**Коммуникативные стили**

Михаил Алексеевич Василик, доктор философских наук, профессор, заведующий кафедрой политологии Санкт-Петербургского государственного политехнического университета.

Понятие коммуникативного стиля обозначает привычные, устойчивые способы поведения, присущие данному человеку, которые он использует при установлении отношений и взаимодействии с другими людьми.

Приведем несколько примеров. Если человек бывает искренним лишь с несколькими близкими друзьями и этот вид самораскрытия важен для него, то можно сказать, что глубокое самораскрытие с близкими — часть его межличностного стиля и одна из ценностей его системы межличностного общения. Или, предположим, кто-то никогда не сплетничает, не говорит о людях за их спиной, так как не желает порочить чью-либо репутацию или создавать кому-либо проблемы. В этом случае отказ от сплетен о людях — часть его стиля и одна из межличностных ценностей. А может быть, размышляя о своих отношениях с другими людьми, вы заметили, что всегда стараетесь добиться своего. Скажем, вы идете с приятелями только на тот фильм или концерт, который интересует лично вас; именно вы всегда устанавливаете время встречи (поездки, развлечения и т.п.); в беседе с людьми, как правило, вы задаете тему разговора и говорите большую часть времени. Это может означать, что управление, манипулирование людьми, доминирование над ними является частью вашего межличностного стиля и входит в систему ваших межличностных ценностей.

Понимание собственного коммуникативного стиля и умение распознавать стиль партнера по коммуникации — важные характеристики коммуникативной компетентности.

Большинство исследователей стилей деятельности и общения разделяют следующие методологические установки:

стиль представляет собой проявление целостности индивидуальности;

стиль связан с определенной направленностью и системой ценностей личности;

стиль выполняет компенсаторную функцию, помогая индивидуальности наиболее эффективно приспособиться к требованиям среды.

К анализу стилей межличностного взаимодействия обращались многие выдающиеся психологи. Рассмотрим идеи некоторых из них.

Известный австрийский психолог Альфред Адлер ввел в психологию понятие жизненного стиля, рассматривая его как уникальное соединение черт, способов поведения и привычек, которые, взятые в совокупности, определяют неповторимую картину существования индивида.

По мнению Адлера, жизненный стиль формируется у ребенка уже в возрасте 4 или 5 лет и настолько прочно закрепляется, что впоследствии почти не поддается серьезным изменениям и становится главным стержнем поведения человека.

Каждый человек в своей жизни, согласно Адлеру, поставлен перед тремя неизбежными проблемами:

профессиональная проблема: как найти занятие, которое позволило бы выжить в сложном социальном мире;

проблема сотрудничества и дружбы: как занять такое положение среди других людей, которое позволило бы сотрудничать с ними и пользоваться совместно преимуществами сотрудничества;

проблема любви: как приспособиться к тому факту, что продолжение и развитие жизни человечества зависит от нашей любовной жизни.

Все эти проблемы взаимосвязаны. На основании того, как решаются три главные жизненные задачи, Адлер предложил типологию жизненных стилей, правда, оговариваясь при этом, что он не рассматривает людей как типы, потому что у каждого человека свой, индивидуальный стиль жизни, а выделяемые им типы установок — лишь концептуальное средство для лучшего уяснения понятия.

В своей классификации ученый использует в качестве переменных две движущие силы развития личности — социальный интерес и степень активности. Социальный интерес проявляется в сотрудничестве с другими людьми ради общего успеха. Его противоположностью является эгоистический интерес. Степень активности имеет отношение к тому, как человек подходит к решению жизненных проблем. Как считал Адлер, каждый человек имеет определенный энергетический уровень, в границах которого он решает свои жизненные проблемы и который может варьироваться у разных людей от вялости, апатичности до постоянной неистовой активности. Степень активности играет конструктивную или деструктивную роль только в сочетании с социальным интересом. Эти два измерения позволяют выделить следующие типы жизненных установок:

управляющий тип — люди самоуверенные и напористые, с незначительным социальным интересом. Они активны, но их поведение не предполагает заботы о благополучии других. Для них характерна установка превосходства над внешним миром. Сталкиваясь с основными жизненными задачами, они решают их в агрессивной, антисоциальной манере;

берущий тип — люди с подобной установкой относятся к внешнему миру паразитически, удовлетворяют большую часть своих потребностей за счет других. У них нет социального интереса, но, обладая низкой степенью активности, маловероятно, что они причинят вред другим;

избегающий тип — у людей этого типа нет ни достаточного социального интереса, ни активности, необходимой для решения своих собственных проблем, для них характерно социально-бесполезное поведение;

социально-полезный тип — люди, соединяющие в себе высокую степень социального интереса и высокий уровень активности. Они проявляют истинную заботу о других, заинтересованы в общении с ними, осознают, что решение жизненных задач требует сотрудничества, личного мужества и готовности помогать другим людям.

Введенный Адлером фактор социального интереса позволяет выделить и установки межличностного взаимодействия:

индивидуалистическое стремление к социальному превосходству над другими может быть рассмотрено как вариант борьбы против других людей с целью стать выше их;

социальное тяготение равных индивидов друг к другу предполагает интерес к другим людям, участие по отношению к ним (полезная сторона) или их использование (неполезная сторона).

Стили поведения в межличностных отношениях, лишь намеченные в концепции Адлера, получили глубокое исследование и развитие в работах психолога Карен Хорни. Основной тезис ее подхода заключается в следующем: в целях достижения чувства безопасности в окружающем мире, снижения тревоги человек прибегает к разным защитным стратегиям. Каждой стратегии сопутствует определенная основная ориентация в отношениях с другими людьми:

ориентация на людей, или уступчивый тип. Этот тип предполагает такой стиль взаимодействия, для которого характерны зависимость, нерешительность, беспомощность. Человеку уступчивого типа необходимо, чтобы в нем нуждались, любили и защищали его, руководили им. Подобные люди завязывают отношения с целью избежать чувства одиночества, беспомощности или ненужности, однако за их любезностью может скрываться подавленная потребность вести себя агрессивно;

ориентация от людей, или обособленный тип. Для этого типа характерна установка никоим образом не дать себя увлечь, идет ли речь о любовном романе, работе или отдыхе. В результате человек такого типа утрачивает истинную заинтересованность в людях, привыкает к поверхностным наслаждениям. Для данного стиля характерно стремление к уединенности, независимости и самодостаточности;

ориентация против людей, или враждебный тип. Этот стиль характеризуется доминированием, враждебностью, тягой к эксплуатации. Враждебный тип способен действовать тактично и дружески, но его поведение в итоге всегда нацелено на обретение контроля и власти над другими, все направлено на повышение собственного престижа, статуса или на удовлетворение личных амбиций.

По мнению Хорни, каждый из нас когда-либо применял эти стратегии в межличностных отношениях. Как у здоровой, так и у невротической личности все они находятся между собой в состоянии конфликта. Однако у здоровых людей этот конфликт не несет в себе такого эмоционального заряда, как, например, у больных неврозами. Здоровому человеку присуща большая гибкость, он способен менять стратегии сообразно обстоятельствам. Невротик же,когда решает встающие перед ним вопросы или строит отношения с другими, не в состоянии сделать правильный выбор между этими тремя стратегиями.

Различные коммуникативные стили исследовались американским психологом Вирджинией Сатир, которая сделала акцент на описании паттернов коммуникации, т.е. используемых вербальных и невербальных знаков и приемов. Сатир исходит из предположения, что изменение внешних поведенческих реакций может помочь в изменении отношения человека к самому себе, прежде всего повысить его самооценку. Для этого необходимо как можно точнее представить, почувствовать, какие именно модели поведения — интонации, движения и позы тела, выражение лица и характерная лексика — соответствуют тому или иному стилю. Она выделяет четыре достаточно устойчивых паттерна, в описании установок которых очевидно влияние Хорни:

плакатор (угодливый тип). Его внутренняя установка: «я — ничтожество». Плакатор всегда говорит, как бы заискивая, пытаясь благодарить, извиняться; он никогда не выражает несогласия независимо от предмета разговора. Изъясняется он так, как будто ничего не может сделать сам и должен иметь кого-нибудь в качестве наставника;

блеймер (обвиняющий тип). Внутренняя установка этого типа: «я одинок, я неудачник». Блэймер — это диктатор, хозяин, тот, кто находит ошибки. Он ведет себя как человек, превосходящий всех; кажется, что он говорит: «все было бы прекрасно, если бы не ты». Голос его грозен, напряжен, часто пронзителен и громок;

компьютер (безэмоциональный тип). Внутренняя установка такого типа: «я чувствую себя уязвимо». Он всегда очень корректен, разумен, спокоен, хладнокровен и собран, в нем не заметна ни одна эмоция. Голос его невыразителен, глух, монотонен; словарь насыщен абстракциями;

дистрактор (неуместный тип). Его внутренняя установка: «никому до меня нет дела, для меня нигде нет места». Что бы ни говорил и ни делал дистрактор, это не относится к тому, что говорит или делает кто-то другой, дистрактор никогда не отвечает по существу. Его голос может быть певучим, ударения в словах часто неправильны, интонации могут повышаться и понижаться совершенно без причин, потому что он ни на чем не фокусируется.

По мнению Сатир, способы коммуникации усваиваются человеком в раннем детстве. Пытаясь найти свой собственный путь в сложном и часто угрожающем мире, ребенок использует тот илииной стиль, после достаточно длительного пользования которым он уже более не может отличать свои реакции от чувства собственного достоинства или чувства своей индивидуальности. Использование моделей поведения плакатора, блеймера, компьютера и дистрактора в той или иной степени укрепляет в человеке чувство низкой самооценки и приниженности. Альтернативой этим типам, по мысли Сатир, является конгруэнтное поведение, при котором все составляющие сообщения соответствуют друг другу: голос произносит слова, соответствующие выражению лица, положению тела, интонациям. Взаимоотношения протекают легко, свободно и честно, и чувство собственного достоинства не подвергается таким испытаниям, как в описанных четырех случаях.

Подобно Хорни, признающей гибкость использования разных ориентаций в качестве показателя здоровой личности в отличие от невротической, Сатир также считает, что можно с равным успехом «плакатировать», если вам угодно, «блеймировать», если вам это нравится, быть «компьютером» или «дистрактором», если вам это нужно. Разница между уродливым и нормальным паттернами состоит лишь в том, что вы знаете, что делаете, и готовы ко всем возможным последствиям.

Описанные схемы поведения находят свое проявление в продуктивном или непродуктивном коммуникативном стиле. В основу различения этих двух стратегий контакта может быть положена ценностная ось «отношение к другому как к ценности — отношение к другому как к средству».

Первый полюс конституирует отношение к партнеру как к ценности. В этом отношении можно выделить моральную и психологическую стороны. Моральная сторона состоит в признании другого человека в качестве свободного, ответственного, имеющего право быть таким, каков он есть. Психологическая сторона состоит в стремлении к сотрудничеству, равноправным партнерским отношениям, к совместному решению возникающих проблем, в готовности понять другого, умении децентрироваться, видеть человека во всей его многосложности, уникальности, изменчивости. В поведенческом плане это установка на диалог и сотрудничество.

Второй полюс характеризуется отношением к партнеру как к средству, объекту, орудию достижения своих целей: нужен — привлечь, не нужен — отодвинуть, мешает — убрать. Подобная установка базируется на ощущении собственного превосходства над другими в чем-либо, доходящем до чувства собственной исключительности. В психологическом плане эта позиция проявляется в эгоцентризме — непонимании другого, отсутствии попыток увидеть ситуацию его глазами, в упрощенном, одностороннем видении своего партнера, в использовании стереотипных представлений, расхожих суждений о нем. В поведенческом плане — это опора на однонаправленность воздействия, его монологичность с использованием стандартных, привычных, автоматических приемов.

Большинство случаев взаимодействия людей между собой находится между описанными полюсами. В чистом виде объектное отношение проявляется нечасто, поскольку вызывает моральное осуждение со стороны окружающих и, кроме того, часто технологически невыполнимо, так как приходится считаться с сопротивлением адресата воздействия, отстаивающего свое право на субъектность.

Каждый человек оказывается перед проблемой выбора своей собственной позиции, своего «участка на оси». Для описания взаимопереходов между полюсами психологи предлагают выделить несколько уровней, каждый из которых соответствует определенной стратегии межличностного взаимодействия.

Доминирование. Отношение к другому как к вещи или средству достижения своих целей, игнорирование его интересов и намерений, стремление обладать, распоряжаться, получить неограниченное одностороннее преимущество. Стереотипное представление о другом, открытое без маскировки императивное воздействие: от насилия, подавления, господства до внушения, приказа с использованием грубого простого принуждения.

Манипуляция. Возникает на том этапе, когда открыто переиграть соперника уже не удается, а полностью подавить нет возможности. При этом сохраняется тенденция игнорирования его интересов и намерений, однако стремление добиться своего происходит с оглядкой на производимое впечатление. Воздействие скрытое с опорой на автоматизмы и стереотипы, с привлечением сложного опосредованного давления. Наиболее частые способы воздействия — провокация, обман, интрига, намек.

Соперничество. Партнер представляется опасным и непредсказуемым, с силой которого приходится считаться, но основная задача — переиграть его. Если манипуляция строится на маскировке как цели воздействия, так и самого факта воздействия, то соперничество допускает признание факта воздействия, но цели еще скрываются. Интересы другого учитываются в той мере, в какой это диктуется задачами борьбы с ним.

Партнерство. Отношение к другому, как к равному, с кем надо считаться, но в то же время стремление не допустить нанесения ущерба себе, раскрывая цели своей деятельности. Отношения равноправные, но осторожные, основанные на согласовании интересов и намерений. Способы воздействия строятся на договоре, который служит, и средством объединения, и средством оказания давления.

Содружество. Отношение к другому, как к самоценности. Стремление к объединению в совместной деятельности для достижения близких или совпадающих целей. Основной инструмент воздействия уже не договор, а согласие (консенсус).

К продуктивному стилю взаимодействия, строго говоря, могут быть отнесены лишь последние две установки. Этот стиль понимается как плодотворный контакт в межличностном взаимодействии, способствующий установлению отношений взаимного доверия, раскрытию личностных потенциалов и достижению эффективных результатов совместной деятельности.

Продуктивный стиль не существует между людьми изначально, он устанавливается, требуя от участников коммуникации значительных психологических и энергетических затрат. К сожалению, люди часто не могут приспособиться друг к другу, прийти к согласию, преодолеть психологические барьеры, установить доверительные отношения. Иногда, достигнув доверия на первых этапах развития отношений, они не способны сохранить его. Результатом является переход к непродуктивному стилю взаимодействия, блокирующему реализацию личностных потенциалов и достижение оптимальных результатов совместной деятельности; в нем находят воплощение первые три установки на шкале межличностных отношений.

Выделяют несколько основных критериев продуктивности стиля межличностного взаимодействия:

по характеру активности в позиции партнеров: в продуктивном — оба партнера как соучастники деятельности занимают активную позицию; в непродуктивном — имеет место, активная позиция ведущего партнера и пассивная позиция подчинения — ведомого;

по характеру выдвигаемых целей: в продуктивном — партнеры совместно разрабатывают как близкие, так и дальние цели; в непродуктивном — доминирующий партнер сообщает только о ближайших целях, не обсуждая их с подчиненным;

по характеру ответственности: в продуктивном — за результаты деятельности ответственны все участники взаимодействия; в непродуктивном — всю ответственность несет доминирующий партнер;

по характеру отношений, возникающих между партнерами: в продуктивном — доброжелательность и доверие; в непродуктивном — агрессия, обида, раздражение.

Каждая стратегия построена на использовании конкретных поведенческих моделей. Стратегия партнерского взаимодействия предполагает владение такими механизмами взаимопонимания, как децентрация; эмпатия; точность и ясность в выражении потребностей, чувств, эмоций; искренность.

Децентрация представляет собой психологическую способность отойти от своего Я и приблизиться к Я другого человека, встать на точку зрения другого, посмотреть на мир его глазами. Децентрация в коммуникации характеризуется тем, что отправитель предвидит расшифровку получателя, принимает во внимание его точку зрения и кодирует на условиях получателя. Аналогично этому, децентрация получателя заключается в том, что он слушает и расшифровывает на условиях отправителя. Противоположностью децентрации является эгоцентризм. Эгоцентрик — человек, у которого снижена или полностью отсутствует способность ориентации на другого, о чем он может даже и не подозревать. Крайний эгоцентризм может служить серьезным препятствием в коммуникации. Если один из участников коммуникации — эгоцентрик, то ее успешное протекание возможно только в том случае, если другой участник наделен развитой способностью к децентрации. Это часто происходит, например, в случаях общения ребенка и взрослого.

Механизм децентрации лежит в основе эмпатии — сложнейшего средства межличностного общения. Кратко определить эмпатию можно как понимание другого посредством эмоционального проникновения в его внутренний мир, чувства и мысли. Быть в состоянии эмпатии означает воспринимать внутренний мир другого точно, с сохранением эмоциональных и смысловых оттенков, но при этом не переходить к состоянию идентификации с другим (т.е. не занимать позицию «я точно такой, как ты», «я = ты»). При эмпатии наше уважение к другому проявляется в нашем внимании к нему, полностью направленном на то, о чем нам говорят в данный момент. Очень легко подменить эмпатию советом, поучением, подбадриванием, сочувствием, выспрашиванием или рассказыванием историй о самом себе. Все приведенные способы оказания поддержки могут быть важны сами по себе, но прямого отношения к эмпатии не имеют, более того, будучи неудачно использованы, они могут вызвать у собеседника острое чувство непонимания, эмоциональное отторжение.

Компетентность коммуникатора и состоит в том, чтобы почувствовать, когда требуется эмпатия, а когда нет. Одним из признаков такой потребности могут служить очень сильные эмоциональные переживания собеседника, окрашивающие его сообщение. Повторим еще раз: при эмпатии мы не берем на себя ответственность за переживаемые нашим партнером чувства, мы не демонстрируем согласия с ними, мы надеваем «сочувствующие уши» и этим создаем атмосферу взаимопонимания. Способность к эмпатии предполагает не только психологическую чуткость как личностную характеристику, но и вполне определенные навыки, которые приобретаются и оттачиваются на практике. Соответственно основными приемами эмпатии являются: эмпатическое выслушивание, включая «отзеркаливание» фраз собеседника (т.е. их точное повторение); их перефразирование; сообщение партнеру о переживаемых им эмоциях и чувствах; указание на смысл переживаемого им.

Таким образом, коммуникативные стили проявляются прежде всего как набор определенных действий, умений и навыков, соответствующих психологической направленности личности.