



**Н.В. Молчанова**

## Роль эмоционально-личностной оценки в коммуникативной интеракции

Согласно многим психологическим теориям, эмоция является направляющей, регулирующей силой, которая влияет не только на психические процессы, но и на поведение в целом (С.Л. Рубинштейн, П.В. Симонов, Б.И. Додонов, К. Юнг, С. Izard, A.T. Dittmann и др.).

Впервые термин «интеракция» (взаимодействие) был введен в западной социальной психологии в начале XX века. Основоположником интеракционистского направления считают Дж. Мида, который утверждал, что действующий субъект создает свой социальный мир в процессе коммуникации с другими людьми. При этом коммуникация трактуется как система взаимоориентированных акций и реакций, развернутых во времени. Наше исследование было сосредоточено на анализе взаимных действий общающихся индивидов. Отсюда возникла необходимость в понятии «коммуникативная интеракция», в которой выделяется аспект действия как таковой. Коммуникативная интеракция понимается нами как система взаимоориентированных поведенческих реакций людей, непосредственно воздействующих друг на друга.

Известно, что обмен действиями, сигналами между людьми во многом определяется их субъективной оценкой со стороны каждого из участников, включенных в процесс коммуникативной связи. Для каждого участника эта связь имеет личностную значимость, в соответствии с которой он действует, интерпретируя информацию по-своему, реализуя личностные цели. Внешние взаимные поведенческие проявления партнеров складываются в определенную картину, имеющую разные отличительные особенности в различных ситуациях взаимодействия. В процессе успешной или неуспешной реализации цели возникают эмоции, которые играют определенную роль в выборе тех или иных способов взаимодействия с партнером, т.е. являются детерминирующим фактором внешней структуры коммуникативной связи. Это положение определяется следующими особенностями эмоций:

1. Одномоментное эмоциональное состояние презентует сознанию субъекта тот или иной индивидуальный смысл воспринятого. Эмоции как основа смыслообразования рассматривались В.К. Вилюнасом, А.Н. Леонтьевым, В.В. Столиным, И.А. Васильевым, Л.С. Выготским, А.М. Аболиным и др. Так, В.А. Бодров указывает на то, что «именно эмоциональные реакции несут в себе личностный смысл, т.е. субъективное значение» [1]. В коммуникативной интеракции пристрастность в переработке воспринимаемой информации (слова, действия, невербальные проявления) обусловлена поведенческими реакциями партнера, которым и приписывается определенный индивидуальный смысл. Следует подчеркнуть, что эмоции направляют внимание субъекта на те факты, детали происходящего, которые имеют для него личностное значение, в то время как «объективный» смысл происходящего может быть совсем иным.

2. Фиксация во времени различных аффективных реакций позволяет субъекту накопить индивидуальный аффективный опыт взаимодействия в ситуа-

циях межличностной коммуникации. В сочетании с функциями памяти эмоция обеспечивает активные формы субъективной организации поступающей информации и ее накопление во времени. В процессе межличностного контакта эмоции, оставляя в памяти следы переживания, являются причиной сохранения определенных форм реагирования или избегания каких-то способов взаимодействия. Когда в ситуации присутствуют элементы из прошлого опыта, эмоции способствуют повторному возникновению этих следов, а следовательно, и индивидуальных поведенческих реакций. Эмоция является внутренним психическим механизмом оценки действительности.

3. Идеаторный характер эмоции также влияет на возможность субъекта отреагировать тем или иным способом в ситуации межличностного контакта. Это объясняется тем, что данный феномен связан с функцией предвосхищения. Предвосхищение событий, связанных с развитием коммуникативной ситуации, эмоционально окрашено. Оно определяется той целью, которую преследуют партнеры. Эмоциональное переживание, «хотение» является важной составляющей цели. Эмоция вплетена в ткань целеобразования, именно она отражает личностную значимость, пристрастность цели (С.Л. Рубинштейн, А.Н. Леонтьев, Л.М. Аболин, А.В. Запорожец). Это положение следует дополнить тем, что одной из главных особенностей эмоций является их опережающий характер по отношению к рациональному анализу ситуации (А.Н. Леонтьев, М. Арнольд).

Данные положения имеют место в каждой коммуникативной ситуации, однако в зависимости от характера самой ситуации имеют в ней разный удельный вес. Это зависит от уровня значимости обсуждаемой проблемы, наличия конкретных целей субъектов, индивидуальных особенностей общающихся, от их состояния «здесь и теперь», от динамики развития самой ситуации.

Цель нашего исследования [2] состояла в выявлении особенностей коммуникативной интеракции, связанных с функционированием эмоций субъектов коммуникации. Предполагалось раскрытие феномена, согласно которому эмоциональная оценка личной значимости реально происходящего определяет *содержание и структуру коммуникативного взаимодействия*. Правомерность анализа функционирования эмоций в процессе непосредственного взаимодействия основывалась на следующих положениях:

1. В индивидуальной психике каждого человека в свернутой форме содержатся те или иные социальные феномены, воспринятые и усвоенные им из реальной жизни. Это объясняется явлениями интериоризации и экстериоризации. Интериоризация предполагает присвоение из внешней реальности сущности внешних предметов и явлений, в том числе и значений социального мира. Тогда как экстериоризация означает переход внутренних мыслительных действий и операций в развернутую внешнюю форму. Следовательно, внешние поведенческие проявления субъектов коммуникации – это проявление их внутриличностных феноменов.

2. Работа по моделированию конфронтационного диалога проводилась на базе тренинга коммуникативных умений, в контексте чего проигрывались и анализировались ролевые ситуации. Ролевое проигрывание конфронтационных диалогов предполагало решение личностно значимых проблем, с которыми участники сталкивались в своей собственной реальной жизни. Желание найти решение и определить причины происходящего повлияло на то, что участники демонстрировали высокую эмоциональную включенность, готовность участия в подобных ролевых ситуациях. При этом эмоциональная значимость «запускала» естественное использование ими типичных, уже сложившихся способов поведения. Для естественных поведенческих проявлений участников имело значение и то, что их совместное взаимодействие в тренин-

ге длилось долго (год и более), что позволило им привыкнуть друг к другу и используемым формам работы.

3. Участники диалога имели противоположные намерения по поводу обсуждаемой проблемы. Однако ставилась общая цель – договориться между собой. Вследствие столкновения различных точек зрения возникало эмоциональное напряжение, которое затрудняло и препятствовало достижению взаимной договоренности между партнерами, что также определяло их поведенческие реакции.

Таким образом, была создана модель конфронтационного диалога; выделен ряд категорий, раскрывающих ту или иную особенность коммуникативного взаимодействия. Под категорией (критерием) мы понимаем отличительный признак, на основании которого производится оценка происходящего. Категорией (критерием), определяющим *содержательный аспект* коммуникативной интеракции, является следующий: *слушая партнера, субъект коммуникации выделяет лишь то, что имеет для него личностное значение*. Критерий, определяющий *структуру коммуникативной интеракции*, сформулирован так: *«эмоции направляют коммуникативные действия к объекту или от него, способствуя объединению или разъединению с партнером по коммуникативной интеракции»*. Всего было выделено 10 категорий (критериев). Каждый из них проявляется в 3-х референтах, представляющих конативную, эмоциональную и когнитивную составляющие. Использовался контент-анализ (видеосъемка) содержания и формы коммуникативной интеракции между партнерами по диалогу. Для статистической обработки использовался бинаминальный критерий (P).

В ситуации эксперимента индивидуальные цели участников конфронтационного диалога были выстроены на основе их мотивации и имели противоположную направленность. Результативное завершение ситуации было возможно только, если каждый из участников стремился понять и принять во внимание желания, интересы, настроение партнера. Но, как правило, участники диалога неуклонно стремились достичь своей цели, не прислушиваясь к чужому мнению. Несовпадение ожиданий, несогласие со стороны партнера влечет одномоментное эмоциональное напряжение, придающее словам и действиям партнера индивидуальную значимость, т.е. искажается объективный смысл ситуации. Человек видит и слышит лишь то, что он «хочет» видеть и слышать.

Мгновенно возникающая эмоция, как правило, не рационализируется индивидом. Однако на ее основе возникает индивидуальный смысл, который становится одной из причин формирования образа реальности, и, как следствие, той или иной поведенческой реакции. По словам А.М. Аболина, «именно смысловые психические переживания, открывающие жизненную значимость предметов и воздействий, обозначают в образе цели и побуждают субъекта к их достижению на основе открываемых образом возможностей действия» [3].

Результаты, представленные в табл. 1, демонстрируют наличие взаимного несоответствия внешних поведенческих реакций партнеров по конфронтационному диалогу, что в целом определяет содержание коммуникативной интеракции.

Как видно из результатов табл. 1, процентные показатели по первому референту распределились неравномерно. Известно, что тема разговора волнует участника А с точки зрения его цели и мотива. Несовпадение с ожидаемым, степень значимости воспринятого презентуется сознанию прежде всего эмоционально. При анализе видеоматериала прослеживается, что под влиянием возникшего эмоционального напряжения индивид присваивает услышанному свои индивидуальные представления о предмете обсуждения, приписывая личностный смысл высказываниям партнера. 68,34% случаев со-

ставляют фразы, в которых есть разночтение (несовпадение) смысловых содержаний взаимных высказываний. Только 31,64% от общего количества фраз является показателем противоположной тенденции. Как показывает статистическая проверка результатов, значимость различий подтвердилась при вероятности допустимой ошибки, меньше 0,01.

Таблица 1

**Взаимозависимость слов и действий участников  
экспериментального диалога**

№	Референт	Количественное соотношение		Всего фраз	P
		да	нет		
1	Смысл слов и действий участника А не соответствует смыслу слов и действий участника В	216 / 68,34%	100 / 31,64%	316 / 100%	0,01
2	Слова и действия участников диалога не имеют логического взаимопродолжения	211 / 66,76%	105 / 33,22%		0,01
3	Невербальная реакция участника А не соотносится со словами и действиями партнера	289 / 91,45%	27 / 8,64%		0,01

Из результатов по второму референту оказалось, что в большинстве случаев слова и действия партнеров не имеют логического взаимопродолжения. В словах и действиях участника А не развиваются и не уточняются мысли участника В. В своей ответной реакции участник А излагает информацию, соответствующую его цели. Этот факт зафиксирован в 66,76% случаев, тогда как в 33,22% случаев слова и действия участника А логически продолжают, уточняют мысли участника В. Статистическая проверка показывает, что связь между этими переменными значима. Следовательно, можно заключить, что каждый из участников конфронтационного диалога, слушая другого, *реально* его не слышит, т.к. в ответной реакции на слова партнера *развивает* свои собственные мысли, стремится достичь собственной цели, игнорируя желания партнера.

Эмоциональная оценка слов партнера как неприемлемых способствует тому, что субъект коммуникации внутренне переключается на те действия, которые приближают его к достижению собственной цели. Он подбирает «нужные» аргументы в свою пользу. Информация, которую в это время сообщает партнер, воспринимается как несоответствующая ожидаемой, эмоционально не пропускается, как бы искажается. Услышанное связывается со своими мыслями и ожиданиями. Возникает эмоциональная неудовлетворенность поведением друг друга. Феномен неприятия информации обнаруживается при анализе невербалики партнеров по конфронтационному диалогу. Только 8,64% случаев подтверждает, что участник внутренне удовлетворен происходящим или не испытывает эмоционального напряжения. В остальных случаях поведение партнера вызывало у участника А невербальную реакцию, которая демонстрировала игнорирование намерений партнера (91,45%). Статистическая разница показателей значима на уровне 0,01.

Под структурой коммуникативной интеракции мы понимаем конфигурацию связей между ее элементами. Единицей анализа выступает именно акт обмена единичными взаимообусловленными поведенческими реакциями партнеров. По результатам контент-анализа, в конфронтационном диалоге подобная связь носит обособленный, разрозненный характер. Общая задача о совмест-

ной договоренности в эмоционально значимых ситуациях, как правило, не была решена. Результаты представлены в табл. 2.

Таблица 2

**Обособление участников диалога под влиянием их эмоционального напряжения**

№	Референт	Количественное соотношение		Всего фраз	P
		да	нет		
1	Отсутствие эмоциональной сопричастности, выраженной в неосознанном копировании поведения партнера	274 / 86,7%	42 / 13,28%	316 / 100%	0,01
2	В словах и действиях участника А преобладают стереотипные положения, которые подходят к данной ситуации и являются приемлемыми с его точки зрения	256 / 81%	60 / 18,98%		0,01
3	Извлеченная из индивидуального опыта участника А модель поведения участника В служит цели оказания на него давления	273 / 86,38%	43 / 13,6%		0,01

Из приведенных данных видно, что взаимосвязь эмоций и внешних поведенческих проявлений состоит в отсутствии у участников стремления к объединению, взаимонаправленности. Статистически значимыми являются факты, согласно которым в невербальных проявлениях нет тенденции к сопричастности, эмпатичности, направленности друг на друга. Более того, в высказываниях преобладают стереотипные положения, не предполагающие уточнений, вопросов, разъяснений. Поведенческие реакции преимущественно носят эгоцентрический характер, хотя перед проигрыванием ситуации ставилась и общая задача – договориться, прийти к общему решению. В целях воздействия на партнера используются индивидуальные стереотипные модели поведения. Возникает некоторая разрозненность, обособленность поведенческих проявлений. Статистическая обработка подтверждает значимость результатов.

**Заключение.** 1. Эмоциональная оценка в силу своего опережающего характера не способствует объективному анализу ситуации. Эмоция, являясь внутренним сигналом принятия или отвержения информации, поступающей от партнера, одобрения или неодобрения его действий, подтверждает наличие у каждого из них личностного смысла, который мгновенно присваивается словам и действиям партнера. В ситуации конфронтационного диалога это проявляется в разночтении смысла слов и действий партнеров.

2. Эмоционально отражая процесс удовлетворения потребностей, достигая собственных индивидуальных целей в конфронтационном диалоге, субъекты коммуникации теряют часть необходимой им информации. Вне это проявляется в отсутствии смысловой и логической связи между словами и действиями партнеров. Подтверждается предположение о том, что проявленные в коммуникативной интеракции эмоции *определяют содержание* коммуникативного взаимодействия. Содержание выражается в том, что субъект коммуникации выделяет лишь то, что имеет для него личностное значение с точки зрения индивидуальных желаний, ожиданий и целей. И это несмотря на то, что перед участниками ставилась общая задача – договориться между собой по возникшей проблеме. В процессе переработки поступающей информации (слов, действий

партнера) ей приписывается личностно значимый смысл. Возникает субъективно измененная модель коммуникативного взаимодействия.

3. *Структура коммуникативной интеракции* в конфронтационном диалоге определяется тем, что партнер стремится воздействовать, изменять поведение другого, объединяясь или разъединяясь с ним в полном соответствии с возможностью достижения своей цели. Возникают императивные и манипулятивные стратегии психологического воздействия.

### Л И Т Е Р А Т У Р А

1. **Бодров, В.А.** Психологический стресс: развитие учения и современное состояние проблемы / В.А. Бодров. – М.: ИПРАН, 1995. – 136 с.
2. **Молчанова, Н.В.** Влияние эмоций на коммуникативное взаимодействие: автореф. дис. ... канд. психол. наук. / Н.В. Молчанова. – Яр., 2005. – 22 с.
3. **Аболин, Л.М.** Психологические механизмы эмоциональной устойчивости человека / Л.М. Аболин. – Казань: Изд-во Казан. ун-та, 1987. – 261 с.

### S U M M A R Y

*In the article the remedial aspect of communicative interaction is considered. The results of influence of emotions on the maintenance and structure of confrontational dialogue are presented. The influence of an emotional estimation on the occurrence of personal sense due to a real situation distortion of interaction is shown.*

*Поступила в редакцию 30.09.2009*