

Теоретические положения по теме 6. **ОБЩЕНИЕ КАК СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ФЕНОМЕН**

1. Понятие общения как социально-психологического феномена и его характеристика

Общение — это процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий

- взаимовосприятие, познание и понимание партнеров по общению (перцептивная сторона);
- взаимообмен информацией (коммуникативная сторона);
- выработку единой стратегии взаимодействия (интерактивная сторона).

Социальный смысл общения заключается в том, что оно выступает средством передачи форм культуры и общественного опыта. **Психологический смысл** общения состоит в том, что в ходе этого процесса субъективный мир одного человека раскрывается для другого и происходит их духовное обогащение.

Служебная деятельность сотрудников органов внутренних дел немислима без *коммуникативных связей*. Общение выполняет роль регулятора взаимоотношений между сотрудниками и гражданами. При общении с населением сотрудники органов внутренних дел решают служебные задачи и вполне естественно, что от их умений общаться с людьми, устанавливать психологический контакт будет зависеть в конечном итоге и эффективность их деятельности.

Сущность перцептивной стороны общения. *Перцептивная сторона общения* заключается в восприятии внешних признаков собеседника, соотнесение их с его личностными характеристиками, интерпретацию и прогнозирование на этой основе его поступков. В наблюдаемом человеке нам доступны для восприятия лишь внешние признаки, среди которых наиболее информативными являются внешний облик (физические качества и оформление внешности) и поведение (совершаемые действия и экспрессивные реакции).

На основе восприятия внешности и поведения собеседника мы как бы "читаем" внутренний мир человека, пытаемся понять и выработать собственное эмоциональное отношение к воспринятому.

Какие же свойства собеседника являются для нас наиболее важными, информативными? К таким, наиболее существенным свойствам, можно отнести:

- ✓ выражение лица собеседника (мимику);

- ✓ способы выражения чувств (экспрессию);
- ✓ жесты (пантомимику);
- ✓ позы, положения тела и походку;
- ✓ внешний вид (одежду, прическу и др.);
- ✓ особенности голоса и речи.

Закономерности формирования первого впечатления. Основная задача восприятия - формирование первого впечатления о человеке. На основе многочисленных исследований психологи пришли к выводу, что первое впечатление формируется под воздействием трех факторов - фактора превосходства, фактора привлекательности, и фактора отношения к наблюдателю.

Действие фактора превосходства проявляется чаще всего в условиях неравенства партнеров в той или иной сфере - социальной, интеллектуальной, групповой др. Суть его в том, что *партнеры по общению склонны систематически переоценивать различные качества тех людей, которые превосходят их по какому-то существенному для них параметру. Если же они имеют дело с партнерами, которых они, по их мнению, в чем-то превосходят, то первые вторых недооценивают.* Иначе говоря, происходит либо общая недооценка, либо общая переоценка партнера.

Фактор привлекательности обеспечивает реализацию следующей схемы: *чем больше внешне привлекателен для нас человек, тем лучше он для нас во всех отношениях. Если же он непривлекателен, то и остальные его качества недооцениваются.*

Фактор отношения к наблюдателю регулирует включение восприятия по следующей схеме: *положительное отношение к нам вызывает тенденцию к приписыванию партнеру положительных свойств и отбрасыванию, игнорированию отрицательных.* И, наоборот, - *явное недоброжелательное отношение вызывает устойчивую тенденцию не замечать положительного и выпячивать отрицательное.*

Таким образом, при формировании первого впечатления общее позитивное впечатление о человеке приводит к переоценке, а негативное - к недооценке неизвестного человека.

Из этого следует, что первичное впечатление всегда ошибочно. Так ли это? В действительности же это так и в то же время не так. Всегда восприятие партнера по общению одновременно и верное и неверное: оно более точное в отношении главных в данный момент характеристик (возраст, социальная группа, примерный род занятий, место жительства и др.), по которым мы строим поведение, и менее точное в отношении остальных характеристик.

Почему же так происходит? Потому что формирование первого впечатления не самоцель, а регулятор последующего поведения. Оно необходимо для того, чтобы определить главные характеристики собеседника и в соответствии с ними выбрать определенную "технику общения". А остальные качества, оказавшиеся "не в фокусе", просто достраиваются по схемам. Вот здесь то, как раз и кроется возможность ошибок при формировании первого впечатления.

Для нас важно знать те знаки во внешности другого, которые заставляют работать ту или иную схему формирования первого впечатления. Для действия *фактора превосходства* важны *одежда* человека и весь его антураж. В одежде для нас важна *цена* ее. При этом под ценой одежды понимается не столько денежное выражение этой цены, сколько ее дефицитность и модность.

Серьезное значение имеет *силуэт* одежды. На основе ряда исследований выявлено, что высоко статусным считается силуэт, приближающийся к вытянутому прямоугольнику, с подчеркнутыми углами (особенно плечевыми), а низко статусным - силуэт, приближающийся к шару, не содержащий выраженных углов (свитер, куртка). Для практики управленческого общения вывод очевиден: воздействие руководителя будет действеннее, если он будет общаться с подчиненными, будучи одетым в строгую форму одежды, строгий деловой костюм.

Имеет значение и *цвет* одежды. Высоко статусными считаются цвета ахроматической окраски черно-белой гаммы (даже некоторые оттенки серого), а низко статусными - яркие, насыщенные и чистые цвета (кроме белого и черного).

На формирование фактора превосходства оказывает серьезное влияние *манера поведения* собеседника (как сидит, ходит, разговаривает, куда смотрит и др.). Превосходство проявляется в независимости собеседника. Во-первых, независимость от партнера (человек показывает, что ему неинтересен, тот с кем он общается). Во-вторых, независимость от обстоятельств общения (человек как бы "не замечает" свидетелей, неудачно выбранного момента, своей бестактности, различных помех). Наконец, в-третьих, независимость от неписаных норм общения (разваливается в кресле, на собеседника старается не смотреть, а смотрит в сторону, в окно, в процессе общения осматривает свои ногти, употребляет много специальных терминов и иностранных слов и др.).

Важно заметить, что проявление независимости собеседником сказывается только при нашей готовности признать эту независимость обоснованной, которая определяется значимостью ситуации. Таким

образом, действие фактора превосходства начинается тогда, когда человек фиксирует превосходство другого над собой по знакам в одежде и манере поведения.

Привлекательность - понятие социальное уже потому, что оно различалось у разных народов и в разные времена. Отсюда следует, что знаки привлекательности надо искать не в размере глаз или цвете волос, а в социальном значении того или иного признака (есть одобряемые или неодобряемые обществом или конкретной социальной группой типы внешности). Это во многом объясняет действие фактора привлекательности. Для нас привлекателен тот партнер по общению, который стремится приблизиться к типу внешности, максимально одобряемому социальной группой, к которой мы принадлежим. Но еще более привлекательны для нас замеченные усилия, затраченные собеседником на получение социально одобряемой внешности. Таким образом, знаками привлекательности являются усилия человека выглядеть социально одобряемым в какой-либо группе.

Для руководителя важно знать, как формируется фактор отношения к наблюдателю. Знаком отношения к нам является все, что свидетельствует о согласии собеседника с нами. Различают прямые и косвенные признаки согласия, формирующие рассматриваемый фактор. К прямым признакам относят мнение собеседника, сходное с нашим: чем оно ближе к нашему, тем выше оценка собеседника в наших глазах. Косвенными признаками служат ободряющие и одобряющие кивки, время от времени появляющаяся в нужных местах естественная улыбка, возгласы "Да", "Вот именно", "Конечно", "Естественно" и др.

Коммуникативная сторона общения. Анализируя процесс общения, мы на каждом шагу убеждаемся, что общение - это *коммуникация*, то есть обмен мнениями, переживаниями, соображениями, настроениями, желаниями и др. Другими словами под этой стороной общения понимается, как правило, процесс обмена информацией.

К основным видам коммуникации обычно относят вербальную и невербальную. Разнообразны формы межличностного общения. К ним можно отнести и мимолетный разговор накоротке, и обстоятельная беседа "по душам", и разъяснение своих требований, и спор по ряду вопросов, и попытка добиться согласия по какой-либо проблеме. Однако в процессе общения нередко возникают затруднения, непонимание. Причиной их могут быть коммуникативные барьеры, возникающие в процессе управленческого общения.

Психологическая сущность взаимодействия. В ходе общения его участники не только воспринимают и понимают друг друга, не только обмениваются информацией, но и осуществляют взаимодействие, то есть планируют общую деятельность, обмениваются действиями, вырабатывают формы и нормы совместных действий. Таким образом, действие - главное содержание интерактивной стороны общения. Соответственно, *взаимодействие в общении* - это система взаимно обусловленных действий партнеров по общению, направленных на взаимные изменения их поведения, деятельности, отношений, установок и др. с целью обеспечения результативности общения и выработки единой стратегии.

Содержательные компоненты процесса взаимодействия. Эффективность взаимодействия зависит от реализации ряда условий и правил. Говоря *об условиях эффективного взаимодействия в общении*, необходимо, прежде всего, раскрыть содержательные компоненты процесса взаимодействия. К основным из них необходимо отнести дистанцию и позицию в общении. Большое значение имеют также время, место, ситуацию, стиль и тон общения и др.

Дистанция в общении. На основе многочисленных исследований психологи пришли к ряду важных выводов:

1) Физическое тело не только большинства животных, но и человека окружено определенной пространственной зоной, которую они считают своей собственной личной территорией.

2) Размеры личной пространственной территории социально и национально обусловлены (у южных народов и в городских условиях эта территория меньше, у народностей средней и северной полосы и в сельской местности она больше).

3) Личная пространственная территория человека имеет ряд зон, в которых и осуществляется общение в зависимости от характера данного акта общения:

а) интимная зона (от 15 до 45 см от тела человека). Из всех зон эта самая главная. Разрешается в нее проникать только тем, с кем человек находится в тесном эмоциональном контакте (супруги, дети, родители, близкие друзья и родственники и др.) В этой зоне имеется еще *сверхинтимная подзона (до 15 см)*, в которую можно проникнуть только посредством физического контакта;

б) личная зона (от 45 до 120 см). В пределах этой зоны осуществляется общение между приятелями и знакомыми в условиях каждого дня;

в) социальная зона (от 120 до 360 см). Это общение людей в строгом соответствии с их социальной ролью, когда в общении желают

подчеркнуть социальный статус общающихся. По сути дела в этой зоне беседуют скорее не личность с личностью, а должность с должностью. В этой зоне мы также общаемся с незнакомыми людьми и с теми, кого мы не очень хорошо знаем.

2) *публичная зона (более 360 см)*. Как правило, в этой зоне ведется общение с большой группой людей, когда мы хотим к ней обратиться.

4) Человек с трудом терпит вторжение постороннего в социальную и личную зону, а вторжение в интимную вызывает неуместные в данный момент физиологические реакции и способствует стрессу (сердце начинает биться чаще, происходит выброс адреналина в кровь, она приливает к мозгу и мышцам как сигнал физической готовности к бою, к отпору).

5) Современная городская жизнь принесла с собой ряд исключений из этих правил. В условиях невозможности обеспечения всем общающимся необходимых зон люди договорились сознательно нарушать эти зоны на занятиях в учебных заведениях, в местах массовых скоплений людей (на стадионе, в киноконцертном зале, в общественном транспорте и др.). Это не значит что в этих условиях человек не испытывает дискомфорт, но он научился внешне это не выражать. Для того чтобы не усиливать этот дискомфорт рекомендуется не смотреть в упор на соседа, не выражать на лице сильных эмоций и оставаться беспристрастным, не разговаривать даже со знакомыми, быть сдержанным в движениях.

Сделаем ряд практических выводов для ситуаций *управленческого общения*:

- во-первых, если вы хотите, чтобы партнеры по общению чувствовали себя при общении с вами комфортно, то держите дистанцию;

- во-вторых, при выборе дистанции в разговоре учитывайте национальные и социальные особенности собеседника, обсуждаемую проблему, актуальное эмоциональное состояние собеседника и др.

Позиция в общении. Эффективность взаимодействия в процессе управленческого общения связана с теми позициями, которые занимают общающиеся. Удачной попыткой оказания помощи в выборе рациональных позиций в общении является *теория транзактного анализа*, предложенного американским психиатром Э.Берном (транзакция - это единица общения, это действие (акция), направленное на другого человека).

Концепция Берна была создана в ответ на необходимость оказания психологической помощи людям, имеющим проблемы в общении. Наблюдая поведение людей, он обратил внимание на тот факт, что один

и тот же человек, прямо на глазах может измениться. При этом меняется одновременно выражение лица, речевые обороты, жесты, поза и т.п.

Этот человек то ведет себя как взрослый, то развивается как ребенок, то копирует поведение своих родителей. Берн пришел к идее сложного строения личности, наличия в ее структуре трех состояний Я ("родитель", "взрослый" и "ребенок"), обуславливающих характер общения между людьми. Каждое из этих состояний в свою очередь обнаруживается в той или иной позиции в общении и предполагает определенные алгоритмы, модели поведения.

В личности каждого человека обнаруживаются все три составляющие. Каждое из состояний Я выполняет определенные функции и вследствие этого является жизненно необходимым. Для оптимального функционирования личности, для эффективного взаимодействия с окружающими, с точки зрения транзактного анализа, чтобы в личности были гармонично представлены в зависимости от ситуации общения все три состояния Я. Таким образом, все состояния Я хороши, правильны, необходимы и выполняют определенные функции. Вопрос заключается в том, когда и какое состояние Я активно, когда и для каких целей его использовать.

Каждый из общающихся занимает какую-то одну из трех позиций в общении. Транзакции исходят из определенного состояния Я одного партнера по общению и направлены к определенному состоянию Я другого партнера. Одни транзакции приводят к оптимальному взаимодействию, другие, наоборот, к конфликту.

Почему же это происходит? Во многом процесс взаимодействия в общении зависит от адекватности ситуации общения выбираемых состояний, позиций и транзакций. Сделаем важный вывод для различных ситуаций управленческого общения: *взаимодействие между людьми только тогда будет гармоничным и эффективным, когда между ними будут установлены параллельные транзакции.*

Коммуникативные барьеры и способы их преодоления (из ТЭЖ). Коммуникация как процесс взаимодействия людей и групп, отличающихся по многим параметрам, объективно предполагает непростой путь установления взаимопонимания и достижения удовлетворяющих стороны целей. Одной из актуальных проблем при этом является проблема адекватного восприятия передаваемой информации. Сообщение, передаваемое источником получателю, преодолевает многочисленные коммуникативные барьеры. В результате оно может быть принято не полностью, в искаженном виде или не принято вообще.

Под *коммуникативным барьером* обычно понимается все то, что препятствует эффективной коммуникации и блокирует ее¹. Исследователями предпринимаются многочисленные попытки систематизации коммуникативных барьеров. Так, В. Шепель выделяет шесть наиболее явных барьеров²:

дискомфорт физической среды, в условиях которой воспринимается сообщение;

инерция включенности, т.е. озабоченность слушателя иными проблемами;

антипатия к чужим мыслям, стереотипизированность сознания, амбициозность;

языковой барьер - существенное различие словарного запаса, лексикона коммуникатора и коммуниканта;

профессиональное неприятие - некомпетентное вторжение коммуникатора в профессиональную сферу коммуниканта;

неприятие имиджа коммуникатора.

М. Хухрак приводит типологизацию коммуникативных барьеров в зависимости от источников их возникновения. Они могут возникать из-за

недостатков в подготовке самого сообщения - так называемые смысловые барьеры;

неадекватной установки получателя в отношении источника и передаваемого им сообщения - перцептивные барьеры;

недостатков в каналах передачи информации - инструментальные барьеры;

упущений в самом процессе коммуникации - процессуальные барьеры;

эмоциональной избыточности контактов - эмоциональные барьеры [82].

Ю.С. Крижанская и В.П. Третьяков, вслед за Б.Ф. Поршневым, выделяют три типа барьеров: «авторитет», «избегание» и «непонимание». В свою очередь последний представлен четырьмя уровнями³:

фонетическим - невыразительная быстрая или медленная речь, речь-скороговорка, акцент, речь с большим количеством звуков-паразитов и т.п.;

¹ Основы теории коммуникации: Учебник /Под ред. проф. М.А. Василика. - М.: Гардарики, 2003. - 615 с.

² Шепель В. Настольная книга бизнесмена и менеджера: Управленческая гуманитарология. - М.: Финансы и статистика, 1992. - 237,[1] с.

³ Крижанская, Ю.С. Грамматика общения / Ю.С. Крижанская, В.П. Третьяков. - 2-е изд. - М.: Смысл, Академический проект, 1999. - 279 с.

семантическим - различие в системах значений слов;

стилистическим - несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля общения и психологического состояния партнера по общению;

логическим - сложная, непонятная или неправильная логика рассуждений.

В качестве оснований классификации коммуникативных барьеров авторы учебника «Основы теории коммуникации» выделяют среду (внешние условия) коммуникации, технические средства коммуникации и самого человека как главного действующего лица любого коммуникативного акта⁴. Обратимся к подробному рассмотрению их подхода.

Барьеры, обусловленные факторами среды. К ним относятся характеристики внешней физической среды, создающие дискомфортные условия передачи и восприятия информации:

акустические помехи — шум в помещении или за окном, ремонтные работы, хлопанье дверей, звонки телефона и т.д. Их негативное влияние усиливается, если в помещении плохая акустика, а собеседник говорит слишком тихо или шепотом;

отвлекающая окружающая обстановка — яркое солнце или, наоборот, тусклый свет, цвет стен в помещении, пейзаж за окном, картины, портреты, т.е. все то, что способно отвлечь внимание собеседников;

температурные условия — слишком холодно или слишком жарко в помещении;

погодные условия - дождь, ветер, высокое или низкое давление и т.д.

Данный перечень внешних условий коммуникации можно продолжить. Каждый из перечисленных факторов может сказаться на результативности коммуникации в силу своего влияния на индивидуальные психофизиологические особенности коммуникантов.

Технические барьеры. В технической литературе для их обозначения чаще всего используется понятие «шумы», введенное в научный оборот К. Шенноном. Оно ассоциировалось с технологическими проблемами (например, с плохой телефонной связью или помехами в радиоэфире) и означало возмущения, не являющиеся частью сообщения, передаваемого источником. В современной науке это понятие имеет более широкое значение, близкое по смыслу к коммуникативному барьеру, и включает все, что искажает (прерывает) передаваемый сигнал и в результате влияет на сообщение в целом.

⁴ Основы теории коммуникации: Учебник /Под ред. проф. М.А. Василика. - М.: Гардарики, 2003. - 615 с.

На первый взгляд может показаться, что в мире современных технологий (спутниковой связи, компьютерной коммуникации, мобильных телефонов и др.) коммуникативные проблемы окончательно решены. В действительности новые технологии обеспечивают лишь новыми средствами связи, которые более компактны, действуют быстрее, надежнее, информации передают больше. Однако качество осуществляемой с их помощью коммуникации по-прежнему определяется самими людьми. Большинство барьеров коммуникации обусловлено человеком, ибо коммуникативные барьеры - это в первую очередь барьеры непонимания людьми друг друга.

«Человеческие» барьеры коммуникации, которые можно разделить на психофизиологические и социокультурные.

Психофизиологические барьеры. Одной из важнейших особенностей коммуникации является то, что она осуществляется через различные сенсорные системы: слух, зрение, кожно-тактильные чувства и др. Поэтому барьеры могут возникать вследствие каких-либо *физиологических* нарушений: нарушений артикуляции (нарушения логопедического характера - заикание, картавость и т.п.), нарушений фониатрического характера, связанных с голосовым аппаратом (афония, дисфония - полная или частичная потеря голоса вследствие, например, простудных заболеваний ввиду несмыкания голосовых связок), глухоты, полной или частичной потери зрения, потери чувствительности кожи и т.д.

На способность людей общаться, передавать и воспринимать информацию сильное влияние оказывают их *психологические* характеристики. В отечественной социальной психологии содержательный анализ затрудненного общения достаточно полно представлен Б.Д. Парыгиным. Он распространяет психологические барьеры на всю систему человеческих коммуникаций - межличностные отношения, отношения между личностью и общностью, между различными общностями. Как самостоятельные Парыгин выделяет социально-психологические барьеры деятельности, которые могут дифференцироваться по видам последней: это могут быть психологические барьеры познавательной, трудовой, управленческой, рекреативной, творческой, экономической, политической, правовой и духовно-нравственной деятельности, а также социально-психологические барьеры общения, столь же многообразные, как и само общение между людьми.

Психологические барьеры общения по своей природе могут быть продуктом как безличных механизмов социально-психологического взаимодействия и взаимовлияния людей друг на друга, так и влияния

личностных индивидуальных особенностей партнеров по общению. Примером первых могут служить стереотипы восприятия партнера по общению. Выполняя функцию средства психологической защиты индивида от перегрузки эмоциональной информацией, стереотип выступает и в роли социально-психологического барьера на пути адекватного восприятия партнера по общению в качестве уникальной индивидуальности. Примером вторых могут быть индивидуальные, прежде всего характерологические, особенности личности. Так, интроверсия часто оказывается социально-психологическим барьером в ситуации, которая требует быстрого психологического переключения внимания с одного контакта на другой⁵.

Кроме перечисленных, к наиболее распространенным формам психологического барьера относится нервное напряжение, которое может привести к эмоциональному срыву, скованности мысли, неспособности решить даже простые задачи, к провалам в памяти, неадекватности восприятия и реагирования на действия других людей, речевым аномалиям и т.п. В качестве психологических барьеров могут выступать некоторые психические состояния (индифферентность, безразличие, апатия и даже депрессия) и психические свойства личности (замкнутость, излишняя застенчивость, повышенная впечатлительность, стыдливость).

Психологические барьеры выполняют две основные функции:

функцию психологического препятствия, мешающего общению с другими людьми, оптимальному протеканию процессов адаптации личности к новым факторам внешней среды. Причины возникновения такого рода препятствий усматриваются обычно в особенностях либо ситуации, либо сообщения, либо личностных характеристик коммуникатора и реципиента;

функцию психологической защиты, которая способствует повышению уровня психологической защищенности личности, ее автономности, обособляющей личность в общности и обеспечивающей ей относительную независимость и индивидуальность. Вследствие такой функциональной амбивалентности психологических коммуникативных барьеров неоднозначна и проблема преодоления. В самом деле, попытка раскрепостить человека в общении с другими людьми может обернуться его психологической незащищенностью перед теми факторами, которые породили эти барьеры. Поэтому устранение психологических барьеров, мешающих эффективному общению, должно сопровождаться введением соответствующих психологических компенсаторных механизмов,

⁵ Парыгин, Б.Д. Социальная психология. Проблемы методологии, истории и теории. СПб., 1999. – 592 с.

обеспечивающих контроль человеком своего психического состояния и ситуации общения, своевременную релаксацию или, наоборот, целенаправленную активность.

Социокультурные барьеры. Люди - не изолированные индивиды, а общественные существа и как таковые являются носителями определенных социальных качеств. Но они и не оловянные солдаты, лишённые какой-либо индивидуальности. Они являются представителями той или иной нации, этноса, класса, социальной группы, религиозной конфессии, профессионального сообщества, демографической группы и т.д. Все это и порождает их социокультурные различия, обусловленные принадлежностью к тому или иному этническому, культурному, профессиональному и другому сообществу или ряду сообществ одновременно. Целая группа факторов, тесно связанных друг с другом, способна существенно затруднить общение.

В первую очередь порождают коммуникативные барьеры социальные факторы, обусловленные принадлежностью людей к различным группам или организациям. Если взаимодействующие лица имеют сходные социальные характеристики и, следовательно, сходный социальный опыт (принадлежат к одной семье, одному государству, одной расе, одному полу, одному возрасту, одной профессии и т.д.), то это значительно облегчает их взаимопонимание в процессе общения. Напротив, если взаимодействующие имеют разные социальные характеристики и разный социальный опыт (принадлежат разным семьям, государствам, расам, полам, возрастам, профессиям), их взаимопонимание может быть существенно осложнено.

Одна из главных причин этого состоит в феномене «группового (общественного) сознания», которое отчетливо проявляет себя в сплочённых группах (общностях), особенно в таких, где есть авторитарный лидер. Групповое (общественное) сознание - интегральная характеристика любой более или менее организованной, или очерченной общности. Оно существует объективно независимо от сознаний отдельных индивидов, обладает по отношению к ним принудительной силой и заставляет человека следовать нормам, принципам и правилам поведения своей группы.

Таким образом, формируясь в определенной социальной среде, человек одновременно формируется и в определенной культурной среде. Нациям, классам, социальным, профессиональным, религиозным и иным группам свойственно создавать свою собственную, отличную от других культуру, собственные знаковые системы (языки), стереотипы мышления и стандарты поведения, которые становятся особенно очевидны при столкновении с другими культурами. Наличие множества

культур и субкультур трудно переоценить, поскольку в противном случае мир был бы однообразен и статичен. Однако представители различных культур могут столкнуться с серьезными коммуникативными проблемами, связанными с несовпадением, а порой и конфликтом норм, ценностей, стереотипов сознания и поведения.

Это несовпадение порождает культурные барьеры коммуникации. Наиболее очевидные среди них - лингвистические и семантические барьеры. Они возникают из-за языковых различий: люди могут общаться на разных языках; они могут говорить на одном языке, но не понимать друг друга из-за различий лексиконов - богатых у одних и ограниченных у других, из-за несовпадения тезаурусов - лингвистического смыслового наполнения произносимых слов. Различаются языки не только народов, но и разных социальных групп.

Очевидно, что коммуникация возможна только в том случае, если коммуниканты владеют общим кодом (системой знаков, к которой относится и язык). Однако общности знаков, в частности языка, недостаточно для адекватной коммуникации: даже носители одного языка зачастую не понимают друг друга. Необходима еще и общность значений, придаваемых этим знакам коммуникантами.

Отсюда следуют два вывода. Во-первых, полное понимание между коммуникантами невозможно в силу индивидуальности сознания каждого из них. Более того, полное понимание, гипотетически возможное при полном совпадении культурных потенциалов коммуникантов, совершенно обесценивает какой-либо обмен информацией между ними, делает бессмысленной саму коммуникацию. Однако в реальности такого совпадения потенциалов не бывает, но всегда существует большая или меньшая зона их пересечения, которая обеспечивает возможность коммуникации, является ее необходимым условием.

Во-вторых, полное непонимание, вызванное отсутствием точек пересечения культурных потенциалов коммуникантов, также оказывается невозможным, поскольку в силу универсальности определенных сторон человеческого общения подобные точки (универсальные знаковые единицы) всегда существуют. Это дает возможность находить общий язык представителям разных культур. Таким образом, полюса абсолютного понимания и непонимания одинаково недостижимы, любой коммуникативный акт располагается между ними, приближаясь к тому или другому. Возникает своеобразная качественная шкала оценок результативности коммуникации.

Для успешной коммуникации недостаточно овладеть только языковым кодом в его узко структуралистском понимании (как

номенклатуры знаков различных уровней и правил оперирования ими). Необходимо также овладеть социокультурным кодом сообщества, на языке которого осуществляется коммуникация, теми знаниями и представлениями, которые хранятся в «когнитивной базе» - совокупности знаний и представлений общих для всех членов данного лингвокультурного сообщества.

Проблема культурных барьеров коммуникации это и проблема интерпретации одного и того же текста (сообщения, информации), понимаемой как расшифровка смысла, стоящего за очевидным смыслом, раскрытие более глубоких значений, заключенных в буквальном значении. Интерпретация - это осознанная или неосознанная попытка преодолеть дистанцию между культурами коммуникантов. Попытки такого рода не всегда бывают удачными, ибо наталкиваются на культурные стереотипы, задающие жесткие параметры «правильного» или «неправильного» истолкования текста (сообщения).

Проблема коммуникативных барьеров актуальна и для правоохранительной деятельности. Ю.В. Чуфаровским приводится ряд психологических барьеров применительно к процессу установления и развития контактов и доверительных отношений в системе «сотрудник-гражданин»⁶ [83, с.39]. В зависимости от особенностей личности (психологических, рациональных, возрастных и т. д.) эти барьеры могут выступать в виде равнодушия, недоверия, вражды, несовместимости и пресыщения.

Отметим, что *равнодушие* свойственно интровертам и флегматикам. Равнодушного человека обычно мало волнуют жизненные перипетии. «Раскачать» такого человека, привлечь его внимание - довольно трудное дело. Следует учитывать, что равнодушные люди при установлении с ними контакта, сами по себе еще не являются камнем преткновения для сотрудника. Трудности возникают лишь тогда, когда они начинают создавать барьер равнодушия. Прорваться через такой барьер можно только изобретательно выбрав предлог для знакомства, а также с помощью определенных приемов привлечения к себе внимания и поддержания его на определенном уровне.

Барьер недоверия чаще всего возводят эмоциональные типы личности. Как правило, наиболее жесткий барьер ставят люди, переживающие сами внутреннюю конфликтность. У них налицо дисгармония между переживаниями и своим реальным поведением. Такие люди чрезвычайно подозрительны и психологически напряжены. Барьер недоверия, воздвигаемый такими людьми перед сотрудником,

⁶ 83. Чуфаровский, Ю. В. Психология оперативно-розыскной и следственной деятельности: учеб. пособие / Ю.В. Чуфаровский. - М.: Изд-во Проспект, ТК Велби, 2006. - 208 с.

разрушается путем акцентирования его внимания на их значимости, неповторимости и т. д.

Возникающий *барьер вражды* в общении создается, как правило, авторитарными типами, среди которых выделяются «неисправимые» и «либерально-мягкие». Первые используют любые средства давления на людей, вторые прикрываются фразой, играют, как правило, роль демократов. Психологические барьеры, поставленные такими людьми, носят оттенок враждебности. Преодолеть эти барьеры можно в процессе целенаправленного общения путем применения соответствующих приемов, возвышающих личную значимость этих людей.

На стадии взаимной заинтересованности нередко возникают *барьеры несовместимости*, являющиеся результатом биологических, психологических, национальных, религиозных идеологических факторов. Действие этих факторов иногда бывает настолько сильным, что приводит к прекращению контакта. Вместе с тем длительное и разумное общение во многих случаях способствует преодолению даже, казалось бы, непреодолимой несовместимости. Личная активность сотрудника, его подготовка и эрудиция, знание проблематики предпочтительных бесед, а самое главное умение управлять развитием контакта во многих случаях решают успех дела положительно.

На стадии обособления в диаду между общающимися могут возникать *барьеры пресыщения*. Эти барьеры часто связаны с чрезмерной активностью сотрудника по вовлечению интересующего лица в процесс общения без учета особенностей его характера и темперамента, о чем следует всегда помнить.

2. Особенности профессионального общения сотрудников правоохранительных органов

2.1. Особенности профессионального общения сотрудников ОВД:

1. Широта круга общения и многопрофильность контактов. Сотрудник ежедневно встречается с различными категориями граждан по самым различным вопросам. Он может общаться с людьми различного правового статуса (свидетелями, подозреваемыми, обвиняемыми и др.), с мужчинами и женщинами, подростками и пожилыми людьми и т. д. Это требует умения «настраиваться» и «подстраиваться» к каждой ситуации профессионального общения.

2. Публичность профессионального общения. Поведение сотрудника, его слова, тон, манеры, внешний вид – все обращает на себя внимание окружающих и нередко потом обсуждается. «Все действия его

подвергаются строгому оцениванию со стороны окружающих и нередко сопровождается прилюдным комментарием»⁷. Сотрудник в общении с гражданами олицетворяет собой всю правовую систему государства, а нередко и само государство, власть. Это требует умения контролировать себя, ответственно относиться не только к каждому произнесенному слову, но и к мимике, жесту, взгляду, в целом поведению. С другой стороны, сотрудник должен уметь работать среди людей, привлекать на свою сторону окружающих, уметь вызвать у них эмоциональный резонанс⁸

3. Педагогический характер общения. Сотрудник в большинстве ситуаций занимается воспитанием граждан, то есть формированием у них определенных знаний, определенных качеств, определенного отношения и др. Например, занимаясь по роду службы с несовершеннолетними правонарушителями, сотрудник активно участвует в семейном воспитании, помогая родителям (нередко и заменяя их). Значительное внимание сотрудник уделяет формированию правовой культуры граждан. Нередко граждане обращаются к сотруднику для получения правовой консультации и компетентного разъяснения положений тех или иных правовых актов. Это предполагает наличия у сотрудника таких качеств как примерность, ответственность, правовая компетентность, умения обучать и воспитывать.

4. Потенциально конфликтный и психотравмирующий характер контактов. Большинство актов общения сотрудника конфликтногенны по своей сути по той простой причине, что осуществляются с людьми, преступившими закон. Это требует умения общаться в условиях активного сопротивления, в ситуациях явных и скрытых провокаций. Важно в таких ситуациях сохранять выдержку, корректность и тактичность.

5. Высокая социальная значимость контактов. Профессиональное общение сотрудников наполнено определенными ожиданиями окружающих. От сотрудника справедливо ждут строго определенного рода поведения – соучастия, поддержки, помощи, защиты⁹. Это предполагает наличие у сотрудника чувства справедливости, беспристрастности, взвешенного подхода при анализе и оценке правовой ситуации.

Таким образом, указанные особенности профессионального общения сотрудника ОВД предполагают наличия у него серьезных знаний, навыков и умений практической психологии, гибкости и

⁷ Безносков, С.П. Профессиональные деформации личности / С.П.Безносков. – СПб.: Речь, 2004. – С.195.

⁸ См.там же. – С.195.

⁹ См.там же. – С.193.

нестандартного, творческого подхода к контактам с гражданами, продуктивных механизмов психологической защиты личности. В целом эффективность профессионального общения сотрудника ОВД определяется наличием у него следующих *коммуникативных умений*:

- быстро устанавливать контакт,
- слушать других,
- оказывать психологическое воздействие,
- преодолевать психологические барьеры,
- сочетать биполярную позицию: законную принципиальность и гуманное отношение к гражданам, в т.ч. и к правонарушителям,
- ролевые умения.

2.2. Основные приемы установления контакта и доверительных отношений. Чаще всего психологический контакт и возникающие на его основе доверительные отношения локальны, имеют узкую зону развития, иногда похожую на ниточку, чем-то связывающую двух людей. Найти «ниточку», «потянуть за нее» — это нередко начало крупного успеха.

Существует по меньшей мере *четыре группы психологических факторов*, образующих в комплексе условия установления психологического контакта:

- *психологическая значимость проблемы*, по поводу или в контексте которых ведется общение и сотрудником делается попытка установить психологический контакт;
- *психологические особенности обстановки*, в которой осуществляется общение;
- *психология гражданина*, занятая им позиция, избранная линия и тактика поведения, психические состояния;
- *психология сотрудника* и эффективность применяемых им приемов общения и установления контакта.

Создание доверительных отношений реализуется при помощи ряда умений сотрудника:

Во-первых, в период подготовки к контакту:

- 1) *продумывание цели и сценария общения;*
- 2) *подготовка соответствующей атмосферы контакта (время и место, телефон, присутствие посторонних и др.).*

Во-вторых, в процессе контакта:

- 1) *создание исходных благоприятных психологических условий и благоприятного первого впечатления, умение осуществлять эффективную самопрезентацию:*

- внешний вид сотрудника должен быть опрятным, его лицо должно выражать спокойствие, уверенность в себе и внимательность, расположение к гражданину;

- это впечатление усиливается, если сотрудник вежливо здоровается с собеседником, выходит ему навстречу или встает, здоровается при необходимости за руку, вежливо приглашает сесть и рассказать, что беспокоит посетителя;

- бывает выгодным выглядеть простым, «своим», а бывает — иметь имидж официального представителя власти;

- недопустимо заниматься чем-то другим, отвлекаться на телефонные разговоры, демонстрировать торопливость и желание побыстрее расстаться с заявителем, поглядывать все время на часы;

2) *постоянное изучение собеседника и его вербальных и невербальных реакций*, индивидуализации общения с учетом индивидуально-психологических особенностей и состояний;

3) *умение демонстрировать общность взглядов, оценок, интересов*. Психологическому сближению способствует отыскивание и подчеркивание всего общего между собеседником и сотрудником, что только может быть, и протягивание личностных «нитей связи» между ними, приводящих их к временному сближению и обособлению от всего окружающего мира (к образованию диады «мы»). Они могут отыскаться в единстве, схожести, подобию, сравнимости:

- возраста, пола, места жительства, землячества, элементов биографии (воспитание в семье без отца, служба в армии или на флоте, отсутствие родителей, воспитание в детском доме, временное проживание в прошлом в каком-то городе, районе, области, трагических, неприятных событий, или наоборот, — удач и др.);

- увлечений, способов проведения досуга, культурных интересов, планов на будущее, занятий на садовом участке, отношений к спорту, увлечений автомобилями, мнений о прочтенных книгах, просмотренных фильмах и телепередачах и др.;

- понимании и отношении к разным событиям, происходящим в стране, тем или иным сообщениям средств массовой информации;

- оценках людей, ценимых их качествах, наличии общих знакомых, встречах в разное время с кем-то и отношениях к нему.

- 4) умение общаться на языке собеседника и «разговорить» его:

- можно значительно повысить свой авторитет, продемонстрировав глубокое знание особенностей профессиональных обязанностей собеседника, специальной терминологии, особенностей жаргона и др.;

- активно говорящего можно легче и лучше понять, получить необходимую для решения вопроса информацию, проследить, какую позицию он займет, какую линию и тактику разговора начнет проводить;

- для этого наряду с предложением высказаться сотруднику не стоит вначале сразу затрагивать болезненные и сложные вопросы, иначе партнер может замкнуться в себе. Лучше дать ему несколько успокоиться;

- 5) управление эмоциями:

- в атмосфере эмоций логические рассуждения и доводы утрачивают свою силу и никакого вопроса решить нельзя;

- бывает полезно выждать некоторое время и дать человеку «разрядиться», свободно «излить душу». При совместном же рассмотрении существа вопроса, разъяснениях, принятии решений эмоции надо сдерживать, показывая пример собеседнику;

б) умение накапливать согласия:

- стараться ставить такие вопросы собеседнику, на которые он естественным образом отвечает «да». Учитывается такая «психологика», свойственная людям: 1) если человек изначально ответил «нет», то сказать потом «да» ему психологически трудно; 2) если человек несколько раз подряд сказал «да», то у него возникает, хотя и слабая, но реальная, как говорят, фиксированная психологическая установка продолжить тенденцию согласий и сказать «да» в очередной раз;

- тактика применения приема заключается в том, чтобы начинать с простых, безобидных, «нейтральных» вопросов, которые не вызывают тревоги и на которые, кроме «да», никак ответить нельзя. Постепенно вопросы усложнять, приближаясь к сути обсуждаемой проблемы, начинать касаться «болезненных» точек, но для начала все же не главных. Начинать с констатации фактов по делу, рассматриваемой проблеме, не вызывающих сомнения. Добиваться при этом четких ответов собеседника — «Да», «Согласен», «Подтверждаю», «Возражений нет». Постепенно переходить к фактам, не доказанным с полной убедительностью и требующим от партнера искренности;

7) умение осуществлять психологическое «поглаживание».

- психологическое «поглаживание» представляет собой признание понимаемых сотрудником положительных моментов в поведении и личности партнера по общению, наличия правоты в его позиции и словах, выражение понимания его. Это немного успокаивает, повышает чувство уверенности, формирует представление, что сотрудник справедлив и не настроен огульно отрицательно и благожелателен.

- главный расчет применения такого правила — морально-психологическое обязывание собеседника, побуждение его к ответному

признанию достоинств и правды сотрудника, согласию с его утверждениями, выражению понимания его. Когда это делается, число «точек» психологического сближения увеличивается, контакт нарастает.

При реализации указанных семи умений происходит окончательное обособление в диаду «мы». Завершается процесс нарастающей близости: «Вы и я», «Мы с Вами», «Мы вдвоем», «Мы одни», «Нас никто не слышит», «Нас никто не видит». Этому способствуют беседа с глазу на глаз, отсутствие посторонних, интимная обстановка, сокращение дистанции разговаривающих до 30—50 см. На слово «мы» не скупиться, подчеркивая близость и интимный, доверительный характер общения.