**Введение**

Среди факторов, формирующих личность, в психологии выделяют труд, общение и познание. Общение — связь между людьми, в ходе которой возникает психический контакт, проявляющийся в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании, взаимопонимании. Можно сказать, что общение направлено на установление психического контакта между людьми; целью его является изменение взаимоотношений между людьми, установление взаимопонимания, влияние на знания, мнения, отношения, чувства и другие проявления направленности личности; средством— различные формы самовыражения личности. Контакты, между людьми в общении есть необходимое условие существования индивида.

В последние годы в науке наряду с понятием «общение» используется понятие «коммуникация». В научных, публикациях можно встретить различное понимание отношения понятий «коммуникация» и «общение». В психологии более правильно установить следующее отношение между ними. Коммуникация — более широкое по объему понятие, коммуникация — связь, взаимодействие двух систем, в ходе которой от одной системы к другой передается сигнал, несущий информацию. Например, две электронно-вычислительные машины соединены кабелем или радиосвязью. Каждая работает по заложенной в ней программе. Если они обмениваются информацией, можно говорить, что между ними существует коммуникация. Танец пчелы, Сигнализирующий другим пчелам о направлении и расстоянии до подкормки, есть также коммуникация. Пилот управляет самолетом. Возникает коммуникация «человек-—машина». По приборам пилот определяет режим работы, исправность основных узлов, условия полета. На основе этих данных производится управление. Однако во всех рассмотренных примерах нет связи между людьми, влияния одной личности на другую. В силу этого в них не отражена специфика общения.

Общение—обмен информацией между людьми. Человек может общаться с другими людьми не только в непосредственном контакте. Просмотр телепередачи, чтение книги, восприятие произведений искусства — это также акты общения. С. Образцов писал: «Встреча с бизоном испанской пещеры потому взывает такое волнение, что это встреча не с животным, а с человеком, который нарисовал бизона. Встреча через тысячелетия. И встреча эта всегда личная. Всегда встреча двух».

Таким образом, понятие общения более узкое по сравнен: с понятием коммуникации. В социальной психологии можно встретить иное понимание отношения между людьми (трудовое, экономическое и т.д.), а коммуникацию рассматривают как частный случай общения, связанный с обменом информации

Подчеркивая роль общения как специфического фактора формирования психики, Б.Ф. Ломов пишет: «Когда мы, изучав образ жизни конкретного индивида, мы не можем ограничиться анализом только того, что и как он делает, мы должны исследовать также и то, с кем и как он общается...».

**Содержание общения**

Общение предполагает передачу информации. Содержанием общения выступают научные и житейские знания. На уроке истории учитель сообщает факты далекого прошлого нашей Родины, школьник растолковывает своему товарищу теорему Пифагора, закон Кулона. Учащиеся — красные следопыты совместно разыскивают документы, вещи героев гражданской и Отечественной войн, они вместе посещают ветеранов Октябрьской революции. То, что они находят и узнают, то взаимодействие, которое при этом возникает и осуществляется,— есть содержание общения.

В общении могут быть переданы навыки и умения. Учитель труда рассказывает и показывает, как пользоваться слесарным инструментом, как обрабатывать им металл. На уроке физкультуры учитель формирует у школьников двигательные навыки и таким образом учит их владеть своим телом.

Содержанием общения может выступать человек: его внешний вид, особенности характера, манера поведения и т.д. Мы встречаемся с друзьями, родственниками. Нам доставляет радость быть вместе, видеть друг друга, «дышать одним воздухом». В этой связи показателен эпизод из телефильма «Семнадцать мгновений весны». Штирлиц (советский разведчик) встретился с женой в небольшом кафе на территории «нейтральной» страны, кишащей гитлеровскими шпионами. Они смотрели друг на друга, не проронив ни слова, не подав вида, что знакомы, что они близкие люди. При этом ими владела сложнейшая гамма чувств, они испытывали огромное желание броситься друг к другу, многое сказать, спросить. Их взаимное восприятие, невысказанные, невыявленные мысли и чувства при данных обстоятельствах все-таки были содержанием общения.

Содержанием общения является коллективное (групповое) решение задачи, деятельность. Бригада монтажников собирает блочный дом. Группа конструкторов создает новый станок. Педагогический коллектив школы решает вопрос о состоянии успе­ваемости в выпускном классе. Во всех этих случаях содержанием общения оказывается дело, задача, их выполнение и решение.

Своеобразным содержанием общения следует признать отношения и взаимоотношения, которые наполняют общение, придают ему своеобразный колорит, окрашенность, диктуют средства, манеру общения. От того, какие складываются взаимоотношения, зависит вся система общения данного лица.

Все это лишь отдельные приметы содержания общения. Конкретных тем для общения у каждого человека много, и чем больше разнообразных, тем общения, тем в более широкий круг общения он включен, тем богаче и содержательнее его личность.

**Средства общения**

Содержательная сторона общения реализуется через способы, средства. Главным средством общения в человеческом обществе является язык. Однако параллельно с языком внутри речевого общения широко используются неречевые средства: облик, жесты, мимика, положение партнеров относительно друг друга, изображение.

Внешний облик человека сознательно изменяется и в известной степени создается им самим. Облик складывается из физиогномической маски, одежды, манеры держаться. Физиогномическая маска — господствующее выражение лица — формируется под влиянием часто возникающих у человека мыслей, чувств, отношений. Значительно способствуют созданию маски прическа, косметические средства, пластические операции. Можно отметить злую, добрую, надменную, доброжелательную и другие физиогномические маски. Дополняет внешний облик и одежда, которая часто является показателем классовой, сословной, профессиональной принадлежности. Не случайно в средневековых городах четко регламентировалась форма одежды, которую могли носить те или иные сословия. Нарушение этого регламента строго каралось. И сейчас форма одежды обязывает к определенному типу поведения. Военная форма требует дисциплинированности. Веселость человека в траурной одежде нам кажется странной. В манере держаться усматривается воспитанность человека, его положение, самооценка, отношение к человеку, с которым он общается. Для установления контактов между людьми для содержательной и эмоциональной стороны общения облик человека имеет большое значение: на его основе складывается первое впечатление, которое нередко определяет развитие отношений.

Внешний облик и физиогномическая маска - статичны. Динамическая сторона общения проявляется в жестах и мимике. Мимика — динамическое выражение лица в данный момент общения. Жест — социально отработанное движение, передающее психические состояния. И мимика и жесты развиваются как общественные средства коммуникации, хотя некоторые элементы, составляющие их, врожденны. Так, в физиологических исследованиях подмечено, что при восприятии предметов, вызывают удовольствия, зрачок расширяется. Положительное отношен к предмету проявляется в стремлении к сближению с ним, выражается в широких жестах. Вспомните образное выражение «Встретить с распростертыми объятиями». С другой стороны, социальная зависимость мимики и жестов подтверждается тем, что в условиях разных культур одни и те же выражения лица и жесты могут иметь диаметрально противоположное значение. Например, широко открытые глаза для японца — признак гнева, для европейца — приветливости и удивления.

К неречевым средствам общения относится обмен предметами, вещами. Передавая друг другу предметы, люди тем самым, устанавливают контакты. Этот способ общения берет свое начало в далеком прошлом, когда на заре человеческого общества обмен продуктами, орудиями труда был едва ли не единственным способом общения между племенами. В наши дни этот способ приобрел особый смысл. Современный человек немыслим вне материальной деятельности, он должен осуществлять взаимодействие, используя предметы, вещи. В бригаде, работают; на сборке станка, общение осуществляется при помощи речи: вырабатывается план, последовательность работы, распределяются обязанности каждого. Когда же начинается работа, то многие операции совершаются без речевого сопровождения: приемка — вручение деталей, инструментов. Другой пример, празднование новоселья сопровождается вручением подарков: как правило, предметов, необходимых в новой квартире. Это акт общения при помощи вещи.

В прошлом веке был широко распространен обычай преподносить букет цветов со значением. Была разработана система правил, согласно которой вид цветов, их расположение в букете имели определенный смысл. Цветы дарят и в наши дни, тем самым выражая отношение, но смысловая нагрузка построения букета утратилась.

Средством общения, также является тактильно-мышечная чувствительность. Взаимоприкосновение; мускульное напряжение для движения, направленного на другое лицо, или удержание от него — вот пределы такого рода общения. Конкретнымипроявлениями его могут служить рукопожатие, нахождение ребенка на руках у матери, единоборство спортсменов (борцов, боксеров и др.). При помощи тактильно-мышечной чувствительности человек познает физическую силу, некоторые особенности личности, отношения другого лица, в свою очередь проявляет некоторые собственные качества и выражает отношение к нему. Тактильно-мышечная чувствительность позволяет человеку определять меру физического воздействия на другого человека, характер и меру взаимодействия с ним. Тактильно-мышечная чувствительность — основной канал получения ин­формации из внешнего мира и главное средство общения у людей, лишенных слуха и зрения, и таким образом лишенных возможности естественным путем овладевать звуковой речью.

В последнее время в психологических исследованиях обращено внимание на коммуникативное значение дистанции между общающимися и на роль в успехе общения расположения партнеров. В американской психологии общения появилось даже название для этого направления исследований — проксемика.. Выделены четыре дистанции между общающимися: интимная, личная, социальная, публичная. Первые две дистанции свидетельствуют о том, что общающиеся являются близкими друзьями; социальной дистанции придерживаются люди, вступающие в официальные контакты; публичная имеет место между чужими людьми. Изменяя расстояние, учитель может добиваться дополнительного воздействия на ученика, так как этим изменяется характер отношений между партнерами. Не меньшее значение в общении имеет размещение партнеров. Например, общение между людьми, вступающими впервые в контакт, проходит легче и успешнее, если стулья, на которых они сидят, расставлены не в ряд, а свободно вокруг небольшого столика.

Изображения — фотографии, картинки, фильм, рисунок — также являются средствами общения, но это уже не прямые средства контакта, а их распространение связано с техникой: изобретением книгопечатания, кино, телевидения.

Рассмотренные неречевые средства общения обычно сопровождают речевое общение, создают его подтекст, который легко считывается даже детьми. Мама говорит сердитые слова, но не сердится. «У нее нет сердиток», — замечает ребенок. Балет, искусство мима и немое кино целиком построены на неречевом общении. В драматической постановке игра актеров немыслима без этих неречевых средств общения, и создание образа для актера психологически означает умение слить воедино речь и неречевые средства коммуникации: облик, мимику и пантомиму, жесты, дистанцию с партнерами. Достижение единства речевых и неречевых средств коммуникации является также задачей учителя, работающего с детьми. Организуя в соответствии с педагогическими задачами свои переживания, отношения, мысли, учитель должен находить их адекватное выражение в неречевых средствах воздействия.

Исходя из содержания и условий целесообразно рассматривать уровни общения.

Уровни общения. Психологи выделяют три уровня общения. Первый уровень (макроуровень). В данном случае общение рассматривается как важнейшая сторона образа жизни личности, в котором отчетливо выделяются преобладающее содержание деятельности, круг людей, с которым преимущественно контактирует она, сложившийся стиль общения и другие параметры. Все это обусловлено общественными отношениями, социальны­ми условиями жизни личности. Кроме того, рассматривая этот уровень, следует учитывать, каких правил, традиций, принятых норм Придерживается личность, общаясь с другими. Временной интервал для такого рассмотрения общения — вся предшествующая и будущая жизнь личности.

Второй уровень (мезауровень). Общение этого уровня предполагает контакты на определенную тему. Причем реализация темы может осуществляться с одним лицом и группой, может закончиться в один сеанс или потребовать нескольких встреч, актов общения. Как правило, у человека несколько тем, которые он реализует последовательно или параллельно. И в том и в другом случае партнерами по общению могут быть отдельные личности и группы.

Общение в пределах темы имеет начало, середину и окончание, т.е. оно представляется процессом. В зависимости от темы конкретная картина общения может быть весьма своеобразной по форме, способам.

Третий уровень (микроуровень). Он предполагает акт общения, который выступает в роли своеобразной элементарной единицы. Таким актом общения можно считать «вопрос — ответ», рукопожатие, многозначительный взгляд — мимическое движение в ответ и др. Через элементарные единицы реализуются темы, из которых складывается вся система общения личности в оп­ределенный период ее жизни.

**МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ В ГРУППАХ И КОЛЛЕКТИВАХ**

В группах, коллективах существуют отношения и взаимоотношения.

Отношение — это позиция личности ко всему, что ее окружает, и к самой себе. Человек, так или иначе, относится к вещам, событиям социальной жизни, людям. Что-то ему нравится, а что-то нет, одни события, факты его волнуют, а другие оставляют равнодушным. Чувства, интересы, внимание — вот те психические процессы, которые выражают отношение человека, его позицию. В социальных общностях (группах, коллективах) у составляющих их людей представлены не отношения, а взаимоотношения. Взаимоотношение — взаимная позиция одной личности к другой, позиция личности по отношению к общности.

Взаимоотношение—отношение, идущее от людей к людям, «навстречу друг другу». При этом если в отношении не обязательно поступление к человеку обратного сигнала, то при взаимоотношении постоянно осуществляется «обратная связь». Взаимоотношение у контактирующих сторон не всегда имеет одну и ту же модальность (один и тот же тон). У Петра Ивановича могут быть добрые, хорошие отношения к Николаю Константиновичу, а у последнего к Петру Ивановичу — противоположные.

Между общением, с одной стороны, и отношением — взаимо­отношением — с другой, существует определенная соотнесенность. Общение — это видимая, наблюдаемая, выявляющаяся вовне связь людей. Отношение и взаимоотношение — стороны общения. Они могут быть явными, но могут быть и скрытыми, не показанными. Взаимоотношение реализуется в общении и через общение. В то же время взаимоотношение накладывает печать на общение, оно служит своеобразным содержанием последнего. Вспомним гоголевских Ивана Ивановича и Ивана Никифоровича. У них были добрые теплые взаимоотношения, которые выражались в разнообразных, соответствующих им формах общения. Но вот взаимоотношения нарушились, стали враждебными — изменилось и общение.

Принято различать деловые и личные взаимоотношения. Деловые создаются в ходе выполнения служебных обязанностей, регламентированных инструкцией, уставом, постановлением. При формировании группы определяются функции ее членов. Например, открывается школа интернат. Штатным расписанием предусмотрены директор, завуч, учителя, воспитатели, завхоз я т.д. Документом же определены обязанности каждого из них. Лицу, занявшему ту или иную должность, надлежит выполнять определенную работу, а также устанавливать вытекающие из служебных обязанностей деловые контакты.

Психологическими исследованиями установлено несколько видов деловой зависимости. 1. Деловые отношения равенства. В этом случае два или несколько членов группы, коллектива имеют одинаковые права и обязанности выполняют одинаковые функции. Примером могут служить студенты в учебной группе, два монтажника в бригаде строителей и др. 2. Деловые отношения подчинения. В них одно лицо согласно документу занимает положение, обязывающее его намечать для другого объект приложения усилий, способы выполнения, осуществлять контроль, принимать исполнение. Другое лицо признает и выполняет предписания документа, хотя они исходят не из документа, а от лица с возложенными на него полномочиями. Реальные - деловые взаимоотношения всегда богаче положений, закрепленных в инструкция», уставах, приказах, Это связано с тем, что относятся друг к другу люди, наделенные индивидуальными качествами.

Личные взаимоотношения возникают на основе психологических мотивов: симпатии, общности взглядов, интересов, комплементарности (дополнения друг друга), неприязни и др. В личных взаимоотношениях документы не имеют силы. Приказами, распоряжениями личных взаимоотношений установить нельзя. Необходимым условием возникновения данных взаимоотношений, является постижение друг друга. Именно в ходе познания устанавливаются взаимоотношения, а по мере их укрепления члены группы узнают друг друга. Взаимоотношения могут прекратиться, как только исчезают психологические мотивы, породившие их. Система личных взаимоотношений выражается в таких категориях, как дружба, товарищество, любовь, ненависть, отчужденность.

В процессе общения намечается несколько вариантов соотношения деловых и личных взаимоотношений.

1. Совпадение положительной направленности. В группе, не имеющей деловых противоречий между членами, добрые личные контакты способствуют успешному выполнению стоящей задачи. Под влиянием положительных личных взаимоотношений деловые становятся менее официальными. Но различия между ними сохраняются.

1. Натянутые деловые отношения и недоброжелательные личные. Это предконфликтная или конфликтная ситуация. Она может возникнуть в отношениях равенства или подчинения. Причины осложнения отношений могут быть различные, но выход из конфликтной ситуации не должен быть за счет нарушения деловой активности членов группы, коллектива, снижения качества и уменьшения количества выпускаемой продукции.
2. Нейтральные деловые и такие же личные. Под нейтральными следует понимать такие отношения, при которых обе стороны придерживаются инструкции, не выходя за ее пределы. Это так называемые строго официальные отношения. Личные при этом нивелируются. Они не проявляются, т.к. для этого нет почвы.

Межличностные отношения определяют положение человека в группе; коллективе. От того, как они складываются, зависит эмоциональное благополучие, удовлетворенность или неудовлетворенность человека пребыванием в данной общности. От них зависит сплоченность группы, коллектива, способность решать поставленные задачи.

Методы изучения общения и межличностных отношений. Общение и межличностные отношения в группах и коллективах изучаются наблюдением, экспериментом, беседой, анкетным опросом, социометрией. Применение того или иного метода диктуется конкретной задачей, а также условиями, в которых осуществляется изучение, Виды наблюдения, эксперимента и опроса, которые были кратко изложены в предыдущей главе, вполне приемлемы при изучении общения и межличностных отношений в группах и коллективах.

В настоящее время широкое распространение получила социометрическая методика. Она используется для изучения общения и межличностных отношений, а уже сложившихся труппах и коллективах. Эта методика предполагает выбор партнера для совместных акций (на деловой и личной основе) путем отпета на вопрос типа: «С кем бы ты желал... (работать в одной бригаде, провести отпуск, отправиться в опасное путешествие и т. д.)?» или «Кого бы ты пригласил... (на день рождения, на встречу Нового года и др.)?» Такого рода допросы называют критериями выбора. Процедура проведения опроса несложна. Каждый член группы, коллектива должен назвать фамилии тех, кого он выбирает, записать на листочке бумаги или сообщить экспериментатору устно. На основе ответов составляются матри­цы, которые дают наглядное представление о положении, занимаемом каждым лицом в межличностных отношениях; популярность—непопулярность, взаимность отношений и общения, состав микрогрупп, существующих в данной первичной группе. Указанная методика при небольшой затрате времени позволяет получить своеобразную канву изучаемой общности. Эта канва, кар-кис, в дальнейшей работе должна быть детализирована, наполнена содержанием при помощи других методов и методик.

В социальной психологии приняты специальные термины, обозначающие положение личности в межличностных отношениях.

«Звезда» — член группы, получающий наибольшее количество выборов. Например, в школьном классе из 35—50 учащихся некоторые учащиеся получают по 8—10 выборов. Такое количество одноклассников выбирает их для совместных акций. Этот ученик популярен. Как правило, - «звезд» в группе немного — 1-2.

«Предпочитаемый» — член группы, коллектива, получающий половину или чуть меньше количества выборов, отданных популярному. В классе такой ученик получает 4—7 выборов.

«Оттесненный» — термин обозначает лицо, получающее 1—3 выбора.

Изучение коллективов и групп показывает, что «предпочитаемых» и «оттесненных» в них большинство. Это основная масса.

«Изолированный»" — лицо, которое не получает ни одного выбора. В школьных классах таких 2—3 ученика.

«Отвергаемый» — тот, кого называют при ответе на вопрос: «С кем бы ты не хотел работать, отдыхать...?»

Итак, каждый член группы, коллектива занимает то или иное положение. Однако оно не всегда одинаково в деловых и личных отношениях. Например, ученик в деловых отношениях оказывается в ранге «оттесненных», в личных — «предпочитаемый»; другой — в личных — «звезда», в деловых — «предпочитаемый». Но может быть и совпадение статуса: «предпочитаемый» в деловых и в личных отношениях.

Психологи исследовали дифференциацию в классных коллективах и выявили причины популярности одних учащихся и популярности других. Оказалось, статус «звезды» обусловлю рядом обстоятельств. Во-первых, умением устанавливать контакты с одноклассниками. Как правило, «популярные» находят дорогу к сердцу одноклассников, Они понимают и оцениваютсостояние сверстников, входят в их положение. Во-вторых, складом характера. Как правило, эти школьники общительны, инициативны, настойчивы. В-третьих, наиболее «популярные» обычным являются носителями знаний: они хорошо успевают по учебным предметам, имеют много сведений, полученных вне школы. Эти учащиеся готовы поделиться знаниями с одноклассниками. В-четвертых, физический фактор; приятная внешность девочки, физическая сила мальчика.

Иногда в классных коллективах «популярным» оказывается ученик с сомнительным поведением и личностными качествами, не отвечающими высоким нормам. Это бывает в тех случаях, когда воспитательная работа и коллективные дела в запущенном состоянии.

Непопулярность (изолированность и отвергаемость) также имеет свои причины. Установлено, что такое положение школьника вызывается следующими причинами. Во-первых, безразличием к собственной учебе и успеваемости товарищей. Для них учение — дело обязательное, но неинтересное. Это замечают сверстники. Во-вторых, непопулярны те, кто неинтересен в общении: они не могут предложить что-то забавное, увлекательное, у них для этого не хватает выдумки, инициативы. В-третьих, вялость, бездеятельность в налаживании контактов и Отношении. Такие школьники хотели бы участвовать в общих делах, но не знают, как включиться в них. Попытки, которые они предпринимают, не отличаются тактичностью, скромностью. Этим они больше вредят себе, чем помогают. В-четвертых, способствует изолированности небрежный, Неряшливый внешний вид. Нестриженые ногти, немытые руки и грязная одежда, в сочетании с пренебрежением к санитарным правилам, отталкивают одноклассников.

Таким образом, эмоциональное благополучие и удовлетворенность индивида в системе межличностных отношений определяется тем, насколько популярен он, как много членов группы претендуют на деловые и личные контакты с ним. Но это не все. Как показывают исследования, эмоциональное благополучие зависит от взаимности выбора. Если М выбрал И, а И выбрал М — это взаимный выбор. Все другие варианты не характеризуются взаимностью. Поэтому, если Б, Д, Г выбрали Л, но никто из них не получил выбора от А, — взаимности нет. В этом случае А, хотя и получил много выборов, но остался без взаимности. И его эмоциональное благополучие окажется хуже, ниже, чем у двух лиц, находящихся во взаимном выборе. Важным феноменом в межличностных отношениях оказывается социально-психологическая рефлексия — способность индивида воспринимать и оценивать свои взаимоотношения с другими членами группы. В рефлексии отражается понимание собственных притязаний во взаимоотношениях, реальность положения и оценка его другими членами группы.

Исследованиями установлено, что составляющие рефлексию притязания и оценка человека другими членами группы не всегда гармонично соотносятся друг с другом. Их соотношение может быть следующее. Первое — притязания соответствуют реальному положению, оценка со стороны и самооценка совпадают. Второе — притязания и положение в группе не совпадают. Притязания либо завышены, либо занижены.

Социально-психологическая рефлексия измеряется «рефлексивным коэффициентом осознанности» по формуле

РКО=R/R1\*100%,

где R — число оправдавшихся ожиданий в выборах партнёра,

R1— число ожидавшихся выборов.

**ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ СОВМЕСТИМОСТЬ, КОНФЛИКТЫ И МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ**

Психологическая совместимость. Межличностные отношения выражаются в совместимости людей.

Совместимость — оптимальное сочетание качеств людей в процессе общения, способствующих успеху выполнения совместных акций. Принято выделять четыре вида совместимости: физическую, психофизиологическую, социально-психологическую и социально-идеологическую.

Физическая совместимость выражается в гармоничном сочетании физических качеств двух или нескольких людей, выполняющих совместное действие {совместимость в силе, выносливости и др.)- Например, при комплектовании экипажей гребных судов (байдарок, каноэ, академических лодок) подбирают спортсменов, равных по физическим данным. Другой пример: в некоторых видах спорта существует деление спортсменов на весовые категории. Это делается для того, чтобы уравнять, совместить анатомические предпосылки, на основе которых развиваются физические свойства. А они при сравнительно одинаковой массе тела могут быть различными. Это зависит от тренированности. В ходе спортивного соревнования происходит состязание не масс тела, а тех физических свойств, которых достиг спортсмен тренировкой при данном весе.

В основе психофизиологической совместимости лежат особенности анализаторских систем, а также свойства темперамента. Этотвид Совместимости предполагает взаимоотношение людей в ходе их совместной акции, при которой чувствительное в пределах той или иной анализаторной систему оказываете решающей. В этом отношении показательна ситуация рассказ Л.Н. Толстого «Слепой и глухой». Предпринятое двумя персонажами рассказа нападение на чужой посев гороха окончилось безрезультатно, так как один не слышал, а другой не видел, и сигналы каждого из них не доходили до другого. Они оказались физиологически несовместимыми. Две женщины-контролера, на ткацкой фабрике, выполняющие совместную работу и отличающиеся разной острогой и цветочувствительностью зрения, являются несовместимыми. Производительность их труда будет невысокой.

Еще большее значение в пределах данного вида совместимости имеет темперамент. Исследования и наблюдения свидетельствуют о том, что «пригонка» темпераментов осуществляется не определенным правилам. Доказано, что в общении хорошо совмещаются два неодинаковых темперамента (холерик и флегматик, сангвиник и меланхолик) и плохо уживаются люди с однотипными темпераментами (два холерика). С другой стороны, в работе, требующей подвижности нервной системы от всех ее участников, противоположные темпераменты не пригодны, поскольку не обеспечивают одинакового ритма работы.

Социально-психологическая совместимость предполагает взаимоотношение людей с такими личностными свойствами, которые способствуют успешному выполнению социальных ролей. В этом случае не обязательно сходство характеров, способностей, по обязательна их гармония. Как свидетельствует жизненная практика, контакты устанавливаются быстрее и оказываются прочнее у людей с чертами характера, дополняющими одна другую: один — задиристый, решительный, другой — спокойный, рассудительный, неторопливый. Один — более способный в усвоении знаний, другой в приобретении двигательных навыков. Сказанное не означает, что в любых случаях совместимыми оказываются лишь люди с противоположными чертами, с несходными способностями и другими свойствами. Совместимость возможна и при сходных темпераментах, но вероятность распада общности в этом случае большая.

Социально-идеологическая совместимость предполагает общность идейных взглядов, сходство социальных установок и ценностей.

Идейное родство, стремление к одним и тем же моральным и эстетическим ценностям сближает людей. Совместимость на социально-идеологической основе можно считать более высокого уровня по сравнению с совместимостью на иных основах. Идейное сходство, совпадение социальных установок как бы перекрывает и интегрирует все другие основания. Физический, психофизиологический и социально-психологический факторы, если они идут вразрез с социально-идеологическим, могут быть приглушены и несовместимость на основе этих параметров не будет продляться. Это обусловлено тем, что групповое или коллективное плис направлено на решение не частных, хотя и групповых, масштабных задач, стоящих перед большими общностями партией, классом, народом).

Рассматривая виды совместимости, следует иметь в виду, что ни все могут быть представлены в акте конкретного общения, хотя такие случаи крайне редки. Практически же встречается совместимость в пределах одного или двух видов. Например, Физическая и психофизиологическая; психофизиологическая и социально-психологическая; социально-психологическая, психофизиологическая и социально-идеологическая и др.

**Конфликты и межличностные отношения**

Конфликт — это про­тиворечие, возникающее между людьми в связи с решением тех или иных вопросов социальной и личной жизни (А. Г. Ковалев),

Среди многих причин, порождающих конфликт, определенное место занимает несовместимость в физическом, психофизиологическом, социально-психологическом и социально-идеологическом отношениях. В социалистическом обществе нет антагонистических противоречий. Поэтому нет масштабных конфликтов, порожденных социально-идеологической несовместимостью. Между тем в годы гражданской войны в нашей стране идеологические расхождения приводили к конфликтам не только чужих друг другу людей, но и родственников: родителей и детей, братьев, сестер.

Капитализм порождает социальное неравенство, что в свою очередь ведет к антагонистическим противоречиям и конфликтам. Яркую картину несовместимости в социально-идеологическом отношении нарисовал Джек Лондон в рассказе «В далеком краю». Он повествует о том, как два незадачливых золотоискателя зазимовали на Крайнем Севере в небольшом домике. Они были представителями разных сословий, у каждого были свои взгляды, идейные ценности. Совместная жизнь была мучительной. Финал оказался трагичным: они погибли в смертельной схватке.

Отсутствие социально-идеологической несовместимости в группах и коллективах нашего общества не означает, что в них нет противоречий и конфликтов. Они есть и возникают по разным причинам.

Противоречия в межличностных отношениях не всегда приводят к конфликтам: многие из них разрешаются мирным путем. Другие — вызывают противоборство и разрешаются в нем.

В группах, коллективах, уже сформировавшихся и устоявшихся, противоречия возникают реже, чем в общностях, срок существования которых невелик. Это связано с тем, что в длительно существующих общностях под влиянием отсева и взаимопознания достигается уровень совместимости, при котором противоречия не разрешаются в конфликтной ситуации. В группах коллективах, находящихся в стадии становления и развития противоречия нередко заканчиваются конфликтами. Причинами тому могут выступать психофизиологическая и социально-психологическая несовместимости. А конкретнее: появление этих общностях лиц с трудными характерами — заносчивых, капризных, с преувеличенной самооценкой и притязаниями, завистников сплетников. Такие люди способны па создание атмосфер травли, подсиживания. Они совместимы только с теми, кто выполняет их прихоти, способствует реализации их коварных замыслов.

В конфликтной ситуации деловые и личные взаимоотношения оказываются настолько запутанными, что в них трудно разобраться. Поэтому выход из создавшегося положения порой отыскивается на путях администрирования.

В личных взаимоотношениях несовместимость редко бывает причиной конфликтов. Скорее несовместимость исключает взаимоотношения на личной основе. Дело в том, что личные взаимоотношения не обязательны. Поэтому, как только обозначается несовместимость и это становится очевидным, — люди расстаются и взаимоотношения прекращаются.

**МАССОВЫЕ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ЯВЛЕНИЯ И ИХ РОЛЬ В ОБЩЕНИИ И МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЯХ**

Социальная психология изучает проявление психической деятельности в условиях групп, коллективов. На первый взгляд кажется, что сознание во всех его свойствах и особенностях индивидуально. Это верно, но верно также и другое — одновременное проявление одной из сторон сознания множества людей. Это так называемые массовидные психические явления, к. которым относятся общественное мнение, коллективное переживание, соревнование, подражание.

В.И. Ленин, разрабатывая стратегию и тактику партии коммунистов, много внимания уделял психологии масс.

Массовидные психические явления, преломляясь через ближайшую социальную среду — коллектив, группу,— оказывают влияние па личности, их общение и взаимоотношения.

Рассмотрим некоторые проявления общественной психологии больших групп и их преломление в общении.

**Общественное мнение**

Общественное мнение — единые по содержанию суждения о фактах социальной жизни, коллективной деятельности, деятельности отдельных личностей. Оно приобретает функцию оценки и формируется либо стихийно, либо сознательно. Стихийное мнение опирается на информацию, пере­даваемую «из уст в уста» (слухи). Общественное мнение, отражающее господствующую идеологию, социально-экономический уклад общества, государства, вырастает на данных массовой информации: прессы, радио, кино, телевидения, собраний, митингов и т.д.

Общественное мнение порой имеет широкие масштабы; страну, континент, весь мир. О таких проблемах международной жизни, как война и мир, экономические вопросы, складывается определенное общественное мнение у многих миллионов людей. По общественное мнение может охватывать и небольшой круг людей — коллектив предприятия, население района, города, села. В этом случае содержанием общественного мнения могут стать дела группы, отдельных личностей.

Общественное мнение отражается на жизни коллектива, группы, личности, на общении и межличностных отношениях. В школе, например в коллективе учителей, учащихся, создается общественное мнение о том или ином ученике. Если в нем правильно отражены факты о делах и поведении, это благотворно влияет на школьника, на психологический климат класса, в котором он учится. Если же мнение основывается на ложной информации и таким образом оказывается неверным, оно может глубоко ранить школьника, изменить к худшему его общение и взаимоотношения со сверстниками, учителями. Под влиянием общественного мнения порой круто меняются привязанности ученика, сфера его общения. .

Коллективное переживание. Тождество эмоционального состояния людей, входящих в социальную общность, представляет собой коллективное переживание. Оно может захватить большие массы людей. Вспомним день первого полета человека в космос. Радовались не только граждане Советского Союза, но и все прогрессивное человечество.

Праздники вызывают у людей приподнятое настроение. Стихийные бедствия — печаль многих тысяч людей. Таким образом, коллективные переживания могут быть положительными и отрицательными по содержанию. Глубоко отрицательным переживанием большой силы является паника. Иногда она захватывает множество людей, дезорганизует, нарушает ритм жизни и работы, ломает - устоявшиеся отношения.

А.С. Макаренко считал, что для здорового, дееспособного коллектива характерно чувство бодрости, задора, делового энтузиазма, но, как показывает практика воспитательной работы, эмоциональный подъем сменяется периодами спада, а порой и периодами минорного настроения. Горе одного члена коллектива отзывается в сердцах других. Потеря товарища ложится тяжким грузом на весь коллектив.

Каково значение коллективных переживаний в жизни группы, коллектива? Как они влияют на общение и межличностные отношения? Эмоциональный настрой коллектива создает определенную атмосферу для решения коллективных задач. Там, где господствует жизнерадостный тон, где открыто и без ограничений выявляются чувства солидарности и участия, коллективизма и товарищества, легче выполняется трудная работа, менее утомительными становятся дела. И напротив, уныние, и грусть, чувство одиночества, изолированности деморализуют личность и коллектив. На фоне коллективного переживания оформляются и существуют межличностные отношения. В коллективе с преобладанием положительного эмоционального настроя, как правило, не возникает эмоциональных конфликтов. Общение и межличностные отношения как бы входят в русло существующего эмоционального климата группы, коллектива. Равно и отрицательная атмосфера в коллективе порождает условия для натянутых межличностных отношений.

**Соревнование**

Взаимодействие личностей, коллективов, групп, в ходе, которого возникает и реализуется стремление сто­рон превзойти результат друг друга, составляет соревнование. По своему характеру оно социально, т.е. его содержание связано с нуждами, запросами общества. Чем содержательней основа соревнования, тем оно ценнее: повышается качество учебы, качество и количество выпускаемой продукции, спортивных результатов и т. д. В отличие от конкуренции, соревнование не имеет антагонистических тенденций. Оно не предполагает, что перевес над другой стороной будет, достигнут любой ценой. Соревнование создает эмоциональную насыщенность, оно затрагивает сферу переживаний, поскольку есть противоборство, стремление каждой стороны выйти вперед, занять более высокое место.

Соревнование есть форма взаимосвязи людей. Поэтому оно определяет и выявляет межличностные отношения, характер общения внутри коллектива, группы. При наличии соревнования сложившиеся межличностные отношения в коллективе не меняются по существу, но приобретают иной оттенок. Так, в коллективе, где деловые отношения сочетаются с взаимной симпатией, правильно организованное соревнование нисколько не снижает товарищеской атмосферы (хотя оно и предусматривает стремление каждой стороны превзойти другую). Напротив, общая эмоциональная атмосфера укрепляется, поскольку соревнование не мыслится без взаимопомощи, взаимовыручки для достижения общеколлективного результата.

Соревнование требует умственного, физического и эмоционального напряжения. Эмоциональный настрой колеблется" в зависимости от хода соревнования. Так, эмоциональный накал усиливается, если возникает разрыв в результатах соревнующихся сторон. Напряжение борьбы увеличивается по мере сокращения срока, отведенного на соревновательную борьбу. В соревновательной борьбе особую важность приобретает спаянность, сработанность, взаимопонимание отдельных членов группы, коллектива. В этом случае единое стремление, единый порыв, единая эмоция выливаются в результат, невозможный без соревновательной борьбы. Разлад, несогласованность в действиях, взаимные упреки и разнотипные эмоции не приводят к успеху.

**Подражание**

Сознательное или неосознанное копирование образца называется подражанием. В общественной жизни оно снимает важное место. Так, школьник подражает полюбившееся герою фильма, перенимает его манеру поведения, мимику, жесты. Распространение моды целиком основано на подражании. Одежда, прически, мебель в квартире, манеры общения — see это может явиться объектом для подражания.

Подражание как массовое социально-психологическое явление, так или иначе преломляется в общении. Оно позволяет выработать идентичные приемы поведения людей, составляющих группу, коллектив. Подражание образцу, осуществляется либо согласно инструкции (в официальной группе), либо по договоренности лиц, либо стихийно. Например, опыт работы производственной бригады и складывающиеся в ней деловые отношения становятся объектом специального изучения и распространения. Бригады, которые перенимают этот опыт, вводят его путем подражания.

Подражание манерам поведения, приемам умственной деятельности, стилю общения авторитетной личности или члену коллектива может осуществляться стихийно.

Подражание может быть полностью неосознанным или не до конца осознанным. Особенно заметно это в группах детей младшего возраста. Неосознанное подражание наблюдается и при речевом общении. Человек, попавший в среду с чуждыми ему речевыми особенностями, через некоторое время, не желая этого, будет произносить слова так, как слышит их.

Таким образом, подражание, наряду с другими социально-психологическими явлениями, становится содержанием и формой общения и межличностных отношений в группе, коллективе.

**НАЧАЛО, РАЗВИТИЕ И СОХРАНЕНИЕ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ**

Как психологически связаны симпатия и длительное увлечение? Как мы обращаем эмоциональное влечение в реальные взаимоотношения? Как одно становится другим?

Мой опыт подсказывает — мы планируем встречи с людьми; договариваемся о теме встречи, повседневные дела сводят нас часто с теми, кого мы хорошо знаем. Если изучать контакты лишь между случайными анонимными знакомцами в контекстуально чистых лабораторных условиях упустить тот факт, что в реальной жизни наши встречи с другими людьми, как правило, не являются неожиданными, «предвиденными, случайными — они предсказуемы, ожидаемы и (зачастую) заранее подготовлены. Будучи таковыми, они основываются на воспоминаниях; мы «сочиняем истории», со­гласно которым развиваются ваши взаимоотношения с окружающими. Эти «истории» повествуют о том, как все начиналось, куда движется и что эти отношения значат для нас. Мы создаем «истории» в соответствии с нашей системой ценностей, а правилами межличностного поведения, принятыми в нашей культуре. Мы нуждаемся в истории до тех пор, пока эмоциональное влечение не перерастет в отношение

Повседневная рутина зачастую убивает отношения

В ряде теорий («теория справедливости», Hatfield and Tra-upmann, 1981; «теория обмена», Huesmann and Levinger, 1976) утверждается, что межличностные отношения зависят от прошлых, настоящих или ожидаемых в будущем «вознаграждений», которые мы получаем от партнера по общению. Я думаю, в данном подходе есть одна принципиальная ошибка: считая отношения сложившимися, мы постоянно сознательно поддерживаем их, используя для этого приемы подкрепления, контроля или стратегического развития. Большая часть нашей повседневной жизни удивительно банальна, рутинна, предсказуема. Мы воспринимаем наши долговременные отношения как нечто само собой разумеющееся; мы уверены, что наш партнер, засыпая рядом с нами, проснется, все еще желая оставаться нашим партнером и завтра. Мы нарушаем ритуал завтрака, когда общаемся, друг с другом, словно чужие, когда не используем целый арсенал приемов оказания поддержки друг другу, необходимых для восстановления и сохранения отношений в прежнем виде. В лучшем случае мы проделываем это только с друзьями, которых не видели, целую вечность.

Удивительным фактом повседневной жизни является то, что сценарии поведения, поддерживающие отношения, существуют, однако они перестают работать, как только отношения определились и устоялись. Справедливости ради следует сказать, что отношения между друзьями во многих случаях носят иной характер — дружеские чувства сохраняются вопреки времени и расстояниям без каких-либо контактов между друзьями, если не считать таковыми редкие телефонные звонки, рождественскую открытку или письмо, что вряд ли можно рассматривать как «вознаграждение».

Отношения поддерживаются «мысленно», не только посредством реальных действий, но и убеждения и веры. Они выдерживают расстояние, климат, революции, эпидемии и стихийные бедствия до тех пор, пока мы оба считаем, что они существуют.

К таким вечным, потенциально сильным по своему воздействию видам отношений откосятся отношения между родителями и детьми, между супругами, друзьями, коллегами по работе. Они составляют часть несомненных и удобных в своей предсказуемости моментов нашей жизни, состоящей из рутины, ожиданий и допущений, что многое из того, что произойдет завтра, базируется на сегодняшнем фундаменте. Они не создаются беспрестанно заново, в соответствии с представлениями тех социальных психологов, которые предлагают рассматривать каждый новый день как чистый лист.

Привычность и предсказуемость повседневной жизни помогает объяснить, почему распад, развитие и возобновившие отношений связаны со стрессом. Стресс от разрыва отношений и потери партнера часто вызывается именно однообразием отношений, встроенных в рутину нашей жизни. Мы не осознаем их рутинность до тех пор, пока отношения не оказываются под угрозой. Утрата отношений уносит невысказанные я неоегаванные части нашего <Я>.

**Размышления**

Что же в таком случае мы думаем об отношениях? Серьезное влияние на них оказывают управляющие ими правила. Помогает или мешает знание этих правильному развитию отношений? Действительно ли мы следуем данным правилам? Как наши взгляды отражаются на нашем поведении? Ведем ли мы себя в компании друзей как-то по-особому, делая совместно с ними всевозможные дела и выстраивая свою жизнь с учетом важности для нас этих отношений, — или только думаем, что мы это делаем?

Межличностные отношения возникают в тот момент, когда партнеры начинают думать, что между ними сложились отношения, и эта установка начинает влиять на их поведение. Это поведение может меняться; могут измениться я наши представления о партнере или Друге; на наши представления, касающиеся взаимоотношений, могут повлиять настроение, ситуация и всякого рода перемены в нашей жизни. Поэтому межличностные отношения следует рассматривать не как постоянную и неизменную «вещь», но как потенциально изменяемые ментальные и поведенческие формы, в создании которых участвуют как их непосредственные участники, так и внешние наблюдатели. Ученые исследуют имеющиеся у людей ментальные карты отношений, а также то, как они меняются по мере укрепления или разрушения отношений. Предметом изучения является и изменения в поведении пары, происходящие с течением времени.

Межличностные отношения не представляют собой случайную реакцию на какие-то, «изгибы» взаимодействий или внезапные «вознаграждения». В действительности мы уточняем свои представления о партнерах мере того, как лучше их узнаем, а поведенческие изменения (например, нарастающая близость) становятся индикатором таких ментальных изменений. Представления людей о самих себе, своих партнерах и взаимоотношениях между ними развиваются, параллельна с развитием «шлях взаимоотношений.

**Всегда ли партнеры сходятся в оценке своих отношений?**

Расхождения во взглядах - даже между близкими партнерами неизбежная часть повседневной социальной жизни (McCarthy, 1983). Когда мы сталкиваемся с подобными разночтениями», это должно удивлять нас меньше, чем обычно имеет место. Когнитивные процессы — наши собственные или других людей — недоступны нам; поскольку мы не знаем, о чем думают другие люди, нам остается догадываться об этом, и очень часто наши догадал ошибочны (Nisbett and Wilson, 1977). Кроме того, мы редко открыто и подробно обсуждаем с партнерами то, как мы оцениваем наши отношения, за исключением тех случаев, когда считаем, что что-то происходит не так, как надо (Baxter and W&Rot, 1984). В результате мы не приобретаем опыт согласования взглядов относительно общения, зато тот опыт, который у нас имеется, заставляет придавать особое значение возникающим разногласиям.

Трудности и проблемы общения более заметны, доступны, они притягивают нас, тогда как ровные и спокойные отношения не привлекают наше внимание. Например, мы неправильно воспринимаем чувства других людей, когда сомневаемся в том, что партнеры сохраняют верность и обязательность нашим отношениям, допуская, что они могут изменить свои взгляды, — мы остаемся их друзьями только до тех пор, пока они думают, что это так (Dttck, 1983). Еще более важно то, что, скорее всего партнеры в качестве ключевых выделяют в истории своих отношений разные события, так, что не стоит ожидать, что между ними будет достигнуто полное взаимопонимание относительно характера иди развития межличностного общения (McCarthy, 1983).