжать Его подобие.

Несмотря на то, что общепсихологический анализ проблемы коммуникативной компетентности заставляет признать компетентным лишь такое общение, в рамках которого имеется возможность для личностного развития партнеров, социально-психологический анализ этой проблемы не может не учитывать ситуативные аспекты коммуникации, коммуникативную проблему, решаемую субъектом здесь-и-теперь, и коммуникативную позицию партнера.

Опираясь на вышесформулированные положения, можно уточнить определение коммуникативной компетентности. Это – способность человека использовать коммуникативную стратегию наивысшего возможного в данной ситуации уровня, который определяется уровнем решаемой коммуникативной проблемы и коммуникативной позицией партнера, или, по-другому, коммуникативную компетентность можно определить как коммуникативную гибкость субъекта, которая определяется, во-первых, наличием в арсенале личности всех возможных коммуникативных стратегий, во-вторых, реализацией коммуникативной стратегии максимально высокого уровня, возможного в данной ситуации, которая, в свою очередь, определяется уровнем решаемой проблемы и коммуникативной

позицией партнера, в-третьих, адекватным использованием приемов, техник общения, соответствующих конкретному моменту самого процесса общения.

### **Список рекомендуемой литературы ко 2-й главе**

- Василюк Ф.Е.* Психология переживания: анализ преодоления критических ситуаций. М., 1984. 200 с.
- Орлов А.Б.* Личность и сущность: внешнее и внутреннее Я человека // Вопросы психологии. 1995. № 2. С. 5–19.
- Психологический универсум образования человека по этическому. Томск, 1999. 384 с.
- Психология с человеческим лицом: гуманистическая перспектива в постсоветской психологии. М., 1997.
- Психология и этика: опыт построения дискуссии. Самара, 1999. 128 с.
- Роджерс К.Р.* Клиентцентрированная терапия. М., 1997. 398 с.
- Роджерс К.Р.* Взгляд на психотерапию. Становление человека. М., 1994. 480 с.
- Фрамм Э.* Человеческая ситуация. М., 1995. 241 с.
- Хьелл Л., Зиглер Д.* Теории личности. СПб., 1997. 608 с.
- Шихирев И.И.* Современная социальная психология. М., 1999. 448 с.

### **Контрольные вопросы ко 2-й главе**

#### *Первый уровень*

1. Обоснуйте необходимость исследования проблемы КК как проблемы общей психологии.
2. Обоснуйте возможности развития человека в функционально-ролевом пространстве.
3. Какие пространства существования являются специфичными только для человека, а какие свойственны и для человека, и для животного?
4. Какие формы и стратегии общения характерны для человека в разных психологических пространствах?

#### *Второй уровень*

1. Как соотносятся понятия «сущность», «личность», «общение»?
2. Какие, с вашей точки зрения, психологические школы исследуют функционирование человека в эгоцентрическом, функционально-ролевом, самоактуализационном, духовном пространстве?
3. Определите особенности общения людей, находящихся в: а) эгоцентрическом, б) функционально-ролевом; в) самоактуализационном; г) духовном пространстве.
4. Что, с вашей точки зрения, является интегрирующей психологической структурой в каждом из пространств существования человека?

## **Глава 3. ТРЕНИНГ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ**

### **3.1. Формы групповой психологической работы**

В современной практической психологии одними из самых эффективных методов психологической помощи являются различные методы групповой работы с людьми [63, 89, 105, 130, 154 и др.]. К настоящему времени сложилось множество форм такой работы, основанных на самых различных методологических и теоретических традициях, школах и взглядах, лишь простое перечисление которых, пожалуй, может занять несколько страниц. В связи с этим рациональным было бы ограничиться лишь некоторой классификационной схемой и дальнейшим более подробным анализом только тех видов групповой работы, которые релевантны исследуемой проблеме.

Для обозначения разнообразных форм групповой психологической работы используется довольно большой круг терминов, границы области применения которых весьма размыты: групповая психотерапия, психокоррекционные группы, группы опыта, тренинговые группы, группы активного обучения, практические экспериментальные лаборатории. Часто группы одного и того же вида разные авторы называют по-разному. Без сомнения, такое положение с неустоявшимися терминами связано с относительной новизной этой области практической психологии и, в очень большой степени, с тем, что подобные группы работают на стыке психотерапии и психокоррекции, с одной стороны, и обучения – с другой. Вследствие этого употребление любого термина является не вполне адекватным, поскольку чрезвычайно трудно определить, где проходит граница между психотерапией, психокоррекцией, обучением и собственно личностным развитием. Все же, по-видимому, наиболее часто разнообразные формы групповой работы (по крайней мере, у нас в стране) обозначаются понятием «тренинговые группы» или «группы психологического тренинга». Под тренинговыми группами подразумеваются «все специально созданные малые группы, участники которых при содействии ведущего-психолога включаются в своеобразный опыт интенсивного общения, ориентированный на оказание помощи каждому

и решении разнообразных психологических проблем и в самосовершенствовании» [31, С. 18].

Несмотря на то, что границы между различными тренинговыми группами не так ясны [176], более или менее четко можно разграничить традиционные психотерапевтические группы и так называемые группы опыта (experiential groups<sup>1</sup>). В отечественной психологии используют другие термины. Так, например, Г.А. Ковалев [58] пользуется термином «группы активного социального обучения», Л.А. Петровская [95] вслед за М. Форвергом [199] использует термин «социально-психологический тренинг». Однако если сравнить определения, которые даются этим типам групповой формы тренинга, то мы обнаружим значительное сходство между ними, поэтому различия носят скорее терминологический, чем содержательный характер.

С. Голберг [169] выделяет некоторые существенные различия между этими группами, касающиеся целей, принципов работы, стратегии ведения таких групп. Например, традиционная психотерапия довольно длительна, а группы опыта имеют тенденцию к сокращению времени проведения курса обучения вплоть до одного дня. В группах опыта цели конкретного участника идентифицируются в самом начале группового процесса, традиционная групповая психотерапия предпочитает работать с материалом прошлого опыта и приводит клиента к осознанию конституциональных ограничений и ограничений самих жизненных ситуаций. Группы опыта организованы по принципу «здесь-и-теперь», который предполагает осуществление участниками сиюминутного выбора и ответственность за последствия своего выбора. В то время как обычные виды терапии направлены на помощь клиенту в адаптации к обществу, группы опыта рассматривают каждую личность как имеющую право и возможность «актуализироваться» в большей степени, чем адаптироваться к властным и жестким требованиям общества.

Лидеры групп опыта часто выступают в качестве моделей самораскрывающихся личностей. Это отличается от традиционной терапии, где руководитель остается, по сути, анонимным человеком, как бы «белым экраном». Модель раскрывающегося терапевта впервые была дана в исследованиях К. Роджерса [192], в которых он показал, что наиболее успешен откровенный и настроенный эмпатически терапевт. К. Роджерс утверждает, что забот-

---

<sup>1</sup> Термин experiential groups мы используем вслед за К. Рудестамом [105], который употребляет его как обобщенное понятие для обозначения большого количества групп, таких как 1-группы, группы встреч, гештальтгруппы, группы терапии искусством, группы тренинга умений и т.п.

ливый, поддерживающий терапевт может создать атмосферу безусловного принятия, которая помогает клиенту реализовать свои потенции. Тенденция руководителя получить полную свободу, то есть быть самим собой в группе, принимает крайнее выражение в группах экзистенциальной терапии, так как руководитель в этих группах рассматривается как «наиболее опытный пациент» [200]. Такие руководители могут подчеркивать свое переживание групповой ситуации с целью содействия и приближения аутентичного восприятия самих себя клиентами группы.

Наконец, традиционные терапевтические подходы ориентированы на интеллект, предпочитая иметь дело с сознанием, а не с телом. Группы опыта уделяют особое внимание физическим характеристикам, соматическим ощущениям.

Если теперь вновь обратиться к исследуемой в данной работе проблеме развития коммуникативной компетентности, то становится очевидным, что методы, используемые для этих целей, лежат в области методологии групп опыта. Тренинг коммуникативной компетентности имеет дело со здоровыми людьми, ставящими своей целью не столько избавление от психотических и невротических симптомов, терапию личностных расстройств, сколько повышение качества общения, межличностных отношений, жизни в целом. В свою очередь среди всего разнообразия групп опыта также можно выделить два больших класса – это так называемые группы встреч и группы тренинга умений. Главным идеологом и основателем групп встреч был К. Роджерс, а логическими предшественниками их можно назвать Т-группы и, в большой степени, группы психодрамы и гештальтгруппы. Хотя некоторые авторы склонны идентифицировать группы встреч только с теорией гуманистической психологии, М. Либерман, И. Ялом и М. Майлс [180] выделяют до десяти известных направлений активной социально-психологической подготовки, объединенных под общим названием группы встреч. Это Т-группы, гештальттерапия, психодрама, трансактный анализ, эзальен электик, личностный рост, синанон, марафон, психоаналитически ориентированные группы (например, группы телесной терапии, терапии искусством, танцевальной терапии и др.), инкаунтер-тейпс. К этому виду групп можно отнести и группы экзистенциальной терапии, логотерапии и некоторые другие.

Что же позволяет объединить такое большое количество групп в один класс? Прежде всего – единство целей. Для примера обратимся к тому, как формулирует цели различных групп К. Рудестам. «Целью всех Т-групп является рост личности через расширение сферы осознания себя и других, а также процессов, происходящих в группе. Т-группы используются как

лаборатории для развития и отработки умений межличностного общения. Участники группы могут исследовать свои межличностные стили и экспериментировать с ними, устанавливая взаимоотношения с другими членами группы, которые дают обратную связь» [105. С. 84]. «Целью гештальтгруппы является пробуждение организмических процессов в каждом участнике. Долговременной целью группы является достижение личностной зрелости путем избавления от старых непродуктивных форм поведения и создания новых паттернов, и каждый используемый терапевтом прием должен поддерживать члена группы на пути к полному функционированию и аутентичности» [105. С. 150]. «Главная цель экзистенциальных консультантов – добиться того, чтобы клиенты переживали свое существование как реальное. В пределах контекста аутентичных отношений экзистенциальные консультанты помогают клиентам противостоять внутренним конфликтам, связанным со смертью, свободой, изоляцией и бессмысленностью и мириться с наличием этих конфликтов. Консультанты концентрируют свое внимание на ситуациях, сложившихся у клиентов к настоящему времени, и на охватывающих клиентов страхах» [105. С. 173]. «Роджерсовская концепция основной встречи (речь идет об инкаунтер-группах. – *О.М.*) содержит веру в рост личности, так как члены группы в общении свободно выражают свои чувства и принимают чувства других. Психологи обращают свое внимание на навыки общения клиента, проявляют эмпатию по отношению к нему без навязывания своих оценочных суждений и поощряют клиента к реализации своего собственного потенциала развития. В отличие от Т-групп инкаунтер-группы фиксируются не на групповом процессе или на процессе развития навыков межличностных взаимодействий, а на поиске аутентичности и открытости во взаимоотношениях с другими. Лидер пытается создать атмосферу безопасности, доверия и помогает ее развитию с целью поощрения свободы выражения членами группы интимных мыслей и чувств. Роджерс избегает включать запланированные процедуры и упражнения в процесс группового взаимодействия и ориентируется на безусловное позитивное принятие другой личности для того, чтобы сломить сопротивление участников раскрытию личностных установок и включить в групповой процесс всех членов группы» [Там же. С. 102].

Осуждая чрезмерно рационалистические и бюрократические аспекты современной ему американской культуры, которая отчуждает людей друг от друга и от самих себя, приводит к потере контакта с реальностью, К. Роджерс [191] видел в движении групп встреч величайшее социальное изобретение 60-х годов. Что касается нашей страны, то сегодня, к сожалению, мы повторяем этот путь. Отношения между людьми все более формализуются,

принимая подчас предельно уродливые «прагматические» формы, постепенно сходит на нет «институт подруги», и современный российский человек остро ощущает недостаток близкого, интимного общения. Вот почему, видимо, профессия психолога стала у нас в стране востребованной именно сейчас. Люди активно ищут возможности участия в таких группах, где «есть все возможности для быстрого развития близости между людьми, не искусственной близости, а настоящей и глубокой, которая хорошо приспособится ко все увеличивающейся мобильности нашей жизни. И временные взаимоотношения смогут достичь такой глубины и значимости, которая ранее ассоциировалась лишь с подлинной дружбой» [19]. С. 268–269].

Из приведенных цитат видно, что, несмотря на различие методов и акцентов, которые имеют те или иные формы групповой работы, все они своей целью ставят личностный рост, развитие аутентичности и спонтанности личности, возможность достижения искренних и открытых межличностных отношений. Итак, целью групповых подходов, о которых шла речь выше, является реализация личностного и коммуникативного потенциала.

Группы тренинга умений основываются на бихевиоральной научной и психотерапевтической традиции. Их целью является обучение приспособительным умениям, полезным при столкновениях со сложными жизненными ситуациями. Эти группы гораздо более структурированы, чем любые из ранее описанных. Группа тренинга умений – это скорее запрограммированный курс обучения, чем серия психотерапевтических занятий. Члены группы рассматриваются скорее как учащиеся, желающие приобрести умения, которые помогут им улучшить свою жизнь и исправить недостатки [164]. Целью групп тренинга умений является развитие такого поведения, которое рассматривается как желательное либо членом группы, либо обществом в целом. Любой другой эффект группы тренинга – получение удовлетворения от участия, знания о других участниках и общее изменение в развитии личности – рассматривается как побочный продукт специфической цели группы. Группы стараются помочь участникам работать и развить важнейшие эмоциональные и межличностные умения, которые определяются соглашением между руководителем группы и индивидуумом. В отличие от тренера групп встреч руководитель группы тренинга умений должен стараться удержать группу от отклонений от установленной цели в сфере общей личностной перестройки. К видам жизненных умений, которым обучают в группах, относятся: управление тревогой, планирование карьеры, принятие решений, родительские функции, коммуникативные умения, навыки уверенного поведения и др. [161].

В последние годы появилось несколько видов групповой работы, пытающихся совместить приемы и технологию работы различных тренинговых групп под определенную задачу, то есть авторы этих подходов скорее заботятся не о «методологической чистоте», а о практической пользе. В качестве примера одного из таких подходов можно привести мультимодальную терапию А. Лазаруса [176, 177]. А. Лазарус вводит и обосновывает понятие систематического (технического) эклектизма. Проводя различие между несистематическим и систематическим эклектизмом, А. Лазарус подчеркивает, что несистематический эклектизм характеризуется тем, что консультанты, тренеры не испытывают необходимости ни в логически последовательном объяснении, ни в эмпирическом подтверждении используемых ими техник. Систематический же (технический) эклектизм характеризуется тем, что консультанты руководствуются предпочитаемой теорией, но, кроме того, привлекают техники, применяемые в других видах консультирования. А. Лазарус пишет: «Отличительной чертой технического эклектизма является использование предписывающего лечения, в основе которого лежат эмпирические данные и потребности клиента, а не теоретическое и личностное предрасположение» [179. С. 252]. Технические эклектики главным образом используют когнитивно-поведенческие идеи и техники. Кроме того, они периодически обращаются к школам А. Адлера, К. Роджерса, М. Эриксона, к школам психодрамы, гештальттерапии, терапии реальностью и транзактного анализа, «но не становятся сторонниками какой-либо из этих разнообразных теорий» [89. С. 388]. Консультант в мультимодальной терапии – это «подлинный хамелеон», он изменяет стиль отношений консультант–клиент, чтобы обеспечить высокое качество консультирования, точно соответствующее личности клиента [178].

### **3.2. Цели и принципы тренинга коммуникативной компетентности**

Зададимся вопросом, какая же тренинговая стратегия будет наиболее эффективной для развития коммуникативной компетентности? Теоретический анализ проблемы коммуникативной компетентности, проведенный в первых двух главах, показал, что коммуникативная компетентность является интегральным психологическим свойством, включающим в себя множество взаимосвязанных составляющих: личностных, ценностно-смысловых, мотивационных, когнитивных, эмоциональных, поведенческих, поэтому очевидно, что

и программа тренинга коммуникативной компетентности должна быть интегративной, то есть работающей с самыми различными психологическими структурами.

Главной трудностью в разработке программы развития коммуникативной компетентности является двойственность онтологического статуса общения. Рассматривая коммуникацию как индивидуально-психологический процесс, компетентным мы признаем такое общение, которое позволяет реализовать родовую сущность человека. При рассмотрении общения как социально-психологического процесса компетентным мы признаем такое общение, которое позволяет организовать согласованное действие. В реальном акте общения достаточно сложно удержать эти два момента, и партнеры или достигают согласия (часто в ущерб актуализации и развитию личности), или же актуализация и развитие личности партнеров происходит на фоне межличностных противоречий, конфронтации и конфликтов, зачастую приводящих к временному или окончательному разрыву отношений. Поэтому главной задачей тренинга коммуникативной компетентности является задача показать возможность и необходимость объединения в реальном процессе общения этих двух, часто субъективно воспринимаемых как несовместимые, целей коммуникации. В этой связи тренинг коммуникативной компетентности не только направлен на личностный и коммуникативный рост в процессе работы группы, но он должен служить катализатором для организации человеком такого общения в своей повседневной жизни, которое позволило бы ему насколько возможно полно актуализировать свой потенциал и потенциал партнера по общению и одновременно достигать с ним согласия.

Учитывая таким образом сформулированные цели, становится очевидным, что в работе группы ведущему необходимо опираться на самые разные технологии тренинговых групп, таких как личностно-ориентированные группы, группы экзистенциальной терапии, группы тренинга умений, основанных на поведенческом и/или когнитивно-поведенческом консультировании, и некоторые другие. Однако такое смешение технологий не должно приводить к эклектичному смешиванию принципов работы тренера-консультанта и группы в целом. Поскольку коммуникативная компетентность является таким свойством, которое в конечном итоге служит актуализации родовой сущности, переживанию своего существования как реального, «полноценному функционированию человека» (К. Роджерс), работа такой группы должна базироваться на принципах гуманистической и экзистенциальной психологии, главными из которых являются принципы свободы, ответственности, равенства, творчества. Все остальные технологии тренинговой работы могут

использоваться только как подчиненные этим базовым принципам. Исходя из вышеперечисленных целей и принципов тренинга коммуникативной компетентности, можно сформулировать основные задачи, правила и акценты, на которых базируется работа группы и стратегия тренера.

Задачи тренинга коммуникативной компетентности лежат в трех основных плоскостях психологической реальности человека, явно или неявно выделяемых большинством психологов или психотерапевтов [57, 154]: когнитивной, эмоциональной, поведенческой. Эти три составляющие, во-первых, отражают области изменений, происходящих с личностью в процессе работы в тренинговой группе, во-вторых, сам процесс группового взаимодействия основан на сбалансированном использовании когнитивных, эмоциональных и поведенческих механизмов, и, в-третьих, эти составляющие по сути отражают поэтапный характер психокоррекционного процесса – от осознания членами группы своих деструктивных коммуникативных стратегий до активизации или выработки новых эффективных форм коммуникативного поведения. Более подробно ожидаемые изменения могут быть сформулированы следующим образом:

1. Познавательная сфера (когнитивный аспект, интеллектуальное осознание). Тренинговый процесс должен помочь члену группы осознать:

– особенности своего поведения и эмоционального реагирования в различных коммуникативных ситуациях, повторяемость, степень адекватности и конструктивности собственных действий и реакций;

– как воспринимается его поведение другими, как реагируют окружающие на те или иные особенности поведения и как оценивают их, какие последствия имеет такое поведение;

– существующее рассогласование между декларируемыми оценками и целями своего общения и реальными результатами;

– собственные потребности, стремления, мотивы, отношения, установки, а также степень их адекватности, реалистичности и конструктивности;

– характерные психологические как внутри-, так и межличностные защитные механизмы; собственную роль, меру своего участия и ответственности в возникновении как конфликтных и психотравмирующих, так и продуктивных, эмоционально удовлетворяющих ситуаций.

2. Эмоциональная сфера. В процессе работы группа должна помочь каждому участнику:

– получить эмоциональную поддержку со стороны тренера и группы, пережить положительные эмоции, связанные с принятием, поддержкой и взаимопомощью;

- пережить неадекватность некоторых своих эмоциональных реакций;
- научиться искренности в чувствах к себе и другим людям;
- стать более свободным в выражении собственных позитивных и негативных эмоций;
- научиться более точно понимать и принимать, а также вербализовать собственные чувства;
- раскрыть свои проблемы с сопутствующими им переживаниями (зачастую ранее скрытыми от самого себя или искаженными).

3. Поведенческая сфера. Работа в группе должна помочь участнику:

- увидеть собственные неадекватные поведенческие стереотипы;
- приобрести навыки более искреннего, глубокого и свободного общения;
- преодолеть неадекватные формы поведения, проявляющиеся в тренинговой группе, в том числе связанные с избеганием субъективно сложных ситуаций;
- развить формы поведения, связанные с сотрудничеством, ответственностью и самостоятельностью;
- выработать и закрепить адекватные формы поведения и реагирования на основе достижений в познавательной и эмоциональной сферах.

Все вышеперечисленные задачи характерны для большинства личностно-ориентированных тренинговых групп [57] и являются необходимыми условиями развития самосознания и самоисследования, личностного роста, развития творческого потенциала, изучения психологических закономерностей, механизмов и эффективных способов межличностного взаимодействия для создания основы более эффективного и гармоничного общения с людьми. Наряду с этими общими целями тренинг коммуникативной компетентности предполагает решение специфических коммуникативных задач, которые акцентируют внимание членов группы на следующих аспектах взаимодействия:

1. Осознание того, что в процессе общения важно не только и не столько то, что происходит со мной, а то, что происходит между нами. Этот аспект акцентирует внимание членов группы на контакте, на связующей нити, на интерперсональности, на диалоге, и только потом внимание переносится на отдельных субъектов. Эта мысль блестяще отражена в философской концепции М.М. Бахтина [11] «бытие как общение». Быть, по М.М. Бахтину, – значит общаться; истина не во внеположенном субъекту объекте, не в безличной идее, не в безразличных всеобщих субстанциях или энергиях, не во мне, не в тебе и не вне нас, она – между нами, рождающаяся как искра нашего диалогического соприкосновения. Сразу замечу, что реализовать этот аспект

в процессе тренинговой работы бывает исключительно трудно, потому что он наименее уловим и отражается скорее на уровне ощущения, чем дифференцированного понимания. Эту трудность в практической работе с группой усугубляет отсутствие удовлетворительных теоретических исследований, господством в социальной психологии «...предметоцентрической установки при взгляде на взаимодействие. В большинстве работ, хотя и применяются в качестве основных такие понятия, как «деятельность», «общение», «взаимодействие», имеется в виду деятельность «для этой вещи», взаимодействие «для этой вещи» [112]. Фактически психологическая исследовательская мысль тяготеет больше к Канту, чем к Гегелю, когда «вещь в себе», по словам Декарта, «...не нуждается для своего существования ни в чем, кроме самой себя» [43. С. 448].

2. Осознание партнерами по общению того, удалось или не удалось им достичь согласия. Выше уже говорилось о том, что одной из главных социально-психологических целей общения является организация согласованного действия. Следует подчеркнуть, что речь идет именно о согласовании действий, а не мнений и точек зрения, взглядов, что зачастую смешивается, не дифференцируется людьми и приводит к попыткам контролировать внутренний мир партнера, убедить его в том, что он не прав, что должен думать и чувствовать иначе, чем он думает и чувствует. Еще одним важным моментом здесь является осознание расхождения между субъективно воспринимаемым согласием с партнером и объективным, реальным несогласием.

3. Осознание того, на какой личностной основе достигнуто согласие, каковы индивидуальные личностные результаты общения. Общение может разрушать (дезинтегрировать), сохранять или развивать личность партнеров. Соотношение тех или иных личностных тенденций собеседников в процессе общения может быть как одинаковым, так и различным. Так, разрушение личности (например, при давлении или манипулировании) одного партнера может сопровождаться разрушением либо сохранением личности другого, сохранение личности одного партнера может сопровождаться сохранением личности другого и только лишь тенденции развития являются взаимными.

4. Осознание того, какое значение каждый акт общения имеет для моих долговременных отношений. Конкретизировать это положение можно в следующих вопросах: какие чувства и переживания вызывает у меня сам процесс общения; какие чувства и установки (мои по отношению к партнеру и партнера по отношению ко мне) возникают в процессе коммуникации; удовлетворяют ли меня и партнера эти чувства, переживания и установки; что конкретно сделал или сказал я и мой партнер, чтобы они возникли.

5. И, наконец, последним, непосредственно соприкасающимся с предыдущим аспектом, который должен прорабатываться в тренинговой процедуре, является экзистенциальный, онтологический план общения. С моей точки зрения, именно этот аспект является наиболее важным, поэтому остановлюсь на нем более подробно.

### 3.3. Экзистенциальные аспекты коммуникации

Основание онтологической, экзистенциальной природы общения дано в целом ряде философских и психологических концепций [10, 11, 27, 34, 67, 109, 141, 142]. Стержень бытия, понимаемый М.М. Бахтиным как событие [11], – это прогивопоставление «Я» и «другого». В переживаемом мире жизни, в бытии-событии существует разнозначность единственной единственности «Я» и единственной единственности «другого», различные переживания себя и переживания другого, коренные несовпадения конкретно утвержденной ценности человека и «моей-для-себя» ценности. «Два принципиально различных, но соотносенных между собою ценностных центра знает жизнь: себя и другого, и вокруг этих центров распределяются и размещаются все конкретные моменты бытия» [Там же. С. 147]. Поэтому диалог – это принцип человеческого существования, где протекает подлинное бытийствование человека – вовлеченность в отношение к Другому. Диалог, который есть сама жизнь, возможен не только между людьми, но и другими инаковыми существами. Диалог не обозначает простую знаково-символическую коммуникацию, в нем человек входит в отношение со-бытия с другой сущностью. Он переживает это состояние единения, которое не есть слияние двух сущностей в одну. Каждая из этих сущностей остается самой собой, но более обогащенной моментом со-бытия с «другим», позволяя другому быть и оставаться в его состоянии «другости».

Диалогическая концепция также представлена в работах М. Бубера [27]. Он рассматривает бытие как диалог между Богом и человеком, человеком и миром. В диалоге «Я» утрачивает свою мнимую самодостаточность и находит основания собственного бытия только непосредственным утверждением «Ты». Путь человека, по мнению М. Бубера, – «это всегда путь вместе с другим человеком, это жизнь в общности, это и познание в общности. Человек ничего не может сказать о себе, не соотнеся себя с «Другим»: «я становлюсь собой лишь через мое отношение к Ты; становясь Я, я говорю Ты».

Человеку присуще задавать способ существования как мира в целом, так и себя в нем. Эта способность связана с изречением «основного слова» – Я-Ты и Я-ОНО, которые «полагают существование». Пара «Я-Ты» – целый мир, где осуществляется подлинная жизнь-встреча. Во встрече «Я-Ты» нет отношения познания или использования, сущность ее – в ней самой. Вступить в отношения «Я-Ты» можно при условии признания полной самостоятельности «Ты», «стоящем напротив». В этом утверждении «Ты» во всей полноте и самостоятельности «Я» утверждает и себя во всей полноте и самостоятельности, становится живым и цельным.

В осуществлении присутствия, встречи, отношения «Я-Ты» и существует подлинное настоящее. Но там, где эта встреча не происходит, где существует «Я», к которому не обращено никакое «Ты», – здесь нет настоящего, а лишь прошедшее. Поскольку «человек удовлетворен вещами, которые он познает и использует, постольку он живет в прошлом и его мгновение лишено присутствия» [27. С. 22]. Здесь и возникает отношение «Я-ОНО», которое помещает человека в мир «ставшего», где он – «вещь среди вещей». М. Бубер отмечает, что способ существования в мире «ОНО» предполагает его многообразное «использование» и ориентирование на зримый и конкретный результат «приобретенного опыта». С увеличением объема мира «ОНО» растет способность человека к его познанию и использованию, что одновременно сопровождается ослаблением способности к отношению – единственной способности, благодаря которой становится возможной духовная жизнь человека.

По мнению М. Бубера, в отношении «Я-Ты» человек причастен к Духу, который заключен в его «Я». Но Дух не в «Я», а между «Я» и «Ты», он есть ответ человека своему «Ты». Говоря «Я-Ты», человек освобождается от плена причинно-следственных связей и «претворяет в действительность Свободу» (там же). Он свободно избирает то, к чему предназначен, и не избегает риска и ответственности, неизбежно связанных с выбором и принятием решения. Воля свободного человека не подвластна произволу своеволия. Такой человек прислушивается к самостановящемуся, к пути бытия в мире, чтобы самому воплотиться так, «как оно, нуждающееся в нем, хочет быть воплощенным – человеческим духом и человеческим деянием, человеческой жизнью и человеческой смертью» [Там же. С. 34]. Своевольному же человеку неизвестно единство реальной двойственности «Я» и «Ты», «он знает только лихорадочный мир там, снаружи, и свою лихорадочную жажду использовать его» [Там же. С. 51]. Такой человек не имеет подлинной судьбы, он подчинен определенности вещей и инстинктов и чувствует себя самодержцем, реализую-

щим ее произволом своего своеволия. Злым роком называет М. Бубер состояние мира, в котором находится такой человек. Где нет места ни жертве, ни милости, нет ни встречи, ни настоящего, но есть только мир, оснащенный целями и средствами.

Г.С. Батишев [10] также обнаруживает подлинное бытие в диалоге, в глубинном общении, которое он определяет как онто-коммуникацию. Человек не может вступить в онто-коммуникацию частично, фрагментарно, не до конца адресуя другому свою обращенность к нему. «В онто-коммуникацию вступить способен только тот, кто отказался от своемерия, не сообщает нечто о чем-то, не внушает правду, не вопрошает о чем-то, ничего не требует, ничего никому не навязывает, не проецирует на другого свое мерило» [10. С. 125]. Здесь он являет самого себя, раскрывает правду какова она есть, ставит под вопрос самого себя – проблематизирует себя для другого, раскрывает себя навстречу для другого. В глубинном общении обращенность к другим выступает не в форме человеческой речи или мышления, а как слово-поступок, как «высказывание бытия в его самоадресованности к другому» [10. С. 125]. Слово, в этом случае, есть «дело – делание».

Рассматривая современные философские концепции этической мысли, Т.А. Титова [113] замечает, что в них можно увидеть нечто, что их объединяет, а именно потребность сформулировать новые нравственные императивы и принципы («благоговение перед жизнью, принцип диалогичности, ответственности перед всем живым и неживым в мире, принцип аутентичности, то есть подлинности). Это инварианты поиска пути, на котором человек может достичь, наконец, своей подлинности в мире. Как отмечает Т.П. Григорьева, «мир живет по имманентным ему законам (внутренне присущим), и человеку, плоть от плоти порождению природы, предназначено следовать ей. Если он этого не делает, то теряет связь с миром и рано или поздно отторгается им за ненадобностью, уступая место другим, более понятливым, высокоорганизованным существам» [37].

Эту же мысль о том, что *«другой»* – не просто персонификатор культуры и источник общественно выработанных способностей, а фундаментальное онтологическое основание самой возможности возникновения человеческой субъективности, основание нормального развития и полноценной жизни человека», высказывают В.И. Слободчиков и Е.И. Исаев [109]. «Общительность, общность являются сущностным атрибутом человека. Он по самой своей природе есть «бытие для других». Проблема общности поэтому не только социальная или историческая; она при более глубоком рассмотрении является глубинно экзистенциальной проблемой [Там же. С. 15]. Рассматривая

прикладные, психологические аспекты коммуникации, П. Вацлавик и другие авторы указывают на невозможность отсутствия коммуникации. «...Как бы человек ни старался, он не может не вступать в коммуникацию. Активность или пассивность, слова или молчание – все это передаст информацию: влияет на других людей, которые, в свою очередь, не могут не ответить на эту коммуникацию и, следовательно, сами в нее вступают. Необходимо ясно понимать, что если люди просто не разговаривают друг с другом, или не обращают друг на друга внимания, это вовсе не опровергает утверждения, сделанные выше. Человек у стойки бара, который смотрит прямо вперед, пассажир, сидящий в самолете с закрытыми глазами, – оба они ясно сообщают, что не хотят ни с кем разговаривать, и окружающие обычно прекрасно понимают эти сообщения и оставляют его в покое. Очевидно, что это такая же коммуникация, как и оживленная дискуссия» [30. С. 57].

В каких формах общения, взаимодействия, отношений видят философы и психологи возможность осуществления подлинного себя? Называя их по-разному – диалог (М.М. Бахтин), «Я–Ты» отношения (М. Бубер), глубинное общение (Г.С. Багишев), любовь (А. Швейцер, Э. Фромм, В. Франкл), – ученые принципиально говорят об одном и том же.

1. Эти отношения по своей природе исключают, противоположны вещным, объектным отношениям. «Логической противоположностью любви является ненависть или, иначе говоря, Эросу противостоит Фобос (страх); психологически это, однако, означает волю к власти. Где господствует любовь, там отсутствует воля к власти, и где преобладает власть, там отсутствует любовь. Одно есть тень другого» [152. С. 59].

2. В этих отношениях главным является не только признание, но и утверждение «инаковости» другого. «Все его могущество заключается в бытии другим... Положив дружость другого как тайну... я не полагаю ее как свободу, тождественную моей и находящуюся в борьбе с ней; я полагаю не иного существующего, противостоящего мне, но дружость» [67. С. 83].

3. В подобного рода отношениях возможно достижение единения, которое не есть слияние двух существей. «В отличие от симбиотического союза *зрелая любовь – это союз, условием которого является сохранение целостности и индивидуальности партнеров. Любовь – это активная сила, она ломает стены, отделяющие человека от других людей, и объединяет его с ними; любовь позволяет ему преодолеть чувство изоляции и отделенности и в то же время остаться самим собой, сохранить собственную целостность. В любви возникает парадокс: двое становятся одним целым и все же остаются двумя существами*» [128. С. 96].

4. Необходимым результатом таких отношений является обогащение двух сущностей моментом события, встречи, достижение подлинности своего существования. «Во взаимном отказе от любви, во взаимоотношениях, основанных на принципе «дать–взять», собственная личность каждого замыкается сама в себе. Импульс любви прорывается к тому слою существа, в котором каждый отдельный человек уже представляет больше не «тип», а самого себя, несравнимого, незаменимого и обладающего всеми достоинствами своей неповторимости. Это достоинство есть достоинство ангелов, в отношении которых схоластика утверждала, что они не представляют вид; скорее существует один экземпляр каждого вида» [125. С. 256].

Философский и методологический уровень анализа экзистенциального, онтологического плана общения оперирует очень абстрактными, отвлеченными понятиями, непосредственный перенос которых в практику психологической помощи невозможен. Между тем, по словам В.Э. Чудновского, «чрезвычайно важно «заземлить» эту проблему, рассмотреть ее в свете насущных проблем практики» [138. С. 135]. И если мы ставим своей целью «отработку» в тренинге коммуникативной компетентности этого плана, мы обязаны выделить его атрибутивные, эмпирические корреляты. Можно обнаружить, что конкретно-практических исследований на эту тему не так уж и много, хотя и нельзя сказать, что их совсем не существует. Попробуем выделить основные «темы», которые должны обсуждаться в процессе тренинга и которые «выводят» членов группы на осознание экзистенциального плана своего общения.

Во-первых, это рефлексия и осознание предельного смысла [72] своего общения. Этот аспект достигается за счет переноса с причинно-следственного акцента осознания на ценностно-смысловой, переноса фокуса внимания с анализа прошлого, то есть причин («почему я сделал или сказал нечто») на анализ настоящего и будущего, то есть смыслов («зачем, ради чего я это сделал или сказал», «каковы настоящие и долговременные последствия моих действий или слов для меня, для партнера, для наших отношений»).

Во-вторых, это ощущение своей аутентичности, подлинности или, наоборот, закрытости, стереотипности, неконгруэнтности. Осознание этого достигается за счет техники разотождествления (Ф. Перлз [93], а также см. [114, 130]), используемой в контексте коммуникации («Кто сказал или сделал это? Ты или твоя обида и злость, твое мнение, твое чувство собственного достоинства, твои знания?.. Если это сказало, например, твое чувство превосходства, что в это время делало твое Я, где в это время был Ты сам?»).

Третьей «темой», выводящей на уровень осознания экзистенциальный план общения, является тема сосредоточенности на партнере (Э. Фромм [128])

и ответственности за него (А. Швейцер [141]). А. Швейцер в своей «Этике благоговения перед жизнью» выдвигает следующий центральный тезис концепции: *«Я есть жизнь, которая хочет жить, я есть жизнь среди жизни, которая хочет жить»* [Там же. С. 251]. Человек, действуя по этому принципу, равно относится к любой жизни, не задумываясь, насколько та или иная жизнь заслуживает его усилий, не спрашивая, может ли эта жизнь ощутить его доброту. Нравственное поведение человеческого человека для А. Швейцера – это безграничная ответственность за все, что живет. «Поистине нравствен человек только тогда, когда он повинуется внутреннему побуждению помогать любой жизни, которой он может помочь, и удерживается от того, чтобы причинить живому какой-либо вред» [141. С. 253].

Конкретизируя меру сосредоточенности на другом и меру ответственности за другого, следует подчеркнуть, что речь не идет о том, что человек полностью берет на себя ответственность за другого, речь идет скорее о дифференциации, распределении ответственности. В процессе тренинговой работы члены группы должны осознать, что они не несут ответственности за эмоции и переживания (как положительные, так и отрицательные) партнера, так же как и партнер не несет ответственности за мои чувства и переживания. Однако я несу ответственность за то, насколько я способствовал созданию условий, чтобы мой партнер был максимально аутентичен и свободен, насколько мое коммуникативное поведение способствовало или не способствовало тому, чтобы мой партнер взял на себя ответственность за свое поведение, за свои слова, свои решения, свои чувства, свой выбор, насколько я сумел поддержать его в этом.

Следующим моментом, актуализирующим экзистенциальный план общения, можно назвать неожиданное благодарности от другого в самых разных видах, благодарственных слов, того или иного желаемого нами поведения, определенных качеств другого, материального вознаграждения и т.д. Как утверждает Г.С. Багишев [10], жизнь человека предполагается не в утверждении себя, но в том, чтобы вновь и вновь быть, а это в свою очередь требует приоритета абсолютного над относительным, высшего над низшим, более совершенного над менее совершенным, и необходимо соблюдать эту иерархичность каждым своим ответственным поступком. В «глубинном общении» не признается позиция своецентризма и антропоцентризма, оно открывает в других все новые и новые мерила. Человек каждым своим поступком и всей жизнью устремляется к тому, чтобы начать «с себя ради всех других – чтобы от себя потребовать убедительности для других, от себя – бытия достойным и заслуживающим доверия других» [Там же. С. 112]. Для другого дается воз-

возможность быть иным – «быть своеобразным субъектным миром» со своими взглядами, со своим ценностным отношением ко всему.

Отсюда главным, что должно удовлетворять человека в его общении, становится не получение ожидаемой благодарности от другого, не утверждение своих или партнера желаний, прихотей, мнений, личности, в конце концов, а удовлетворение от того, что ты в меру своих сил и возможностей способствовал утверждению Жизни, бытия в предельном смысле и понимании.

И, наконец, последний момент – осмысление экзистенциального плана своего общения через осознание того, насколько я был терпим и терпелив к себе и другому [127]. Когда человеку нужно терпение? Когда он осуществляет некий процесс, в котором действуют разнонаправленные силы, тенденции, устремления. Здесь должны выступить на сцену терпение и воля, чтобы выбрать какое-либо одно направление и следовать ему. Положение усугублено еще и тем, что эти разнонаправленные силы не берутся ниоткуда извне, они во мне, они в другом, они имманентны жизни, бытию.

Э. Фромм определяет эти разнонаправленные силы как «альтернативу между регрессом и прогрессом, между возвращением к животному существованию и переходом к существованию человеческому» [128. С. 15], Б.С. Братусь [25] – как родовидовое противоречие, А. Швейцер [141] – как противоречие между внутренним побуждением к самоотречению и необходимостью самоутверждения. «В тысячах форм моя жизнь вступает в конфликт с другими жизнями. Необходимость уничтожить жизнь или наносить вред ей живет также и во мне... Чтобы сохранить свою жизнь, я должен оградить себя от других жизней, которые могут нанести мне вред» [Там же. С. 263]. Этот конфликт не может быть разрешен, он всегда будет существовать, поэтому человек *всегда* вынужден выбирать между этическим и необходимым. Сам факт осознания человеком этого имманентного противоречия делает его терпимым и терпеливым к другому в общении с ним, потому что как я сам, так и другой каждый раз стоит перед сложнейшим выбором, «в какой степени он может остаться этическим и в какой степени он может подчиниться необходимости уничтожения или нанесения вреда жизни и в какой мере, следовательно, он может взять за все это вину на себя» [Там же. С. 263]. Осознание этого противоречия должно сделать человека терпимым и терпеливым и к самому себе. «Этичным человек становится благодаря стремлению сохранять и развивать жизнь, одновременно сопротивляясь необходимости уничтожения жизни». Каждый человек вправе решать, насколько он может следовать этому. Все зависит от личного чувства ответственности перед судьбой других жизней, но в чувстве ответственности заложено чувство вины, совести.

Главное, пишет А. Швейцер, *«услышать»* этот конфликт чувства самоотречения и необходимости самоутверждения. Тогда человек будет жить в согласии с истинной. *«Чистой совести у истинно мыслящего человека быть не может, чистая совесть есть изобретение дьявола»* [142. С. 274].

Итак, переживание экзистенциального плана общения возможно осуществить через осознание предельных смыслов своего общения; переживание своей подлинности, аутентичности; осознание меры своей сосредоточенности на другом, ответственности за него; осознание своих ожиданий или «неожиданий» по отношению к другому; осознание своей терпимости и терпеливости к другому и к себе.

Следует специально подчеркнуть, что, подчиняясь базовой для нас экзистенциально-гуманистической методологии в работе тренинговой группы, выделенные выше аспекты не должны становиться некими директивами, навязываемыми членам группы, но должны стать пунктами рефлексии, осознания, определения себя в них и принятия на себя ответственности за свой уже осознанный, свободный выбор.

### **3.4. Этапы и механизмы тренинга коммуникативной компетентности**

Многолетний опыт работы показывает, что тренинг коммуникативной компетентности в целом включает в себя традиционно выделяемые стадии психотерапевтического процесса [73], однако, учитывая цели данного тренинга, каждая из стадий приобретает свою специфику.

Задачей первого – вспомогательного – этапа тренинга является подготовка членов группы к изменениям. Этот этап в свою очередь разбивается на две подстадии: 1) принятие правил группы, 2) создание атмосферы доверия, открытости и доброжелательности. Правила формулируются и оглашаются тренером в начале тренинговой работы, обсуждаются и принимаются всеми участниками. Само по себе принятие правил может стать хорошей тренинговой процедурой, в которой актуализируются те или иные непродуктивные установки членов группы, такие как потребительская, эгоцентрическая позиция, нежелание брать на себя ответственность, страх открытости и т.п. Обсуждение правил, поскольку они действуют только в тренинговой группе, также создает установку у членов группы на взаимодействие здесь-и-сейчас. Обязательной процедурой принятия правил, с нашей точки зрения, должна быть следующая: каждый участник, включая консультанта, вслух произносит фра-

зу: «Я обязуюсь выполнять те правила, которые мы сейчас приняли». Этот ритуал дает первый групповой опыт принятия на себя ответственности за выполнение договора, а в случае его нарушения кем-либо дает возможность ведущему и другим членам группы апеллировать к правилам как к *общепринятому* кодексу работы группы. Если же эта процедура не будет проведена, а правила лишь огласятся тренером, то возможно возникновение ситуации, когда в середине работы группы кто-либо из участников заявляет, что он с самого начала был не согласен с правилами и сейчас отказывается жить в группе в соответствии с ними. По опыту работы замечу, что подобная ситуация крайне негативно сказывается на эмоциональном состоянии членов группы, часто переводит работу в деструктивное русло иногда вплоть до развала группы.

Перечислю основные правила работы тренинговой группы:

1. Правило присутствия. Тренер предупреждает участников, что он никогда не может спрогнозировать на 100 %, что будет происходить в группе, и обещать, что все будет «гладко и красиво»: «В процессе работы группы вы можете испытать самые разные эмоции, от самых положительных до самых отрицательных. Вам могут говорить как очень приятные, так и очень неприятные для Вас вещи. Возможно, что кому-либо из Вас станет так трудно, что захочется спрятаться, избавиться от этого. Поэтому здесь-и-теперь примите решение, будете ли Вы с нами или уйдете. Потому что если Вы решитесь остаться, Вы уже не сможете покинуть группу ни вообще, ни на какое-либо время до тех пор, пока мы не закончим нашу работу».

2. Правило здесь-и-теперь. Это правило ориентирует участников тренинга на то, чтобы предметом их анализа постоянно были процессы, происходящие в группе в данный момент, чувства, переживаемые в данный конкретный момент, мысли, появляющиеся в данный момент. Кроме специально оговоренных случаев, запрещаются проекции в прошлое и будущее. Погружение в повествование и личные воспоминания не представляют ценности, если не сопровождаются выражением чувств и не соотносятся с текущим взаимодействием членов группы. Требование к членам группы оставаться в настоящем получило свое полное выражение в утверждении Ф. Перлза: *«Нет ничего, кроме того, что есть здесь и теперь. Теперь есть настоящее... Прошлого уже нет. Будущее не наступило»* [188. Р. 44].

3. Правило искренности и открытости. Искренность и открытость способствуют получению и предоставлению другим честной и открытой обратной связи, то есть той информации, которая так важна каждому участнику и которая запускает не только механизмы самосознания, но и механизмы

межличностного взаимодействия в группе. Самораскрытие направлено на другого человека, но позволяет стать самим собой и встретиться с самим собой настоящим. Раскрытие своего Я другому есть признак сильной и здоровой личности, поэтому следование этому правилу в тренинговой группе позволяет участникам в относительно безопасной ситуации получить опыт реализации себя как зрелой и здоровой личности. Принятие этого правила часто вызывает сопротивление участников группы. В этом случае тренер должен подчеркнуть, что правило открытости и искренности подразумевает не изложение всей своей подноготной или «перетряхивание грязного белья», а лишь искренность и открытость в выражении своих чувств и желаний здесь-и-теперь, то есть по отношению к тем ситуациям, которые складываются непосредственно в группе. Следует также отметить, что на первых этапах работы группы введение указанной нормы во многом носит декларативный характер. Однако уже через несколько часов занятий это правило начинает действовать, особенно если тренер сам выступает как образец эффективного участника группы.

4. Правило «Я». Все высказывания должны строиться с использованием личных местоимений единственного числа: «я чувствую... мне показалось... я увидел...» и т.п. Запрещается использовать рассуждения типа: «мы считаем... у нас другое мнение...» и т.п., перекладывающие ответственность за чувства и мысли конкретного человека на аморфное «мы». Даже оценка поведения другого члена группы должна осуществляться через высказывание собственных возникающих чувств и переживаний. Это правило важно потому, что напрямую связано с основными задачами тренинга: во-первых, научиться брать ответственность на себя и принимать себя таким, какой есть; во-вторых, стимулировать процессы самопознания, самоанализа, рефлексии.

5. Правило активности. В группе отсутствует возможность пассивно «отсидеться». Поскольку тренинг относится к активным методам обучения и развития, такая норма, как активное участие всех в происходящем на тренинге, является обязательной.

6. Правило конфиденциальности. Все, о чем говорится в группе относительно конкретных участников, должно оставаться внутри группы – естественное этическое требование, которое является условием создания атмосферы психологической безопасности и самораскрытия. Само собой разумеется, что психологические знания и конкретные приемы, игры, психотехники могут и должны использоваться вне группы – в профессиональной деятельности, в учебе, в повседневной жизни, при общении с родными и близкими, в целях саморазвития.

Задачей второй подстадии этого этапа, как уже говорилось, является задача создания атмосферы доверия и доброжелательности в группе, которая служит базой для ослабления межличностных и внутриличностных защит, открытости и искренности в выражении своих чувств и желаний, развития групповой сплоченности. В качестве методических приемов тренер использует любые (по своему выбору и желанию) стандартные групповые игры и упражнения, служащие этим целям (см. напр. [60, 134]). Помимо общегрупповых задач на этой стадии решаются индивидуальные психотерапевтические задачи: принятие членами группы своих чувств, эмоций, желаний и свободное их выражение; повышение самооценки и самоуважения и, как следствие, выраженные чувства имеют все больше отношения к Я и все реже остаются безликими; дифференциация и распознавание объектов своих чувств и восприятий, включающие среду, окружающих лиц, собственное Я, свои переживания и взаимоотношения; актуализация внутреннего потенциала и обретение уверенности и собственной значимости, в результате которой участник группы все реже реагирует на опыт, исходя из оценок окружения.

Решение вышеобозначенных задач достигается применением методов, разработанных в клиентцентрированной терапии [101] и в школе Верджинии Сатир [193]. К. Роджерс подчеркивал, что вопрос должен стоять не о том, как вести себя психотерапевту, а о том, каким ему быть. Доминантой поведения ведущего на этой стадии должна быть конгруэнтность и подлинность (аутентичность), то есть психотерапевту следует правильно символизировать собственный опыт. Коммуникация ведущего может иметь как вербальную, так и невербальную природу, важно лишь, чтобы сообщение было воспринято, было эффективно. Технические средства являются дополнением позиции психотерапевта и сами по себе не обеспечивают психотерапевтического продвижения. Наиболее используемыми приемами являются:

– зеркализация и вербализация – высказывание теми же самыми или другими словами того, что сообщил участник группы, избегая истолкования. Это перефразирование, имеющее целью выделить наиболее существенное и обратить внимание партнера на «острые углы», а также показать, что его не только слушают, но и слышат;

– умелое использование молчания, молчаливое принятие;

– эмпатическое слушание – повторяются те слова партнера, в которых непосредственно выражаются эмоции, здесь также возможно сделать предположение о тех эмоциях и чувствах, которые не были высказаны членом группы, но отразились в его невербальном поведении;

признание конгруэнтные высказывания ведущего, выражающие уважение, восхищение, сочувствие, понимание и т.п.;

нахождение сути и уточнение – попытка уловить и высказать скрытый подтекст сообщения, а также перевод высказывания партнера из обобщенной безличной формы в конкретную субъектно или объектно отнесенную форму.

Целью второго этапа тренинга коммуникативной компетентности является стимулирование и развитие «коммуникативного самосознания». Перечислим основные коммуникативные проблемы, на которых ведущий акцентирует внимание участников, стимулирует их осознание:

1. Осознание членами группы тех истинных, зачастую активно вытесняемых целей, которые субъект преследует в своем общении.

2. Возможная неконгруэнтность своего сообщения, то есть расхождение между тем, чего субъект хочет, как он это осознает и что при этом он говорит своему партнеру.

3. Понимание динамики и конфликтного потенциала метакоммуникативного процесса (в данном случае несоответствие между информацией, посылаемой по вербальному и невербальному каналам).

4. Осознание неадекватности тех стратегий и приемов коммуникации, которые использует субъект, тем целям, которых он пытается достичь.

5. Осознание и принятие членами группы реальных (а не воображаемых или желаемых) результатов своего общения.

6. Понимание работы коммуникативных автоматизмов и паттернов (например, если субъект нападает, то его партнер автоматически начинает защищаться; если субъект защищается, то партнер так же автоматически начинает нападать, и др.).

7. Осознание своей коммуникативной стратегии и позиции как манипулятивной, компромиссной, соперничающей, партнерской или какой-либо иной.

8. Понимание и принятие меры своей ответственности за процесс и результат общения.

9. Осознание ценностно-смыслового и экзистенциального плана своего общения.

10. Понимание возможной неэффективности своего общения и возникновение активного осознанного желания научиться более эффективным коммуникативным стратегиям.

Опыт нашей работы показал, что этот этап является наиболее сложным и болезненным для членов тренинговой группы, так как связан с их личностными реконструкциями: угрозой сложившейся личностной структуре (хоть и зачастую дезинтегрированной, но «родной и близкой»), разрушением при-

вычных внутриличностных и межличностных защит и стереотипов, с открытием «новой» информации о себе, принятием на себя ответственности за процесс и результат своего общения и т.п. Этот этап является эмоционально сложным и для ведущего, так как провоцирует сопротивление и зачастую агрессию членов группы по отношению друг к другу и к тренеру, высказывание сомнений в его профессиональной компетентности, обвинение в безжалостности, жестокости и т.д. Однако, несмотря на обозначенные трудности, этот этап можно назвать стержневым, системообразующим для достижения максимального результата. Поэтому остановимся на нем подробнее.

Наряду с вышеназванными эмоциональными трудностями для ведущего при отработке этого этапа, можно констатировать и определенные профессиональные сложности. Здесь работа тренера в наибольшей степени индивидуально направлена и, следовательно, в определенном смысле, наименее технологична (минимально используются игры и упражнения), поэтому эффективность работы группы зависит не столько от «правильного» подбора упражнений, сколько в большей степени является функцией поведения ведущего. Все это предъявляет высокие требования к личности и профессиональной компетентности психолога, которые должны обеспечить очень тонкую, почти филигранную работу в тренинговой группе. Какой же стиль руководства представляет наибольшую ценность? По данным исследований И. Ялома [154], можно выделить четыре основных функции руководства:

1) эмоциональная стимуляция, в основе которой лежит механизм конфронтации, понимаемый как столкновение субъекта с самим собой, со своими проблемами, конфликтами, отношениями и установками, с характерными эмоциональными и поведенческими стереотипами. Ведущий побуждает участников усомниться в адекватности их поведения, вступает в конфронтацию, активно моделирует поведение путем личного риска и высокого уровня самораскрытия;

2) забота, в основе которой лежит механизм безусловного позитивного принятия. Ведущий оказывает поддержку, выражает симпатию, хвалит, защищает, выражает тепло, искренен и заинтересован;

3) придание смысла, в основе которого лежит механизм смыслового и когнитивного структурирования. Ведущий объясняет, интерпретирует, снабжает участников необходимой для изменения когнитивной структурой, переводит чувства и личный опыт участников в сферу идей;

4) исполнительная функция. Ведущий устанавливает границы, правила, нормы, цели, распределяет время, задает темы, останавливает, заступает, предлагает процедуры.

Исследования связи эффективности группы с тем или иным стилем поведения ведущего показали следующее. Позитивный результат был связан прямо пропорционально с выполнением ведущим таких функций, как проявление заботы и придание смысла. Связь между выполнением двух других функций – эмоциональной стимуляции и исполнительной функции и исходом – имела форму перевернутой параболы: слишком большой или слишком малый объем такого поведения приводил к снижению положительного результата. По мнению И. Ялома [154], недостаток эмоционального стимулирования со стороны ведущего приводит к тому, что группа становится вялой и безжизненной; вследствие же избытка стимуляции (особенно при недостаточном придании смысла) атмосфера в группе становится высоко эмоционально заряженной (ведущий продолжает подталкивать участников к эмоциональному взаимодействию, так что они не могут интерпретировать приобретенный опыт). Следствием малоактивного осуществления ведущим исполнительной функции – в стиле попустительства – становится растерянность и беспомощное барахтанье участников; в результате же чрезмерной исполнительной активности ведущего группа становится заорганизованной и авторитарной, у участников не развивается чувство собственной автономии.

Возвращаясь теперь к поведению ведущего в тренинге коммуникативной компетентности, можно увидеть, что если на первом этапе базовыми функциями ведущего должны быть исполнительная функция и функция заботы, то на втором этапе к ним прибавляются и становятся доминирующими функции эмоциональной стимуляции и придание смысла. Причем, по мнению И. Ялома [154], для успеха в равной мере необходимы как забота, так и придание смысла: поодиночке успеха не гарантирует ни то, ни другое.

Ниже перечислены некоторые конкретные приемы и методы, используемые ведущим на втором этапе тренинга коммуникативной компетентности.

1. Групповые дискуссии. Возможные темы: «Какое общение можно назвать эффективным?»; «Какие качества или действия человека обеспечивают эффективность его общения?»; «Какой результат общения и взаимодействия можно считать наилучшим?» и др. За счет высказывания различных точек зрения в результате дискуссии происходит расширение когнитивного поля членов группы относительно проблемы общения, его сложности, многоплановости и многоаспектности. Помимо этого в ходе дискуссии проявляются реальные коммуникативные стратегии, позиции, паттерны, стереотипы членов группы, анализ которых позволяет осознать свои коммуникативные проблемы.

2. Анализ реальных здесь-и-теперь возникающих или специально организованных (например, ролевые игры) коммуникативных ситуаций на осно-

ве безоценочной обратной связи. Ведущему важно координировать высказывания участников с тем, чтобы они были максимально конгруэнтны. Поскольку главным здесь является получение информации как о себе, так и о результатах своего коммуникативного поведения, обратная связь дается с использованием как Я-высказываний<sup>1</sup>, так и Я-Ты-высказываний<sup>2</sup>. При организации обсуждения поведения участников очень важно направлять его в русло тех коммуникативных проблем, которые мы обозначили выше.

3. Использование методики предельных смыслов Д.А. Леонтьева [71] в контексте актуализации конечных целей и смыслов коммуникативных действий членов группы. Примерные вопросы, которые задает ведущий: «Зачем ты это сказал?»; «Когда ты это говорил, какой цели ты хотел достичь?»; «Чего ты ожидал от своего партнера, когда говорил это?» и т.п.

Главным результатом второго этапа тренинга должны стать, во-первых, смена коммуникативных установок (по крайней мере, когнитивной и эмоциональной составляющих), таких как смещение фокуса ответственности (локуса контроля) в ситуациях общения в сторону Я, осознание и принятие того факта, что открытость, искренность, доверие и уважение к партнеру хотя и связаны с личностным риском, но, с другой стороны, имеют принципиально иной потенциал в достижении как социальных (достижение согласия) и межличностных (укрепление и развитие межличностных отношений) целей, так и целей личностного развития (преодоление внутриличностных защит, повышение аутентичности и спонтанности, рождение в процессе общения новых смыслов и, наконец, достижение большей интеграции личности) и, если можно так выразиться, «экзистенциальных целей», то есть ощущения подлинности, реальности своего бытия в каждом данном акте общения. Вторым очень важным результатом этого этапа тренинговой работы должна стать актуализация мотивации участников к научению, то есть возникновение активного осознанного желания научиться более эффективным коммуникативным стратегиям.

В качестве примера возможных эффектов этого этапа работы приведем описание и отрывки из стенограммы тренингов, проведенных автором в 1998 г.

---

<sup>1</sup> Чистый конгруэнтный язык не содержит местоимений («он», «она», «ты»), то есть субъект говорит не о ситуации или о другом, а только об опыте своего Я

<sup>2</sup> Полная формула Я-Ты-высказывания содержит: а) конкретное описание слов или действий партнера; б) изложение того, что я почувствовал или подумал; в) позитивный или негативный эффект от слов или действий партнера; г) конкретное указание на то, чего я хочу от своего партнера

в рамках семинара «Задачи и содержание деятельности освобожденных классных руководителей» [84]. В семинаре приняло участие 37 педагогов – классных руководителей и организаторов внеклассной работы, разделенных на три тренинговые группы.

Задача осознания членами группы своих коммуникативных стратегий, установок решалась при помощи разыгрывания и последующего обсуждения тех или иных конфликтных ситуаций со скрытым мотивом, которые предлагались самими участниками тренинга. Именно в конфликтных ситуациях наиболее быстро и ярко проявляются индивидуальные коммуникативные позиции, человек спонтанно демонстрирует наиболее привычные формы поведения, непроизвольно проявляет свои личностные и межличностные установки, преобладающие эмоциональные реакции, индивидуальные возможности анализа ситуации и своего поведения. Кроме того, благоприятное разрешение конфликтной ситуации требует от субъекта применения достаточно широкого спектра коммуникативных умений.

В качестве примера можно привести следующую ситуацию, которую разыгрывали члены тренинговой группы. В школе намечается праздник, в котором одна из учениц играет ведущую роль. Выучен текст, проведены репетиции. Но за день до намеченной даты ученица отказывается участвовать в празднике по личной причине, о которой не очень просто сказать учителю (неудобно, стыдно и т.п.). Учитель должен разрешить эту конфликтную ситуацию в процессе разговора с ученицей.

Чтобы спровоцировать спонтанное проявление привычных форм поведения членами группы, руководителем давалась самая неопределенная инструкция: «В процессе игры вы должны прийти к единому решению». Для организации полного и как можно более объективного анализа поведения «участников конфликта» в игре одновременно участвовала только одна пара, тогда как остальные участники группы были наблюдателями.

Перед началом тренинга мы предполагали, что многие педагоги покажут неэффективные установки взаимодействия, однако полученные результаты «превышали» все наши ожидания. Оказалось, что 100 % классных руководителей и организаторов внеклассной работы, принявших участие в семинарах, в целом продемонстрировали эгоцентрическую позицию, которая выражалась в двух основных формах: давление на партнера (около 70 %) и уход от конфликта (около 30 %). Был реализован самый широкий спектр тактических действий с целью заставить ученицу сделать то, что нужно с точки зрения учителя, начиная от откровенных угроз, принижения личности партнера, обращения к чувству долга, совести и заканчивая «психологическим

подкупом». Приведем типичные высказывания: «ты вынуждаешь меня обратиться к директору», «это может отразиться на твоих оценках», «ты совершенно безответственный человек», «ты же подведешь всю школу», «как к тебе будут относиться твои товарищи», «ты хотела, чтобы тебя взяли в школьный театр, давай я поговорю с руководителем» и т.п. Очевидно, что подобные высказывания в лучшем случае приведут к тому, что ученица обидится и замкнется, в худшем случае они вызовут ответную агрессивную реакцию, что и происходило в наблюдаемых нами игровых ситуациях.

Второй стратегией эгоцентрического типа, продемонстрированной участниками, является стратегия ухода от конфликта. Уход в ряде случаев может быть вполне разумным шагом, если конфликтная ситуация не затрагивает прямых интересов партнеров. В противном случае уход от конфликта неконструктивен, так как может толкнуть партнера на ответный уход вместо принятия участия в совместной выработке решения. Часто уход применяется, сознательно или бессознательно, для того, чтобы заставить оппонента изменить его отношение к конфликту, то есть используется как манипулятивная техника или как наказание. В наших занятиях наблюдались такие варианты применения этой стратегии: «ну что ж, раз ты не хочешь, мне придется решать эту проблему самой», «если ты пришла к такому решению, я не имею права тебя заставлять». В ходе анализа поведения партнеров и результатов, достигнутых в ходе игр, наблюдателями был сделан следующий вывод: в конфликтных ситуациях участники группы реализуют свою главную стратегическую цель – любыми способами (силой, хитростью, «подкупом», убеждением) добиться от партнера выполнения своей воли без учета его интересов.

Показательной и любопытной была реакция участников группы на проводимый анализ их поведения в ходе игры. Если участник группы находился в роли наблюдателя, то он достаточно адекватно оценивал те или иные действия «актеров», замечал и анализировал их ошибки, интерпретировал установки. Однако как только тот же человек попадал в позицию, когда его поведение подвергалось анализу со стороны других членов группы, ситуация резко менялась. В этом случае наблюдалось активное несогласие с выводами наблюдателей, при этом обнаружился целый спектр вариантов психологической защиты.

### О т р и ц а н и е

*Наблюдатель:* Во время игры ты не слушала ученицу, не старалась понять ее, вникнуть в ее проблему, а сразу возмутилась и стала угрожать ей.

*Участник игры:* Нет, этого не было.

*Н:* Послушай, я даже записала. Ты сказала ученице: «Если ты отказываешься, то я приглашаю твоих родителей и мы вместе пойдем к директору».

*У:* Ты что-то напутала, я не могла так сказать.

#### Обесценивание занятий

*У:* Я вообще не понимаю, зачем мы здесь собрались. Пользы от занятий я не вижу, только время теряем.

#### Агрессия по отношению к тренеру

*У (обращаясь к тренеру):* У вас есть план занятий? Какие цели вы преследуете?

*Тренер:* Есть общая стратегия, однако плана нет, да его и быть не может, так как очень многое зависит от самой группы. Что касается целей, то о них я говорила в самом начале, это прежде всего задача проанализировать процесс общения членов группы и попытаться выработать более эффективные способы взаимодействия.

*У:* Я не понимаю, как вы работаете, у вас нет четких задач, плана! Вы все-таки скажите, к чему мы должны прийти?

*Т:* Я не могу вам сказать этого, так как каждая группа приходит к своему результату.

*У:* Что же вы беретесь вести занятия, если сами не знаете, чего хотите добиться?

#### Агрессия по отношению к партнеру

*У:* Почему я должна понимать ее (ученицу), когда она поставила под угрозу праздник, к которому мы так долго готовились, да и сейчас ведет себя вызывающе.

*Н:* Давай проанализируем результат, который ты получила. Ты обидела ученицу, возмущена сама, но проблема ведь так и не разрешилась. Значит, такое поведение неконструктивно.

*У:* Пусть так, но это не я виновата, что так получилось.

#### Перцептивная защита

*У (обращаясь к тренеру):* Ты же сама сказала, что надо убедить партнера.

*Т:* Задача была поставлена так: прийти к единому решению.

*У:* Нет, я же сама слышала.

#### Рационализация

1. *У:* Я не считаю возможным «лезть в душу» человеку, если он этого не хочет.

*Участница, игравшая роль ученицы:* Мне хотелось, чтобы меня поняли и помогли.

У.: А я увидела, что ты этого не хочешь.

2. У.: Ситуация была искусственная.

Н.: Но мы ведь взяли ее из реальной жизни.

3. У.: Мы все не артисты, поэтому не умеем играть.

#### О п р а в д а н и е

У.: Да, я угрожала, но в этой ситуации мне ничего не оставалось делать, я не знала, как заставить ее изменить решение.

#### Н е д о у м е н и е

У.: Удивительно, я ведь хотела для ученицы только хорошего, а получилось наоборот.

В двух последних стратегиях уже присутствует признание членами группы того, что общение не получилось. Надо сказать, что желание защитить свою личность естественно для каждого из нас, однако это желание неконструктивно. Ведь как только мы отрицаем, нападаем, находим оправдание своему поведению, то и менять в нем ничего не надо. Перелом в ходе тренинга наступил тогда, когда обнаружилось, что не только кто-то один, но и другие члены группы демонстрируют принципиально ту же стратегию взаимодействия. Только после осознания неуникальности своего поведения стал возможен факт признания своей позиции как эгоцентрической. Этот момент стал критическим, группа перешла из позиции защиты в позицию открытости и, значит, развития. Субъективно возникла проблема, как разрешить конфликтную ситуацию не только с наименьшими потерями, но и, если возможно, с психологической «выгодой» для обоих партнеров в виде взаимного доверия и взаимопонимания. На этом этапе участники группы признали, что все те высказывания и действия, которые совершали участники группы во время игр, а также способы оправдания своего поведения были перенесены в игровую ситуацию из реальной практики общения, это наиболее привычные способы разрешения конфликта. Об этом свидетельствуют высказывания членов группы: «я поняла, что со своими учениками веду себя так же, как и сейчас во время занятий», «после того, как у меня с кем-то произошел неприятный разговор, я так же, как и сейчас, внутренне обвиняю партнера, нахожу его поведение недостойным, а про свое поведение почти никогда не думаю», «я поняла теперь, что в общении у меня есть очень жесткая цель, и я преследую ее во что бы то ни стало».

Задачей третьего этапа тренинга коммуникативной компетентности является выработка навыков эффективного общения. Сформулированная таким образом задача определяет методическую направленность этого этапа в рамках поведенческого консультирования. Доминирующими функциями ведущего здесь вновь становится инструментальная функция и функция заботы и поддержки.

Тот или иной навык отрабатывается по традиционной бихевиоральной схеме: демонстрация навыка (модель) – упражнение навыка – включение навыка в более или менее целостную коммуникативную ситуацию – подкрепление (как похвала ведущего или самоподкрепление на основе обратной связи или собственной оценки результатов поведения). Процесс проведения такого рода занятий и описание самих навыков достаточно хорошо освещены в литературе [73, 82, 89, 105, 110], поэтому здесь мы ограничимся лишь перечислением основных групп коммуникативных навыков, которым можно обучать в тренинге КК. Условно можно выделить семь таких групп:

1. Техника установления и поддержания эмоционального контакта с партнером.
2. Приемы слушания: пассивное, активное и эмпатическое слушание.
3. Приемы конкретизации и уточнения точки зрения, проблемы партнера.
4. Виды обратной связи (оценка, оценка-сравнение, поддержка) и правила подачи обратной связи (Я-высказывания, Я–Ты-высказывания).
5. Коммуникативные приемы снятия напряжения своего и партнера.
6. Техника уверенного поведения.
7. Конструктивная защита от давления и манипуляции со стороны партнера.
8. Техника аргументации.
9. Правила завершения общения (или отдельного его этапа) и заключение договора.

И, наконец, целью четвертого этапа тренинга коммуникативной компетентности является включение выработанных коммуникативных установок и навыков в социально-психологический контекст реального процесса взаимодействия. Здесь мы вновь возвращаемся к тому, что реальный результат общения зависит не только от меня, но и от всей ситуации в целом, включающей в себя не только те проблемы и задачи, которые решаю я, но и те цели и задачи, которые реализует мой партнер и которые в конечном итоге определяют его коммуникативную позицию. В этой связи особое значение на этой стадии придается отработке гибкости и адекватности использования тех или иных коммуникативных приемов, работе

с нереалистичными, иррациональными убеждениями и выработке толерантности к несимметричному ответу.

Умение гибко, адекватно ситуации и партнеру выбирать коммуникативную стратегию, изменить ее в случае изменения ситуации является базовым фактором коммуникативной компетентности. Отрабатывается это свойство в ролевых играх, в которых задается некоторая ситуация, с последующим анализом использованных коммуникативных приемов и тех результатов, которые были достигнуты в процессе общения: было ли достигнуто согласие, стала ли эта ситуация травмирующей для личностей партнеров, удалось ли партнерам сохранить, защитить свою личность, был ли получен развивающий эффект и т.д.

Можно выделить четыре основных типа достаточно сложных коммуникативных ситуаций, в которых требуется гибкое использование широкого спектра приемов: 1) ситуации, в которых субъекту требуется помощь, поддержка и сочувствие от партнера; 2) ситуации, когда партнер просит помощи, поддержки; 3) ситуации справедливой и несправедливой критики, а также провоцирующего поведения; 4) ситуации необходимости разрешения проблемы, по поводу которой существуют разные точки зрения, сталкиваются разные интересы.

Опыт работы в тренинговых группах показывает, что если не отработать четвертый этап в процессе тренинга, это может привести к коммуникативным проблемам в реальной жизни, вплоть до самоизоляции. Вот отрывок из самоотчета, сделанного через две недели после тренинга, в котором отсутствовал четвертый этап. «После тренинга у меня развился «аутизм». Я не могла разговаривать с людьми. Я не могла слышать, как люди разговаривают между собой. Стала избегать общественные места, транспорт. Старалась быть всегда одна. Если необходимо было ехать куда-то на транспорте далеко, то возвращалась домой и плакала. Было так жалко детей (их и до сих пор жалко, но уже не так остро), когда слышала, как с ними разговаривают их же мамы или просто чужие люди. Эта жалость убивала меня, разрушала. Со своими близкими не разговаривала, т.к. поняла, что я не умею так, как надо, а постарому уже не могу...» Этот отрывок показывает, что собственный личностный прорыв, собственное коммуникативное развитие могут сопровождаться, с одной стороны, неумением адаптивно интегрировать полученный в тренинге опыт в реальную жизнь, с другой стороны, – острой актуализацией нереалистичных ожиданий.

Принципы психотерапевтической работы с иррациональными убеждениями, формирующими в свою очередь нереалистические ожидания, разработаны

в рамках рационально-эмотивного поведенческого консультирования А. Эллисом [149, 162, 163]. В рационально-эмотивном поведенческом консультировании используются разнообразные когнитивные, эмоциональные и поведенческие методы с целью оказания членам группы помощи в рассмотрении с различных позиций их иррациональных установок таким образом, чтобы сформировать новую эффективную философию. Научный спор, проверка сомнением – главная когнитивная техника обсуждения. Эмотивные методы дискутирования включают в себя энергичное обсуждение и создание рационально-эмотивных мысленных образов. Поведенческие методы дискутирования связаны с заданиями, которые подвергают сомнению однозначную требовательность, с упражнениями, способствующими преодолению стыда, и с обучением навыкам. Очевидно, что каждому человеку могут быть свойственны свои индивидуальные иррациональные убеждения, однако А. Эллисом были выделены наиболее типичные из них. Назовем те, которые имеют наибольшее значение для организации коммуникативного поведения [163]:

- 1) существует жесткая необходимость быть любимым и одобряемым каждым человеком в значимом окружении;
- 2) каждый должен быть компетентным во всех областях знаний;
- 3) большинство людей подлые и испорченные и достойны презрения;
- 4) легче избежать определенных жизненных трудностей, чем соприкасаться с ними и нести за них ответственность;
- 5) не следует беспокоиться о чужих проблемах;
- 6) необходимо правильно, четко и отлично решать все проблемы, а если этого нет, то произойдет катастрофа;
- 7) если кто-либо не контролирует свои эмоции, то ему невозможно помочь.

Очень продуктивными в работе с иррациональными ожиданиями являются идеи и конкретные разработки, сделанные Э. Медоусом [184] в последние годы в рамках человеко-центрированного подхода в практике психологического консультирования персонала организаций. Э. Медоус утверждает, что если в классической модели клиент-центрированной терапии и помогающих отношений консультант использует три базовые терапевтические установки – конгруэнтность, эмпатию, безусловное позитивное принятие (уважение) для блага клиента, то в отношениях равных партнеров эти установки или умения используются ради собственного блага, в собственных интересах того, кто их использует. Основные принципиальные позиции, отличающие помогающие и равные отношения, следующие. Во-первых, обсуждае-

мые умения используются для собственного блага, для того, чтобы лучше выразить себя, лучше понять другого, конструктивно разрешать возникающие трудности и противоречия. Во-вторых, они используются человеком на основе сознательного выбора: в повседневных отношениях человек использует или не использует данные умения в конкретных обстоятельствах, исходя из наилучших, но своих интересов. В-третьих, эти умения являются необходимым и достаточным условием для успешного развития отношений в случае их совместного, в единстве друг с другом, использования.

Главным среди обсуждаемых моментов, с нашей точки зрения, является положение о сознательном свободном выборе той или иной линии поведения и принятии ответственности за него. Можно выделить два аспекта этой проблемы: распределение ответственности между партнерами и соотношение прав и ответственности. Опыт работы в группах показывает, что люди неправильно, нереалистично локализируют свою ответственность и ответственность другого. Они считают себя обязанными отвечать за чувства, эмоции, переживания другого человека («я же его этим обижу»), но отвергают свою собственную ответственность за свои собственные чувства, мысли, поведение, результат взаимодействия («он меня поставил в такую ситуацию, что мне ничего другого не оставалось делать», «она мне такое сказала, что я обиделась и не захогела дальше с ней общаться», «он так себя повел, что договориться было уже невозможно»). В основе этого лежат известные в социальной психологии механизмы установки, такие, как фундаментальная ошибка атрибуции, изначальная вера в собственную безусловную нравственность и др., усиление которых происходит в случае эскалации конфликта. Результаты актуализации такого рода установок для организации взаимодействия и принятия решений также хорошо известны (см. [76]).

Задача тренинга заключается в реалистичной локализации ответственности за себя и за другого. Главный принцип здесь таков: я отвечаю только за то, что я могу контролировать. Если конкретизировать этот принцип, то он будет звучать так: я полностью отвечаю за то, какие чувства и эмоции я переживаю, я полностью отвечаю за свои мысли, мнения и оценки, я полностью отвечаю за свое поведение. Что касается ответственности за другого, то она определяется таким образом: я полностью отвечаю за то, какие действия я совершил, чтобы создать условия для развития как своего, так и партнера, для того, чтобы наше общение было продуктивным, для наилучшего разрешения проблемы, если она есть, для достижения согласия. Но я ни в коей мере не несу ответственности за чувства, эмоции, мысли, поведение моего партнера. Очень важным моментом здесь является различение

## Права и ответственность

Право быть зависимой жертвой	Ответственность за проявление собственной независимости и компетентности
1. Право не подвергаться проявлениям злобы и ненависти	1. Ответственность за независимое и компетентное реагирование на проявление злобы и ненависти
2. Право на доброжелательное отношение со стороны Другого	2. Ответственность за собственную компетентность в реагировании на любые проявления со стороны Другого
3. Право на эмоциональную поддержку	3. Ответственность за поиск эмоциональной поддержки в случае наличия такого желания
4. Право быть услышанным другим	4. Ответственность за то, чтобы быть услышанным, компетентным в обращении с любым ответом, особенно неуважительным
5. Право иметь собственную точку зрения	5. Ответственность за наличие собственной точки зрения
6. Право на получение искренних извинений за любые шутки, которые вы находите оскорбительными	6. Ответственность за высказывание возражений против оскорбительных шуток
7. Право на ясные и информативные ответы на вопросы, которые касаются того, что явно является «моим делом»	7. Ответственность за то, чтобы задавать те вопросы, которые мы считаем необходимыми задать
8. Право на жизнь без обвинений	8. Ответственность за такую интерпретацию обвинений, чтобы благодаря ей двигаться к достижению своих оптимальных интересов
9. Право на жизнь без критики и осуждения	9. Ответственность за то, чтобы сделать критику и осуждение ценным фактором своего развития, за который мы благодарны
10. Право на то, чтобы о вашей работе и интересах говорили с уважением	10. Ответственность за то, чтобы гордиться собственной работой и интересами
11. Право на ободнение и поддержку	11. Ответственность за то, чтобы действовать умело и мужественно
12. Право жить без эмоциональных и физических угроз	12. Ответственность за то, чтобы принимать безусловно и обращаться компетентно с угрозами собственной целостности
13. Право на уважительное обращение	13. Ответственность за то, чтобы аккуратно и чутко понимать переживания и опыт того, кто неуважительно обращается к нам
14. Право на то, чтобы к вам обращались с уважительными просьбами, а не с приказами	14. Ответственность за переосмысление приказа как выражение чего-то значимого для приказывающего

ответственности и чувства вины. Известно, что дрящееся чувство вины несет в себе величайший деструктивный потенциал для личности [126], тогда как принятие ответственности без ненужной эмоциональной нагрузки, напротив, способствует конструктивному разрешению как внутриличностных, так и межличностных проблем.

Осознание меры своей ответственности за другого в коммуникативном акте запускает когнитивный, аналитический процесс, конечной целью которого является корректировка своего поведения для получения наилучших результатов. Очень точно видна эта тонкая грань между чувством вины и ответственностью в понимании безусловного позитивного уважения (принятия) Э. Медоусом [184]. Это умение заключается не только в безусловном принятии и уважении другого и вере в его возможности, но и как безусловно ценностное отношение к тем проявлениям другого (не к другому, а к проявлениям другого), которые угрожают целостности и интегрированности Я. Человек не осуждает и не отталкивает эти проявления (что неизбежно сопровождается возникновением у него чрезвычайно напряженного и закрепощенного состояния), но он позитивно переосмысляет, воспринимает их как драгоценный дар. Человек не просто понимает эти проявления. Он не просто принимает их. Он безусловно высоко ценит их. И тогда он становится способным работать с угрозой, снова двигаясь, с ощущением силы и свободы.

В одной из показательных таблиц Э. Медоуса (табл. 4) сравниваются акцент современного демократического мировоззрения и идеологии на «неотъемлемых правах» человека, которые «должны» автоматически предоставляться кем-то (обществом, другими людьми), и акцент на ответственности человека за свою жизнь и самочувствие (таблица приводится по [61. С. 54]).

Работа с иррациональными убеждениями и определением меры своей ответственности приводит не только к высокой фрустрационной толерантности к несимметричному ответу, но и к возможности использовать «негативные» проявления партнера для конструктивного разрешения личностных и коммуникативных проблем.

### Список рекомендуемой литературы к 3-й главе

Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга Психотехники. Учебное пособие. М., 2000. 224 с.

Жуков Ю.М. Эффективность делового общения. М., 1988. 121 с.

Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растяльников П.В. Диагностика и развитие компетентности в общении. М., 1990. 158 с.

- Кривоша С В* Тренинг: учитель и проблемы дисциплины. М., 1997. 288 с.
- Корнелиус Х., Фэйер III* Выиграть может каждый: как разрешать конфликты. М., 1992. 216 с.
- Лойшен III* Психологический тренинг умений Школа Верджинии Сатир. СПб., 2001. 160 с.
- Межличностное общение: Хрестоматия / Сост. и общ. ред. Н В Казариновой, В М По-  
гольши. СПб., 2001. 512 с.
- Мицин П П* Как проводить деловые беседы. М., 1987. 207 с.
- Нельсон-Джоунс Р* Теория и практика консультирования. СПб., 2000. 240 с.
- Смит М* Тренинг уверенности в себе. СПб., 2001. 244 с.
- Фишер Р., Юри У* Путь к согласию, или Переговоры без поражения. М., 1991. 158 с.

### **Контрольные вопросы к 3-й главе**

#### *Первый уровень*

- 1 Каковы различия психотерапевтических, психокоррекционных и обучающих групп?
- 2 Назовите этапы тренинга КК
- 3 Приведите классификацию базовых коммуникативных навыков
- 4 Обоснуйте следующее положение: базовый принцип тренинга КК – интегративность

#### *Второй уровень*

- 1 Назовите специфические проблемные зоны, являющиеся актуальными в тренинге КК.
- 2 Перечислите и охарактеризуйте экзистенциальные аспекты общения
- 3 Какой должна быть стратегия ведущего на разных этапах тренинга КК?

### **Возможные темы практических творческих заданий**

1. Обосновать и показать возможности психотерапевтических и тренинговых процедур (тех-  
ник, приемов, игр, упражнений), разработанных в различных психологических школах, для их  
использования в тренинге КК.

2. Разработать и провести тренинговое занятие по какой-либо коммуникативной проблеме

Возможны варианты

- как поддержать беседу;
- коммуникативные способы преодоления застенчивости,
- как психологически грамотно отстоять свою позицию и т.д.

## ЛИТЕРАТУРА

1. *Адлер А* Понять природу человека СПб., 1997. 255 с.
2. *Ананьев Б.Г.* Человек как предмет познания. Л., 1969. 339 с.
3. *Андреева Г.М.* Социальная психология. М., 1980. 415 с.
4. *Андреева Г.М., Богомолова Н.Н., Петровская Л.А.* Современная социальная психология на западе. М., 1978. 271 с.
5. *Асмолов А.Г.* Актуальные методологические проблемы психологии. Доклад, прочитанный на «Первых общепсихологических чтениях» в МГУ в июне 2001 года.
6. *Ассаджоли Р.* Динамическая психология и психосинтез // Психосинтез и другие интегративные техники психотерапии / Под ред. А.А. Бадхена, В.Е. Кагана. М., 1997. С. 12–39.
7. *Ассаджоли Р.* Постигание Высшего Я и психологические расстройства // Психосинтез и другие интегративные техники психотерапии / Под ред. А.А. Бадхена, В.Е. Кагана. М., 1997. С. 40–68.
8. *Аронсон Э.* Общественное животное. Введение в социальную психологию. М., 1998. 517 с.
9. *Банфура А.* Теория социального научения. СПб., 2000. 320 с.
10. *Батищев Г.С.* Найти и обрести себя. Особенности культуры глубинного общения // Вопросы философии. 1995. № 3. С. 103–129.
11. *Бахтин М.М.* К философии поступка. Работы разных лет. Киев., 1994.
12. *Бахтин М.М.* Проблемы поэтики Достоевского. М., 1994. 511 с.
13. *Бейли А.* Эзотерическая психология. Трактат о семи лучах. В 2 т. Т. 1. Москва, Воронеж, 1999. 320 с.
14. *Бердяев И.А.* Собрание сочинений. В 3 т. Париж, 1989.
15. *Бердяев И.А.* О назначении человека. М., 1993. 382 с.
16. *Берн Э.* Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. М., 1988. 399 с.
17. *Берн Э.* Трансакционный анализ и психотерапия. СПб., 1994. 224 с.
18. *Бернс Р.* Развитие Я-концепции и воспитание. М., 1986. 422 с.
19. *Бодалева А.А.* Личность и общение. М., 1983. 272 с.
20. *Божович Л.И.* Проблемы формирования личности. Избранные психологические труды. Москва, Воронеж, 1995. 350 с.
21. *Большаков В.Ю.* Психотренинг. Социодинамика. Игры. Упражнения. СПб., 1996. 381 с.
22. *Боуэн М.В.* Духовность и лично-центрированный подход // Вопросы психологии. 1992. № 3. С. 34–41.
23. *Братусь Б.С.* Аномалии личности. М., 1988. 304 с.
24. *Братусь Б.С.* Психология личности // Психология личности: Хрестоматия. В 2 т. Т. 2. Самара, 1999. С. 385–456.
25. *Братусь Б.С.* Российская психология на перепутье // Начала христианской психологии / Под ред. Б.С. Братуся, В.Л. Воейкова, С.Л. Воробьева и др. М., 1995.

26. *Братченко С.Л.* Межличностный диалог и его основные атрибуты // Психология с человеческим лицом. гуманистическая перспектива в постсоветской психологии. М., 1997 С. 201-222
27. *Бубер М.* Я и Ты. Два образа веры. М., 1995. 464 с.
28. *Васильюк Ф.Е.* Психология переживания: анализ преодоления критических ситуаций М., 1984. 200 с.
29. *Васильюк Ф.Е.* Психотехника выбора // Психология с человеческим лицом. гуманистическая перспектива в постсоветской психологии. М., 1997. С. 284-314
30. *Вацлавик П., Бивин Дж., Джексон Д.* Психология межличностных коммуникаций. СПб., 2000. 299 с.
31. *Вачков И.В.* Основы технологии группового тренинга. Психотехники. Учебное пособие. М., 2000. 224 с.
32. *Выготский Л.С.* Проблема одаренности и индивидуальные цели воспитания // Психология личности. Хрестоматия. В 2 т. Т.1. Самара, 1999. С. 150-164
33. *Выготский Л.С.* Собрание сочинений. В 6 т. М., 1983.
34. *Гершензон М.О.* Тройственный образ совершенства. Томск, 1994. 64 с.
35. *Гозман Л.Я.* Психология эмоциональных отношений. М., 1987. 174 с.
36. *Гринт В.* Эволюция организмов. М., 1980. 470 с.
37. *Григорьевна Т.П.* Синергетика и Восток // Вопросы философии. 1997. № 3.
38. *Гришина Н.В.* Психология конфликта. СПб., 2000. 464 с.
39. *Гроф Ст.* Космическая игра. Исследование рубежей человеческого сознания. М., 1997. 256 с.
40. *Гроф Ст.* За пределами мозга. рождение, смерть и трансценденция в психотерапии М., 1996. 504 с.
41. *Декарт Р.* Избранные произведения. М., 1950. 576 с.
42. *Добрович А.Б.* Воспитателю о психологии и психогигиене общения. М., 1987. 207 с.
43. *Доценко Е.Л.* Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. М., 1997. 344 с.
44. *Емельянов Ю.Н.* Активное социально-психологическое обучение. Л., 1985. 167 с.
45. *Емельянов Ю.Н.* Обучение паритетному диалогу. Л., 1991. 106 с.
46. *Жуков Ю.М.* Эффективность делового общения. М., 1988. 121 с.
47. *Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растяжников П.В.* Диагностика и развитие компетентности в общении. М., 1990. 158 с.
48. *Зейгарник Б.В.* Теории личности К. Левина. М., 1981. 118 с.
49. *Знаков В.В.* Понимание в познании и общении. М., 238 с.
50. *Знаков В.В.* Духовность человека в зеркале психологического знания и религиозной веры // Психологический универсум образования человека ноздического. Томск, 1999. С. 12-26.
51. *Ильин И.А.* Аксиомы религиозного опыта: В 2 т. М., 1993.
52. *Искрин В.И.* Новая психология. СПб., 1998. 222 с.
53. *Кабрин В.И.* Психологический универсум человека ноздического // Психологический универсум образования человека ноздического. Томск, 1999. С. 47-58
54. *Кабрин В.И.* Транскомуникативная холодинамика психологического универсума личности (стресс-транс-формация) // Вестник Том. гос. ун-та. Томск, 1999. Ноябрь. № 268. С. 115-120.
55. *Кабрин В.И.* Транскомуникация и личностное развитие. Томск, 1992. 256 с.
56. *Калина Н.Ф.* Основы психотерапии. М., 1997. 272 с.
57. *Карвасарский Б.Д.* Психотерапевтическая энциклопедия. СПб., 1998. 752 с.

58. Ковалев Г.А. Основные направления использования методов активного социального обучения в странах Запада // Психологический журнал. 1989. Т. 10, № 1. С. 127–136.
59. Ковалев Г.А. Три парадигмы в психологии – три стратегии психологического воздействия // Вопросы психологии. 1987. № 3. С. 41–49.
60. Козлов Н.И. Лучшие психологические игры и упражнения. Екатеринбург, 1997. 144 с.
61. Колтачников В.В. Человеко-центрированный подход в практике психологического консультирования персонала организаций // Вопросы психологии. 2000. № 3. С. 49–56.
62. Корнелиус Х. Фэйер III Выиграть может каждый – как разрешать конфликты. М., 1992. 216 с.
63. Кочунас Р. Психотерапевтические группы. Теория и практика. М., 1997. 480 с.
64. Кривцова С.В. Тренинг: учитель и проблемы дисциплины. М., 1997. 288 с.
65. Кроник А.А., Кроник Е.А. В главных ролях. Вы, Мы, Он, Ты, Я. Психология значимых отношений. М., 1989. 204 с.
66. Лангмейер Й., Матейчик Э. Психическая депривация в детском возрасте. М., 1984. 442 с.
67. Левинас Э. Время и другой. Гуманизм другого человека. СПб., 1998. 179 с.
68. Левин К. Теория поля в социальных науках. СПб., 2000. 368 с.
69. Леонтьев А.А. Психология общения. М., 1997. 368 с.
70. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. М., 1975. 304 с.
71. Леонтьев Д.А. Методика предельных смыслов (МПС): Методическое руководство. М., 1999.
72. Леонтьев Д.А. Психология смысла. М., 1999. 486 с.
73. Лойшен Ш. Психологический тренинг умений. Школа Верджинии Сатир. СПб., 2001. 160 с.
74. Ламов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. М., 1984. 444 с.
75. Лучшие психологические тесты для профотбора и профориентации. Описание и руководство к использованию / Под ред. А.Ф. Кудряшова. Петрозаводск, 1992. 318 с.
76. Майерс Д. Социальная психология. СПб., 1998. 688 с.
77. Маслоу А.Г. Дальние пределы человеческой психики. СПб., 1997. 430 с.
78. Межличностное общение. Хрестоматия / Сост. и общ. ред. Н.В. Казариновой, В.М. Погольши. СПб., 2001. 512 с.
79. Мелибруда Е. Я Ты Мы. Психологические возможности улучшения общения. М., 1986. 256 с.
80. Меннинг О. Поведение животных. М., 1982. 360 с.
81. Мецгерякова Э.И. Этничность в структуре персонального мифа // Психологический универсум образования человека нозтического. Томск, 1999. С. 98–108.
82. Милич П.П. Как проводить деловые беседы. М., 1987. 207 с.
83. Московичи С. Машина, творящая богов. М., 1998. 560 с.
84. Муравьева О.И. Актуализация рефлексивной установки в коммуникативной позиции педагога // Сибирский психологический журнал. 1999. Вып. 10. С. 106–110.
85. Муравьева О.И. Основные подходы к проблеме эффективности общения и взаимодействия // Психологический универсум образования человека нозтического. Томск, 1999. С. 311–324.
86. Мясцев В.Н. Понятие личности в аспектах нормы и патологии // Психология личности. Хрестоматия: В 2 т. Т. 1. Самара, 1999. С. 197–223.
87. Мясцев В.Н. Психология отношений. Избранные психологические труды. Москва, Воронеж, 1995. 357 с.
88. Начала христианской психологии / Под ред. Б.С. Брагуся, В.Л. Воейкова, С.Л. Воробьева и др. М., 1995. 340 с.

89. Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования. СПб., 2000. 240 с.
90. Носов Н.А. Виртуальная психология. М., 2000. 432 с.
91. Олзорт Г.В. Личность в психологии. 1998. 345 с.
92. Орлов А.Б. Личность и сущность: внешнее и внутреннее Я человека // Вопросы психологии. 1995. № 2. С. 5–19.
93. Перлз Ф. Практика гештальтерапии. М., 2001. 469 с.
94. Петренко В.Ф. Основы психосемантики. М., 1997. 400 с.
95. Петровская Л.А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга. М., 1982. 128 с.
96. Петровская Л.А. Компетентность в общении. М., 1989. 216 с.
97. Петровская Л.А. Развитие компетентного общения как одно из направлений оказания психологической помощи // Введение в практическую социальную психологию. М., 1994. С. 103–114.
98. Пиаже Ж. Речь и мышление ребенка. М., 1994. 527 с.
99. Психология и этика: опыт построения дискуссии. Самара, 1999. 128 с.
100. Психологический универсум образования человека ноэтического. Томск, 1999. 384 с.
101. Роджерс К.Р. Клиентцентрированная терапия. М., 1997. 398 с.
102. Роджерс К.Р. Взгляд на психотерапию. Становление человека. М., 1994. 480 с.
103. Розенберг М. Как ясно сообщать о своих наблюдениях, потребностях, чувствах // Межличностное общение. Хрестоматия / Сост. и общ. ред. Н.В. Казариновой, В.М. Погольши. СПб., 2001. С. 330–340.
104. Рубинштейн С.Л. Бытие и сознание. М., 1957. 328 с.
105. Рудестам К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: теория и практика. М., 1990. 368 с.
106. Сагатовский В.Н. Социальное проектирование (к основам теории) // Прикладная этика и управление нравственным воспитанием. Томск, 1980. С. 83–89.
107. Скиннер Б. Поведение. М., 1998. 503 с.
108. Слободчиков В.И. Психология человека только начинает складываться // Психология и этика: опыт построения дискуссии. Самара, 1999. С. 62–67.
109. Слободчиков В.И., Исаев Е.И. Антропологический принцип в психологии развития // Вопросы психологии. 1998. № 6. С. 3–17.
110. Смит М. Тренинг уверенности в себе. СПб., 2001. 244 с.
111. Саловьева О.В. Обратная связь в межличностном общении. М., 1992. 107 с.
112. Сушков И.Р. Психология взаимоотношений. Москва; Екатеринбург, 1999. 448 с.
113. Титова Т.А. НОМО MORALIS – человек нравственный // Нравственность и право. Томск, 2000. С. 3–168.
114. Уилбер К. Никаких границ. М., 1998. 176 с.
115. Уотсон Дж. Психология как наука о поведении // Бихевиоризм. М., 1998. С. 251–692.
116. Ухтамский А.А. Доминанта. М., 1966. 274 с.
117. Фейдимен Д., Фрейзер Р. Теория и практика личностно-ориентированной психологии. М., 1995. 315 с.
118. Фестингер Л. Теория когнитивного диссонанса. СПб., 1999. 317 с.
119. Философско-психологические проблемы развития образования / Под ред. В.В. Давыдова. М., 1981. 176 с.
120. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или Переговоры без поражения. М., 1991. 158 с.
121. Флоренская Т.И. Диалог в работе христианского психолога // Начала христианской психологии / Под ред. Б.С. Братуся, В.Л. Воейкова, С.Л. Воробьева и др. М., 1995. С. 194–204.

122. Франк С.Л. Реальность и человек М, 1997. 476 с.
123. Франк С.Л. Свет во тьме: Опыт христианской этики и социальной философии М, 1998. 255 с.
124. Франкл В. Воля к смыслу М, 2000. 368 с.
125. Франкл В. Человек в поисках смысла М, 1990. 368 с.
126. Фрейд З "Я" и "ОНО" Труды разных лет: В 2 кн. Тбилиси, 1991
127. Фромм Э. Бегство от свободы М, 1990. 271 с.
128. Фромм Э. Человеческая ситуация. М., 1995. 241 с.
129. Хараш А.У. Личность, сознание и общение: к обоснованию интересубъектного подхода в исследовании коммуникативных водействий // Психолого-педагогические проблемы общения М, 1979.
130. Харин С.С. Искусство психотренинга. Заверши свой гештальт. Минск, 1998. 352 с.
131. Холодная М.А. Когнитивные стили как проявление своеобразия индивидуального интеллекта. Киев, 1990. 75 с.
132. Хорни К. Собрание сочинений. В 3 т. М., 1997.
133. Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности. СПб., 1997. 608 с.
134. Цзен Н.В., Пахомов Ю.В. Психотренинг: игры и упражнения М., 1988. 268 с.
135. Чалдини Р. Психология влияния. СПб., 1999. 272 с.
136. Челпанов Г.И. Речь и приветствия в честь открытия психологического института им Л.Г. Шукиной М., 1994
137. Что такое просветление? Исследование цели духовного пути. М., 1997. 326 с.
138. Чудновский В.Э. Симпозиум: психологические аспекты смысла жизни // Психологический журнал 2000 № 6. С. 135-136.
139. Шаляпин Ф.И. Страницы из моей жизни. Маска и душа М., 1990. 464 с.
140. Шадриков В.Д. Духовные способности М., 1996. 272 с.
141. Швейцер А. Культура и этика М., 1973. 343 с.
142. Швейцер А. Я защищал то, во что верил // Человек 2000 № 1. С. 109-122.
143. Шибутани Т. Социальная психология М., 1969. 595 с.
144. Шихирев П.Н. Современная социальная психология М., 1999. 448 с.
145. Шихирев П.Н. Современная социальная психология в Западной Европе. М., 1985. 176 с.
146. Шкуратова И.П. Когнитивный стиль и общение. Ростов н/Д, 1994. 154 с.
147. Шостром Э. Анти-Карнеги, или Человек-Манипулятор Минск, 1992. 128 с.
148. Эган Дж. Слушание: неперемное условие поддерживающего поведения // Межличностное общение. Хрестоматия / Сост и общ ред. Н.В. Казариновой, В.М. Погольши. СПб., 2001. С. 330-340.
149. Эллис А. Психотренинг по методу Альберта Эллиса. СПб., 1999. 271 с.
150. Эльконин Д.Б. Психическое развитие в детских возрастах. Избранные психологические труды. Москва, Воронеж, 1995. 416 с.
151. Эриксон Э.Г. Детство и общество. СПб., 1996. 590 с.
152. Юнг К. Сознание и бессознательное. СПб.; М. 1997. 538 с.
153. Юнг К. Психологические типы М., 1995. 716 с.
154. Ялом И. Теория и практика групповой психотерапии. СПб., 2000. 640 с.
155. Ялом И. Экзистенциальная психотерапия М., 2000. 345 с.
156. Argyle M., Furnham A., Graham J.A. Social situations. L.: Cambridge University press, 1981.
157. Bandura A. Aggression: social learning analysis. N.Y., 1973.
158. Bion W.G., Shepard H.A. A theory of group development // "Human Relations". 1956. Vol. 9.
159. Bion W.R. Experience in groups. London, 1961.

- 160 Critical social psychology / Ed. By T / Ibanez and L. Iniguez. SGE, 1997.
- 161 Drum D.J., Knott J.E. Structured groups for facilitating development. N.Y.: Human Sciences Press, 1977.
- 162 Ellis A. Humanistic Psychotherapy: The Rational - emotive approach. N.Y.: Mc Graw-Hill, 1973.
163. Ellis A. Reason and Emotion in Psychotherapy. Secaucus. NJ: Citadel, 1962.
- 164 Factor D.C. & Daubenspeck P.A. Introduction to the skills approach in mental health services. An educational model of therapy. Paper presented at the annual meeting of the Ontario Psychological Association. Toronto, 1979. February.
- 165 Garfinkel H. Studies in ethnomethodology. N.Y.: Prentice Hall, 1967.
- 166 Gergen K. Realities and relationships. Soundings in social construction. Harvard University Press, 1994.
- 167 Gergen K. Toward transformation in social knowledge. N.: Spring. Verl., 1982.
- 168 Goffman E. The presentation of self in everyday life. N.Y., 1959.
- 169 Golberg C. Encounter. Group sensitivity training experience. N.Y.: Science House, 1970.
- 170 Gordon Th. Teacher Effectiveness Training. N.Y., 1975.
- 171 Greene J. Altruistic behavior in the albino rat // Psychonom. 1969. № 1. P. 47-48
- 172 Harre R. Blueprint for a new scienc // In: Reconstructing social psychology / Ed. IV. Armistead. Harmondsworth. Penguin Books, 1974.
173. Harre R. Social being. Oxford. Bleckwell, 1979.
- 174 Harre R. The ethogenic approach: Theory and practice // Advances in experimental social psychology / Ed. L. Bercovitz. N.Y. Acad Press 1977. Vol. 10. P. 284-314
175. Heider F. The psychology of interpersonal relations. N.Y., 1958.
- 176 Lazarus A.A. Multimodal Behavior Therapy. N.Y.: Spinger, 1976.
- 177 Lazarus A.A. Tailoring the therapeutic relationship, or being an autentic chameleon. Psychotherapy 1993. 30.
- 178 Lazarus A.A. The Practice of Multimodal Therapy: Systematic, Compensive and Effective Psychotherapy (Rev. ed.) Baltimore. MA. Johns Hopkins University Press, 1989.
- 179 Lazarus A.A. Why I am eclectic (not an integrationist) // British Journal of Guidance and Counselling 1989. 17. P. 248-258.
- 180 Liberman M.A., Yalom I.D. & Miles M.C. Encounter groups: Fisst facts. N.Y.: Basic Book, 1973.
- 181 Lorenz K. On agression. A Bantam book, 1967.
- 182 Maslow A.H. Motivation and personality. N.Y., 1987.
- 183 Mead G.H. Mind, self, society. Chicago, 1934.
- 184 Meadows E.E. Empathic listening. Congruence. Empathy. Unconditional positive regard // Bristlecone 1999. Vol. 2. Issues 1-4
- 185 Moreno J.L. Who Shall Survive? A New Approach to the Problem of Human Interrelations. Washington. Nervous and Mental Disease Publishing Co, 1935.
- 186 Newcomb T.M. The social psychology. N.Y., 1950.
- 187 Osgood C.E., Tannenbaum P. The principle of congruity in the prediction of attitude change // Psychological review 1956. Vol. 62.
- 188 Perls F. Gestalt therapy verbatim. Lafayette. Calif.: Real People Press, 1969.
- 189 Pribram R. Languages of the Brain. Englewood Cliff. Prentice-Hall, 1971.
- 190 Rogers C.R. A way of being. Boston. Houghton Mifflin, 1980.
191. Rogers C.R. Interpersonal relationships // Journal of Applied Behavioral Science. 1968. № 4. P. 208-269.

192. *Rogers C.R.* (Ed.). The therapeutic relationship and its impact. Madison: University of Wisconsin Press, 1967.
193. *Satir V. & Baldwin M.* Satir step by step: A guide to creating change in families. Palo Alto, CA, 1983.
194. *Schunz W.C.* FIRO: a three-dimensional theory of interpersonal behavior. N.Y., 1958.
195. *Simonton D.K.* The eminent genius in history: The critical role of creative development. Gifted Child Quarterly, 1978. P. 187-195.
196. *Strobel M.* Social facilitation of operant behavior in satiated rats // J. Comp. Psychol. 1972. № 3.
197. *Sullivan H.S.* The Interpersonal Theory. N.Y., 1953.
198. The psychology of social situations / Ed. A. Furnham, M. Argyle. Oxford: Pergamon press, 1981.
199. *Vorverg M.* Methodische Grundlagen der Verhaltenstherapie // Sozial Psychologisches Training. Jena, 1971.
200. *Warkentin J.* Intensity in group encounter // In A. Bburton (Ed.), Encounter. Theory and practical of encounter groups. San Francisco: Jossey-Bass, 1969.
201. *Wilber K.* The Atman Project: A Transpersonal view of Human Development. Wheaton, Ill.: The Theosophical Publ. House, 1980.
202. *Willer K.* The Spectrum of Consciousness. Wheaton, Ill.: The Theosophical Publ. House, 1977.

Учебное издание

**Ольга Ивановна Муравьева**

**СТРАТЕГИИ ОБЩЕНИЯ В СТРУКТУРЕ  
КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ**

*Учебник*

Редактор *К.Г. Шилько*

Корректор *О.Б. Банникова*

Оригинал-макет *Л.Н. Проскуриной*

Обложка *В.Г. Караваева*

Лицензия ПД № 00208 от 20.12.1999 г.

Подписано к печати 10.02.2003 г. Формат 60 x 84<sup>1/16</sup>.

Бумага офсетная. Гарнитура Times. Ризография.

Печ. л. 7,4. Усл. печ. л. 6,9. Уч.-изд. л. 6,5. Тираж 500 экз.

Томский государственный университет

634050, г. Томск, пр. Ленина, 36

Участок оперативной ризографии и офсетной печати

Редакционно-издательского отдела ТГУ

Лицензия № ИД 00455 от 15.11.1999 г.