# **Межличностная коммуникация и ее особенности**

Межкультурная коммуникация проявляется в форме межличностной коммуникации. Межличностная коммуникация понимается как процесс одновременного взаимодействия коммуникантов и их воздействия друг на друга. Для нее характерен целый ряд особенностей, отличающих ее от других видов коммуникации. Межличностная коммуникация может осуществляться в различных формах, специфика которых определяется числом участников, их социоролевым статусом, коммуникативной установкой, особенностями пространства и времени коммуникации. Идеальным образцом межличностной коммуникации является неформальная беседа двух человек. Характерными чертами этого вида коммуникации являются частая смена тематики, доминирование одной стороны в силу ее большей активности и подчинение другой, смена коммуникативной установки, возможность вернуться к прежней тематике, необязательность заключительного этапа, так как беседа может быть прервана случайными обстоятельствами. При возникновении формальных ситуаций, как правило, используются только общепринятые нормы коммуникации (нельзя, например, подойти к незнакомому человеку и хлопнуть его по плечу в знак приветствия) и определенная последовательность высказываний.[2, с.35]

Межличностная коммуникация протекает как процесс одновременного речевого взаимодействия коммуникантов и их воздействие друг на друга. Для межличностной коммуникации характерен ряд особенностей, которые составляют ее специфику как типа коммуникации.

Неотвратимость и неизбежность межличностной коммуникации объясняются самими условиями человеческого бытия – человек, как социальный феномен не смог бы существовать без общения, которое является его важнейшей потребностью.

Необратимость межличностной коммуникации понимается как невозможность уничтожить сказанное (“слово не воробей”).

Непосредственная обратная связь является непременным условием осуществления межличностной коммуникации.

Межличностные отношения – определяющий фактор в поэтапности процесса межличностной коммуникации. Эти отношения складываются в процессе деловых и творческих контактов – официальных и неофициальных, в результате способности людей эмоционально воспринимать друг друга – эмпатии. Следует подчеркнуть, что наряду с психологическим и социальным факторами, большую роль в межличностных отношениях играет эмоциональный фактор. Поэтапность, которая наблюдается в развитии межличностных отношений (установление, поддержание, подъем, спад, прекращение и возможное возобновление), непосредственно связана с характером межличностной коммуникации в плане ее формы и содержания.

В свою очередь, на характер межличностных отношений оказывают влияние условия, в которых происходит общение – взаимодействие между незнакомыми людьми (в самолете, зрительном зале и т.п.), функционально-ролевое общение, личное и интимное общение.

Многоканальность является специфической чертой актуализации межличностной коммуникации. Именно при межличностной коммуникации возможно одновременное использование нескольких каналов передачи и восприятия информации – можно не только слышать и видеть собеседника, но и дотронуться до него рукой, уловить запах, который может сообщать дополнительную информацию о партнере, оценить дистанцию между собой и партнером как показатель межличностных отношений.

Попытки смоделировать процесс межличностной коммуникации предпринимались не раз на основе различных подходов к пониманию ее сущности и функций. Сложность моделирования объясняется и тем, что межличностная коммуникация актуализируется в различных формах. Это может быть беседа – непосредственная коммуникация (с глазу на глаз или в присутствии других лиц) или опосредованная (через компьютерную или телефонную связь).

Межличностная коммуникация может осуществляться в форме интервью, дебатов, публичных или судебных слушаний. Это так называемые структурированные формы, каждая из которых имеет свои особенности, обусловленные специфическими функциями и коммуникативной ситуацией.

В структурных моделях в качестве обязательных компонентов обычно выделяются следующие: кто передает информацию (отправитель), что передается (содержание информации), кому передается информация (получатель), каким способом передается информация (канал), обратная связь (непосредственная или опосредованная). В описательных моделях выделяются еще два компонента – результативность коммуникации и ее ситуативная обусловленность (окружение, число участников, временные и пространственные характеристики и т.п.) Первый компонент не всегда поддается объективному определению, поскольку результативность для каждого коммуниканта может иметь свою оценку. [3, с 180]

Межличностная коммуникация выполняет еще одну специфическую функцию, называемую «конверсионной» - изменяющей мнение индивида и его социальные установки.

Эта функция была выявлена опытным путем. Рекламодатели в области экономики и политики обнаружили, что иногда социологические прогнозы, которые распространяются при помощи средств массовой информации, не сбываются. Оказалось, что некоторые индивиды предпочитают «проверить» свое восприятие информации на межличностном уровне общения и в результате в корне изменить свое мнение и отношение к рекламируемому товару или политическому «имиджу».

Социальная значимость некоторых частных функций межличностной коммуникации во многом определяется социологическими доминантами — основными категориями социальной коммуникации. Так, например, категории социального статуса и коммуникативных ролей актуализируются в функции социальной ориентации — предвидения социоречевого поведения партнера, что чрезвычайно важно для правильной интерпретации смысловой и оценочной информации. Категория оценочной информации актуализируется в частных функциях побуждения, убеждения за счет варьирования функционально-стилистических средств коммуникации. В реальной коммуникации социологические доминанты взаимодействуют друг с другом, но это взаимодействие не является стабильным, оно может видоизменяться убеждения за счет варьирования функционально-стилистических средств коммуникации. В реальной коммуникации социологические доминанты взаимодействуют друг с другом, но это взаимодействие не является стабильным, оно может видоизменяться.

***Условия, обеспечивающие эффективность межличностной коммуникации***

Степень эффективности межличностной коммуникации определяется по результатам актуализации двух основных социально-значимых функций — взаимодействия и воздействия. Эти результаты зависят от трех основных условий, определяющих характер речевого общения: а) типа коммуникативных личностей, б) восприятия смысловой и оценочной информации и в) целенаправленного воздействия друг на друга. Для эффективности межличностной коммуникации наиболее оптимальными вариантами этих условий являются следующие: а) совместимость партнеров как коммуникативных личностей, б) адекватное восприятие смысловой и оценочной информации, в) воздействие через убеждение.

Совместимость партнеров как коммуникативных личностей предполагает совместимость по всем трем параметрам. Наличие коммуникативных потребностей, даже при различии коммуникативных установок, способствует установлению контакта, что важно для начального этапа коммуникации. Сигналом для контакта могут служить как вербальные, так и невербальные средства. Здесь очень важно, чтобы их актуализация соответствовала принятым социальным нормам речевого поведения. Это в значительной степени облегчает речевое взаимодействие. Наибольшую роль тут играет совместимость когнитивных параметров, которые организованы в определенном когнитивном пространстве в виде блоков идентификации, рефлексии, знаний о вербальных и невербальных средствах коммуникации и др. Несмотря на то, что у каждого индивида объем этих блоков и их структура различны, поскольку они формируются на основе не только общественного познавательного опыта, но и личного, несмотря на то. что они зависят от особенностей работы полушарий головного мозга, отличающихся асимметрией, наличие готовых блоков позволяет оперировать ими с достаточной эффективностью, чтобы воспринять и оценить информацию и сформулировать свою реакцию.

Отмечено, что уже на начальном этапе межличностной коммуникации оба партнера, опираясь на свой познавательный опыт, решают одновременно несколько задач: 1) Что я думаю о себе — кто я такой? 2) Что я думаю о партнере — кто он такой? 3) Что я думаю о том, как партнер думает обо мне? 4) Что думает партнер о себе? 5) Что думает партнер обо мне? 6) Что думает партнер о том, как я его себе представляю. Здесь задействованы блоки идентификации, самопознания, рефлексии, прогнозирования развития образа партнера — все, что помогает «настроиться» на межличностное общение.

Функциональный параметр также играет значительную роль в успешной актуализации функции речевого взаимодействия, но не является решающим, за исключением тех случаев, когда допускается грубое нарушение принятых норм социальной дифференциации и ситуативной вариативности коммуникативных средств.

Восприятие в контексте социально-психологических исследований трактуется как понимание и оценка человека человеком; причем не только и не столько его качеств, сколько его взаимоотношений с другими людьми. Наиболее изученными механизмами межличностного восприятия являются: а) идентификация — понимание другого человека путем отождествления себя с ним; б) рефлексия — понимание другого через размышление за него; в) эмпатия — понимание другого человека через эмоциональное сопереживание; г) стереотипизация — восприятие и оценка другого путем перенесения на него общепринятых характеристик какой-либо социальной группы или ее представителя.

В контексте межличностной коммуникации восприятие — это, прежде всего, сложный процесс приема и переработки смысловой и оценочной информации, необходимое условие для актуализации межличностной коммуникации. Эффективность межличностной коммуникации зависит от степени адекватности смыслового восприятия, так как с этим связана правильность интерпретации информации, коммуникативной установки партнера и прогнозирование последующих этапов коммуникации. [3., с 189]

Успех коммуникации достигается лишь в том случае, если участники коммуникации обладают общей возможностью интерпретации определенного знака. Эти процессы являются важнейшими элементами коммуникативного акта. Поскольку человек не владеет телепатией и не способен передать электрические импульсы непосредственно из своего мозга в мозг партнера, то возникает необходимость зашифровать свои мысли, чтобы потом передать их вербально или невербально. При межкультурной коммуникации каждая культура представляет собой систему кодов, которая распространяет свое действие на повседневные отношения, социальные и культурные нормы и т.д. Эти кодовые системы культур, как правило, несопоставимы между собой или в лучшем случае сопоставимы только ограниченно. В связи с этим в процессе коммуникации приобретает важное значение проблема кодирования и декодирования информации.

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

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

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

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

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

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

В межличностной коммуникации невербальные средства зачастую дополняют языковые формы общения (например, мы говорим: «Привет!» и при этом улыбаемся). Невербальные знаки могут не соответствовать устному сообщению (например, мы говорим: «Рады вас видеть!», но при этом хмуримся и смотрим в сторону). Невербальное сообщение может также дополнять вербальное (сказать детям: «Тише!» и приложить указательный палец к губам). Невербальное поведение служит для регулирования общения. С помощью кивка головой, взгляда, жеста мы легко вступаем в беседу или прекращаем ее. В ряде случаев невербальные способы могут замещать вербальные (так, ребенок может не попросить подать ему игрушку, а просто указать на нее).

Кроме указанных средств к каналам коммуникации могут быть также отнесены публичные выступления, личные встречи, рекламные объявления и др. [4. c 39]

Таким образом, при межкультурной коммуникации каждая культура представляет собой систему кодов, которая распространяет свое действие на повседневные отношения, социальные и культурные нормы и т.д. Эти кодовые системы культур, как правило, несопоставимы между собой или в лучшем случае сопоставимы только ограниченно. В связи с этим в процессе коммуникации приобретает важное значение проблема кодирования и декодирования информации. Эффективность межличностной коммуникации зависит от степени адекватности смыслового восприятия, так как с этим связана правильность интерпретации информации, коммуникативной установки партнера и прогнозирование последующих этапов коммуникации.

# ***Особенности межкультурного взаимодействия***

Культурой (по Льюису) называют коллективное программирование мышления группы людей, которое оказывает влияние на поведение человека и той общности, к которой он принадлежит. Культура – продукт миллионов разумов, отфильтрованный сотнями поколений и представленный в виде устойчивых ценностей, верований и моделей общения. Зная особенности этого программирования, можно построить коммуникационную модель, которая позволит успешно общаться с представителями других культур.

Мышление и поведение разных народов никогда не станут одинаковыми. Однако небольшая адаптация к другой культуре поможет избежать непреднамеренных оскорблений и возможных конфликтов. При этом нужно знать меру и не стараться скрывать свои национальные особенности. От англичанина ожидают поведения по-английски, а от русского – по-русски.

У каждой культуры своя логика, свое представление о мире. То, что значимо в одной культуре, может быть несущественным в другой. Поэтому важно всегда с уважением смотреть на своего партнера с иной культурой. Он действительно другой, и это его право. Ваше уважение к нему состоит не только в заинтересованности, но и в знании некоторых особенностей жизни его страны. У нас даже могут быть разные приоритеты в еде, одежде и т.п. К примеру, посмотрим на различия в толковании времени и пространства в разных культурах.

Время. Если западная культура четко измеряет время и опоздание, например, рассматривается как провинность (вспомним 'Точность - вежливость королей"), то у арабов, в Латинской Америке и в некоторых странах Азии опоздание никого не удивит. Более того, если вы хотите, чтобы с вами имели дело достаточно серьезно, вам необходимо потратить какое-то время на произвольные (ритуальные) беседы. Мало того, вы не должны проявлять поспешность, так как может возникнуть культурный конфликт: "Арабы рассматривают питье кофе и разговоры как " делание чего-то", в то время как американцы смотрят на это как на пустую трату времени" [5, с.20]. Соответственно арабы рассматривают точные сроки как личную обиду. Или эфиопы смотрят на то, что делается долга, как на очень престижное дело: чем дольше, тем, соответственно, лучше.

Пространство. Латиноамериканец и европеец в обычной обстановке разговаривают на разном расстоянии [6. c.121] Попробуйте теперь поставить их рядом. По мере того, как латиноамериканец будет стараться оказаться на привычном для него расстоянии, у европейца может возникнуть ошущение вторжения в его личное пространство. Он тут же постарается отодвинуться. В ответ латиноамериканец постарается приблизиться вновь, что с точки зрения европейца будет воспринято как проявление агрессии.

Американец, выходя во двор в Латинской Америке, чувствует себя замурованным, ведь у него на родине во дворах нет даже ограды.

Дж. Буш и М. Горбачев встречались в 1989 году не на чьей-либо территории, а на военных кораблях, находящихся вблизи Мальты, что вносило определенную раскрепощенность в отношениях, каждый находился вне привычной обстановки и вне зависимости от условностей той или иной стороны.

Соответственно различные культуры используют различную невербальную коммуникацию. Например, в рамках "черной" культуры Америки считается невоспитанным смотреть прямо в глаза учителю. Существуют также различные варианты проявления обиды: особенной походкой, особым движением глаз. В то же время человек иной культуры даже не заметит этого.

Различные взгляды у разных народов и на иерархические отношения. Китай и Япония их очень уважают, тогда как американцы стремятся продемонстрировать равенство. Кстати, американские инструкции даже требуют, чтобы американцы фотографировались с представителями Азии только сидя, чтобы не было видно их доминирования по росту.

Западные бизнесмены стараются вести свои переговоры в конфиденциальной атмосфере, с глазу на глаз. В арабской культуре в помещении присутствуют другие люди, и на вашу просьбу поговорить в иной обстановке араб лишь приблизит к вам свою голову [7, с. 56]. Противоречия таких разных представлений легко может приводить к конфликту.

Имеется и различие во взглядах на ценности.

Реально культура дает нам множество возможностей для построения личности. Если добавить сюда и различие в языке, то перед нами предстанут различные картины мира. У нас так много различий, что это парадоксальным образом сближает нас. Культуры также изменяются и на протяжении столетий, часто делая для нас непонятными даже книги, написанные несколько столетий назад на языке, который мы знаем.

Ни один человек сегодня не может ограничиться рамками одной культуры, иначе от него закроется весь мир.

Различные культуры имеют разные правила обмена информацией. Представитель восточной культуры, которая более закрыта, может принимать решение достаточно долго, как это делают, например, японцы или китайцы. У японцев, кстати, есть еще одна любопытная особенность, которая часто вносит многих бизнесменов в заблуждение, они принципиально не могут сказать категорически "нет". Тщательно придумывая всевозможные учтивые обороты, они постараются даже не возражать, что в рамках их культуры рассматривалось бы как невежливость.

Кстати, прогнозы предполагаемой войны американский исследователь С. Хантинггон делает именно на границах цивилизации. Он считает, что следующая война будет войной цивилизаций, культур. На сегодня из всех культур только японская экономика в состоянии конкурировать с американской. Постепенно весь мир изменяется в сторону подобия западной цивилизации. Вспомним, что даже слово "модернизация" сегодня рассматривается как замаскированный вариант слова "вестернизация". Россия и Украина тоже теряют свою самобытность, так как улицы их городов уже сплошь усеяны "шопами", "супермаркетами" и т. п. Мы еще даже не в состоянии ощутить, а тем более предсказать, какими окажутся последствия сплошной американизации нашего кино, к примеру. Сегодня у нас есть возможность ежедневно просмотреть 5-6 американских фильмов по телевидению, а ведь каждый из них несет свой вариант культуры, свой взгляд на мир. Например, на примере наших детей уже видно, что их герои явно не нашего образца. И "Черепашки-нинзя" им ближе, чем Ивасик-Телесик.

Когда культуры находятся достаточно близко, одна из них может поглотить другую. Так, например, интересны исследования представлений о женской красоте в американском обществе показали, что у американских белых и американских чернокожих уже единые идеалы. Но это соответственно создает конфликтную ситуацию по отношению к американским чернокожим, так как именно для них существуют определенные барьеры в их стремлении к идеалу женской красоты, характерному для "белых". Очевидно, что даже слияние культур таит в себе конфликтность.

Следовательно, для успешного контакта и коммуникации с представителями различных культур необходимо иметь представление о национальных различиях, а также проявлять уважение и терпимость к культурным национальным особенностям. [8, с. 603]

**Заключение**

Эффективность межличностной коммуникации зависит от степени адекватности смыслового восприятия, так как с этим связана правильность интерпретации информации, коммуникативной установки партнера и прогнозирование последующих этапов коммуникации. При межкультурной коммуникации каждая культура представляет собой систему кодов, которая распространяет свое действие на повседневные отношения, социальные и культурные нормы и т.д. Эти кодовые системы культур, как правило, несопоставимы между собой или в лучшем случае сопоставимы только ограниченно. В связи с этим в процессе коммуникации приобретает важное значение проблема кодирования и декодирования информации Противоречия таких разных представлений легко может приводить к конфликту.

Всякая культура выработала ряд своих специфических стереотипов поведения в различных ситуациях. Имеется и различие во взглядах на ценности. Реально культура дает нам множество возможностей для построения личности. Если добавить сюда и различие в языке, то перед нами предстанут различные картины мира. У нас так много различий, что это парадоксальным образом сближает нас. Различные культуры имеют разные правила обмена информацией. Различие в национальных культурах и поведении берет свое начало из истории формирования национальной общности и традиций, сложившихся в течение веков у различных народов. Это отражается в обычаях и навыках коммуникативного поведения, а также в определенной логике и стереотипе поведения у представителей той или иной культуры. Таким образом, при деловых и личностных контактах играет большое значение умение представителей различных культур учитывать особенности той культуры, с представителем которой происходит коммуникация.

**Литература**

1. Леонтьев, А. А. Психология общения. / А.А. Леонтьев. - Тарту, 1976

2. Г. Грушевицкая. В.Д. Попков. АЛ. Садохин Основы межкультурной коммуникации Под редакцией А.П. Садохина М.: ЮНИТИ-ДАНА ,2003. – 298с

3. Конецкая В.П. Социология коммуникации. М., Международный университет бизнеса и управления, 1997. – 304с.

4. Фалькова Е.Г. Межкультурная коммуникация в основных понятиях и определениях: Методическое пособие. — СПб.: Ф-т филологии и искусств СПбГУ, 2007. — 77 с.

5. Ричард Г. Гестерланд Кросс-культурное поведение в бизнесе. Дн.: Баланс-Клуб, 2003.- 288с

6. Палеха І.Ю. Ділова етика. К.: 2004. – 309с., с.121

7. Й. Гах Етика ділового спілкування. К.: ЦНЛ, 2005 – 160с

8. Почепцов Теория коммуникации-М.: Рекор-бук, К.: Ваклер – 2001 – 656с.,