

§ 25. ОБЩЕНИЕ КАК СРЕДСТВО СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ



ЗАДУМАЕМСЯ

Всегда ли, вступая в коммуникацию, люди общаются? Верно ли, что мы перенимаем качества всех, с кем общаемся? Возможно ли общение, если не прилагать усилия взглянуть на мир глазами собеседника?



ВСПОМНИМ

Что такое общение? Какую роль оно играет в становлении личности? Какие существуют средства общения? Какие барьеры препятствуют эффективному общению? Как устроены социальные сети?

Общение как объект социально-психологических исследований

Проблема общения является одной из базовых проблем социальной психологии. Она имеет междисциплинарный характер, составляя предмет исследований социологов, социальных психологов и специалистов по теории информации. Многозначность исходного понятия, с одной стороны, затрудняет исследование проблем общения, а с другой — даёт дополнительные ресурсы для понимания этого феномена. Современные исследования общения посвящены проблемам комму-

АНАЛИЗИРУЕМ ДАННЫЕ ТАБЛИЦЫ

Содержание функций общения

Функция	Содержание
Классификация 1	
Информационно-коммуникативная	Передача и приём информации
Регулятивно-коммуникативная	Регуляция поведения
Аффективно-коммуникативная	Детерминация эмоциональной сферы
Организационная	Организация совместной деятельности
Познавательная	Познание людьми друг друга
Межличностная	Формирование и развитие межличностных отношений
Классификация 2	
Контактная	Установление состояния взаимной готовности к общению
Информационная, познавательная	Обмен информацией, сообщениями
Побудительная	Стимуляция активности партнёра
Координационная	Взаимное ориентирование и согласование совместной деятельности
Понимания	Адекватное понимание смысла сказанного, действий, состояния партнёра

Сравните эти классификации. Что их объединяет? В чём существенное различие? Проиллюстрируйте примерами несколько функций по вашему выбору.

никативного воздействия с использованием технических средств (телефон, Интернет и др.), интерпретации невербального общения, коммуникативной компетентности.

Учёные изучают функции общения — его роли и задачи в процессе жизнедеятельности человека.

Интересуют специалистов и проблемы диалогического, доверительного общения, а также создания технологий эффективного общения в профессиональных сферах (управленческой, маркетинговой, политической, связи с общественностью и др.) и преодоления опасности превращения человека в объект манипулирования.

Коммуникация в общении

Термин «коммуникация» в узком смысле слова означает процесс обмена информацией. Однако при общении людей коммуникация не сводится лишь к информационному обмену. В общении людей информация не только передаётся, но и формируется, уточняется, развивается. Поэтому при описании коммуникативной стороны общения исследователи обращают внимание на специфику информационного обмена между людьми.

Во-первых, общение — это не просто отправление информации какой-то передающей системой или прием её другой системой. В общении возникают отношения двух индивидов, каждый из которых является активным субъектом. По мнению специалистов, главная «прибавка» в специфически человеческом обмене информацией заключается в том, что люди не просто ею «обмениваются», но стремятся при этом выработать её общее понимание. Это возможно при условии, что информация не просто принята, но и осмыслена. Поэтому в каждом коммуникативном процессе фактически существуют в единстве деятельность, общение и познание.

АНАЛИЗИРУЕМ ВЫСКАЗЫВАНИЕ

Если у вас есть яблоко и у меня есть яблоко, и если мы обменяемся этими яблоками, то у вас и у меня останется по одному яблоку. А если у вас есть идея и у меня есть идея, и мы обмениваемся этими идеями, то у каждого будет по две идеи. (*Б. Шоу*)

Объясните, опираясь на это высказывание, что происходит с информацией при общении людей.

Во-вторых, при обмене информацией между людьми, в отличие от кибернетических устройств, партнёры могут повлиять друг на друга. Эффективность процесса измеряется именно тем, насколько удалось оказать воздействие на партнёра по общению.

В-третьих, коммуникативное влияние как результат обмена информацией возможно лишь тогда, когда человек, направляющий информацию (*коммуникатор*), и человек, принимающий её (*реципиент*), обладают единой или сходной системой кодирования и декодирования. Всякий обмен информацией между ними возможен лишь в тех случаях, если знаки и, главное, закреплённые за ними значения известны всем участникам коммуникативного процесса.

Только принятие единой системы значений обеспечивает возможность для партнёров понимать друг друга. С целью описания этой ситуации социальная психология заимствует из лингвистики термин «тезаурус», обозначающий общую систему значений, принимаемых всеми членами группы. Но дело в том, что, даже зная значения одних и тех же слов, люди могут понимать их неодинаково: социальные, политические, возрастные особенности могут быть тому причиной. Для общения необходимы не только единая лексическая и синтаксическая системы, но и одинаковое понимание ситуации общения.

АНАЛИЗИРУЕМ СИТУАЦИЮ

Мама встречает взрослого сына у двери кухни словами: «Я купила сегодня несколько электрических лампочек». Это означает не только буквальное значение произнесённой фразы. Сын должен понять, что ему надо пойти в кухню и заменить перегоревшую лампочку.

Восстановите цепочку рассуждений, которые в данной ситуации участники общения опустили или сократили.

Наконец, в-четвёртых, в условиях человеческой коммуникации могут возникать специфические коммуникативные барьеры. Эти барьеры могут быть социальными, политическими, религиозными, профессиональными и порождать разную интерпретацию одних и тех же понятий, употребляемых в процессе коммуникации. Барьеры в коммуникации могут быть связаны с различным мироощущением, мировоззрением, миропониманием. Осложняют общение застенчивость одного из партнёров, скрытность другого, их некоммуникабельность, неприязнь или недоверие по отношению друг к другу и т. п.

Институты коммуникации

Развитие социально-коммуникационных средств имеет давнюю историю и является предметом изучения в социологии коммуникаций, философии, теории массовых коммуникации и собственно в теории социальных коммуникаций.

Социально-коммуникационные институты (по-другому — институты социальной памяти) возникают из разнообразных потребностей, которые можно определить как социальные потребности в сохранении

и распространении культуры и накоплении знаний. В качестве таких институтов принято рассматривать науку, образование, библиотечную и информационную сферы, систему массовых коммуникаций и др.

В наше время удовлетворение потребностей человечества в передаче информации обеспечивается высоким уровнем развития информационно-коммуникационных технологий, которые трансформируют не только возможности коммуникационного взаимодействия в обществе, но и его информационные потребности.

Различают *кумулятивные институты* (постепенно накапливающие информацию), к которым относят архивное дело, библиотечно-библиографическое дело, музейное дело, систему научно-технической информации, телекоммуникационные сети (например Интернет) и *некумулятивные институты*, назначение которых связано не с накоплением, а с передачей, трансляцией информации (народное образование, система массовой коммуникации (радио, телевидение), средства связи (почта, телеграф, телефон), газетно-журнальное дело, книгоиздательское дело, книготорговое дело, туристическое дело, культурно-досуговая система).

Новым явлением в коммуникационной сфере является развитие социальных сетей. Социальные сети становятся в современном обществе интегрированным социальным институтом, который забирает у традиционных общественных институтов различный функционал. Социальные сети в ближайшем будущем могут стать социальным институтом коммуникации в целом, в широком смысле этого понятия, что приведёт (и уже приводит) к серьёзным сдвигам в общественном устройстве.

Общение как взаимодействие

Общение не исчерпывается обменом информацией. Поскольку это непременно процесс двухсторонний, не менее важной стороной общения является его интерактивная сторона (или процесс взаимодействия).

Интерактивность (*от* англ. interaction — взаимодействие) проявляется в процессе воздействия участников общения друг на друга, а также организации их совместной деятельности. Это взаимодействие включает два компонента: внешний и внутренний. Внешний компонент представлен этикетом, своеобразным регламентированным порядком действий в каждой конкретной ситуации.

Внутренний компонент относится к психологической стороне взаимодействия. Дело в том, что, вступая во взаимодействие, люди удовлетворяют ряд потребностей, связанных с поддержанием их психического равновесия. К числу таких потребностей относится, например, потребность в определении принадлежности и статуса. Стоит людям собраться вместе, как они различными способами обозначают свой статус и принадлежность к той или иной группе. Вам наверняка приходилось наблюдать, что в любой компании люди располагаются от-

носителем друг друга определённым образом, выражают общность интересов и позиций взглядами, жестами, определяют свою близость или отдалённость друг от друга.

РАССМОТРИМ ИЗОБРАЖЕНИЕ



Общение — сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании друг друга.

Почему участники общения расположены группами? Предложите несколько оснований для объединения групп общающихся. Смоделируйте возможные реплики участников общения на презентации проекта в каждой группе, если это: а) ученики одного класса; б) учителя одной параллели; в) родители учеников-одноклассников; г) случайно оказавшиеся в аудитории люди.

Другая потребность, связанная с взаимодействием, — потребность в поддержании хороших отношений. Если такие отношения не складываются, человек испытывает психологический дискомфорт. Вот почему взаимодействие может рассматриваться как серия ритуальных действий, служащих сигналами добрых намерений человека по отношению к другим людям.

В процессе общения люди вступают в бесконечное количество разного рода взаимодействий, различающихся по характеру отношений между участниками. Это могут быть отношения конкуренции или кооперации.

В отличие от конкуренции в экономике, конкуренция в общении так или иначе расшатывает совместную деятельность, создаёт препятствия для взаимодействия. Наиболее ярко конкуренция как тип вза-

имодействия проявляется в своей крайней форме — конфликте (подробнее вы узнаете о нём из следующих уроков).

АНАЛИЗИРУЕМ СИТУАЦИЮ

Ученики 10 класса выполняли групповой проект. За основу они приняли следующую схему.



Какие преимущества даёт организация совместной деятельности в процессе общения? Что необходимо учитывать в процессе кооперации в учебной проектной работе? Выполните в группе проектную работу по теме «Справочное пособие по обществознанию: Общение как взаимодействие».

Особенности общения в информационном обществе

В наше время главным источником развития общества становится информация, а использование Интернета и информационных технологий — существенным явлением информационного пространства. По-

нятие «информационное общество» часто ассоциируется с развитием информационных технологий и средств телекоммуникации, дающих возможность достаточно быстро получить самую разнообразную информацию. Это расширяет возможности человека, содействует выбору им наиболее оптимальных и эффективных способов деятельности и общения.

Значительная часть населения Земли, помимо общения со своим социальным окружением, достаточно активно общается виртуально при помощи сети Интернет. Виртуальное общение помогает преодолеть расстояние и, безусловно, удобно по многим причинам. Следствием общения, опосредованного информационно-коммуникационными технологиями, становится значительный рост горизонтальных связей между людьми, никогда не встречавшимися в реальном пространстве, их активное взаимодействие в пространстве виртуальном. При этом люди, импонирующие друг другу в ходе такого общения, могут испытывать проблемы, реально встретившись друг с другом.

Исследователи замечают, что при общении в Интернете многие стараются показаться успешнее и выглядеть лучше, чем на самом деле, и это рождает у других стремление быть не хуже выставляющих свою жизнь напоказ. Виртуальное пространство предоставляет возможности для конструирования виртуальной личности, которая может в той или иной степени не совпадать с реальной. У виртуальной личности могут быть изменены даже такие базовые характеристики, как пол, этническая принадлежность, возраст.

При виртуальных взаимодействиях, особенно осуществляемых без использования аудио- и видеоканалов связи, значительная часть информации не воспринимается, т. е. передаваемая и воспринимаемая информация могут существенно различаться, что осложняет отношения и может способствовать росту непонимания между людьми. Быстрое распространение информации влечёт за собой неспособность отличить достоверные сведения от недостоверных.

Виртуальные взаимодействия приводят к росту круга общения, однако редко способствуют установлению эмоциональной близости. Активно общаясь виртуально и имея массу подписчиков, человек может испытывать сильное эмоциональное одиночество, обусловленное недостаточной привязанностью к близким людям, отсутствием настоящих друзей.

Общение и социальные сети

Вы уже знаете, что глобальная компьютерная сеть — это система связанных между собой компьютеров, расположенных на сколь угодно большом удалении друг от друга. При этом сетевое взаимодействие может осуществляться через телеконференции, Web-форумы, чаты и пр.

Социальные сети представляют собой многопользовательские Web-сайты, содержание (контент) которых создаётся самими участни-

ками. Такие сайты позволяют общаться группам пользователей, объединённых общими интересами.

Общение в сети предполагает определённый сетевой этикет, основной смысл которого кратко выражен так: «уважайте своих невидимых партнёров по сети».

Не будем останавливаться на том, что собой представляют и как функционируют социальные сети, об этом вы знаете из курса информатики и личной практики. Остановимся только на одном аспекте — влиянии социальных сетей на участников общения.

Считается, что социальные сети положительно влияют на коммуникативные навыки пользователей, так как позволяют общаться людям, далёким друг от друга, или людям, не приемлющим непосредственного контакта. Каждый участник сетевого общения получает возможность делиться событиями из повседневной жизни, публиковать фотографии, следить за жизнью друзей и знакомых.

Вместе с тем выявляются и риски, связанные с негативным влиянием социальных сетей на человека.

Во-первых, происходит сокращение живого общения. Общение в социальных сетях попросту не оставляет времени, сил и желания для общения в реальном мире. Какой смысл с кем-либо встречаться для того, чтобы что-либо обсудить, о чём-либо рассказать и т. д., если есть смартфон и мессенджер в качестве средства коммуникации? Негативные последствия очевидны: молодая и наиболее перспективная часть населения планеты замыкается в себе, постепенно отказываясь от контакта с другими людьми, лишая себя опыта совершенствования коммуникативных качеств. Исследования специалистов показывают, что большую часть общения подростки воспринимают как невербальный процесс, требующий дополнительных средств — смайликов, эмодзи и прочих заменителей мимики и интонаций, присущих живому общению.

Во-вторых, тревожным явлением, связанным с использованием виртуального общения, является снижение качества межличностной связи. Выросло новое поколение, которое предпочитает общаться, решать личные и рабочие проблемы только посредством социальных сетевых сервисов.

Ещё одним следствием всеобщего использования социальных сетевых сервисов является обнищание языка. Пользуясь мессенджерами, люди для ускорения создания сообщения часто применяют укороченные и сокращённые версии слов, и сокращения из мессенджеров всё чаще используются собеседниками в процессе живого общения, когда в укороченных словах нет явной необходимости.

Далее следует упомянуть безграмотность, с которой в сетевом общении все, похоже, смирились и воспринимают как норму. Молодёжь, вследствие продолжительного онлайн-общения, усваивает неписанные правила сетевой орфографии и пунктуации. По мнению специалистов,

негативные последствия этого процесса можно будет наблюдать уже в обозримом будущем.

Результатом продолжительного общения в социальных сетях может стать депрессия. Пользователи популярных социальных сетей, в своих постах старающиеся выглядеть лучше, чем в действительности, — богаты, жизнерадостны, веселы, красивы, здоровы и т. д. Что же остаётся тем пользователям, которые не относят себя к категории «счастливиц»? Удел многих из них — зависть, самоуничтожение и депрессивные проявления.

Ничем не ограниченная агрессия в откликах на публикации в сетях усиливает негативную сторону сетевого общения.

Многие исследователи сходятся во мнении о том, что продолжительное времяпрепровождение в соцсетях может выработать зависимость, сравнимую с игроманией.

Выполните проектную работу «Социальные сети: за и против. Пособие для начинающего блогера». Проведите презентацию своего пособия в 5 классе. Соберите данные об отношении пятиклассников к вашему пособию и доработайте его по результатам этого опроса.



Информационная безопасность

Развитие в Российской Федерации, как и во всём мире, электронных технологий и телекоммуникационных сетей, всеобщая доступность в глобальной компьютерной сети Интернет различных информационных ресурсов способствовали появлению принципиально нового вида нарушения закона — киберпреступности.

Киберпреступность — незаконные действия, которые осуществляются людьми, использующими информационные технологии в преступных целях. Практика последних лет свидетельствует об увеличении числа таких преступлений.

Наиболее распространёнными преступлениями в сфере компьютерной информации являются блокирование сайтов и локальных компьютерных сетей, незаконное копирование информации.

АНАЛИЗИРУЕМ ФАКТЫ

80% преступников берут информацию в соцсетях. Личная информация используется для кражи паролей, персональных данных и финансовой информации, взломов банковских счетов, разглашения информации, совершения таких преступлений, как шантаж, вымогательство, оскорбление, клевета, похищение людей (преимущественно детей) с целью получения выкупа.

Как может повлиять на эту ситуацию усиление информационной безопасности?

Вы уже познакомились в курсе информатики с азами информационной безопасности. Стоит напомнить, что с распространением общения в Сети угрозы утечки информации, несанкционированного проникновения в персональные сведения нарастают. Участились кибератаки с использованием поддельных писем. Причём не только через почту, но и через мессенджеры, QR-коды, СМС. Например, человек получает СМС с текстом «ваш заказ принят, подробности по ссылке». Важно избегать ссылок из ненадёжных источников, спам-сообщений, онлайн-викторин, «бесплатных» предложений, навязываемой рекламы.

Рекомендуется быть осторожными, публикуя личную информацию в Интернете, не указывать имя, адрес, дату рождения, место жительства, номер мобильного телефона, место учёбы и прочее. В реальной жизни, как правило, не сообщаются личные данные незнакомцам, аналогично не рекомендуется публиковать их в Интернете и делать доступными миллионам пользователей.

Специалисты, занятые разработкой средств безопасности для информационных сред и продуктов, обращают внимание на то, что в Интернете нет возможности удаления опубликованной информации, и все опубликованные комментарии и изображения могут навсегда остаться в Сети, поскольку при удалении оригинала не происходит удаление копий, которые могли сделать другие пользователи. После публикации комментария уже нет возможности «взять свои слова обратно», также невозможно удалить опубликованное изображение.

НАШИ ВЫДАЮЩИЕСЯ СООТЕЧЕСТВЕННИКИ



Евгений Валентинович Касперский (р. 1965), российский программист, один из ведущих мировых специалистов в сфере информационной безопасности, лауреат Государственной премии в области науки и технологий за 2008 г.

Касперский один из основателей, основной владелец и нынешний глава АО «Лаборатория Касперского» — международной компании, занимающейся разработкой решений для обеспечения IT-безопасности. Сегодня это одна из самых быстроразвивающихся в мире компаний в сфере IT-безопасности с офисами более чем в 200 странах и регионах. В 34 региональных подразделениях, расположенных более чем в 30 странах, работают более 4000 профессионалов и специалистов по IT-безопасности, а решения «Лаборато-

рии Касперского» защищают более 400 млн пользователей по всему миру. На сайте «Лаборатории Касперского» регулярно публикуются рекомендации по кибербезопасности. Почему важно следить за этими рекомендациями?

«Лаборатория Касперского» рекомендует:

- не выкладывать конфиденциальные данные, такие как номер паспорта или данные банковской карты, в облачное хранилище или чаты в социальных сетях, лучше хранить их в специальных программах;
- не передавать третьим лицам свой основной адрес электронной почты и номер телефона; для регистрации на разных сайтах (например, в интернет-магазинах) использовать отдельную электронную почту;
- создавать надёжные (от 12 знаков в разном регистре с буквами, цифрами и спецсимволами) и отдельные для каждого аккаунта пароли и периодически их менять; для хранения паролей лучше воспользоваться специальными менеджерами паролей;
- настраивать двухфакторную авторизацию в тех сервисах, где это возможно.

ПОДВЕДЁМ ИТОГИ

1. Общение и коммуникация подчиняются определённым закономерностям, которые важно понимать. Их изучение может стать вашей профессией в будущем.
2. Современное общество быстрыми темпами движется в направлении информатизации, к совершенствованию информационно-коммуникационных технологий. Эти процессы существенно меняют общение. Не замыкайтесь на сетевом общении, не обедняйте себя, не лишайте себя очевидной роскоши непосредственного взаимодействия с людьми.
3. Помните, что наряду с позитивными возможностями общения и коммуникации возрастают требования к информационной безопасности и собственной коммуникационной культуре.

РАБОТА С ИСТОЧНИКОМ

Почему важна информационная гигиена?

Мы живём в эпоху информационного взрыва. ...Учёные подсчитали, что современный человек всего лишь за одну неделю получает столько информации, сколько средневековый — за всю свою жизнь. ...Бум свидетельствует о развитии человечества, но проблема в том, что не вся информация полезна. Есть понятие «мусорного контента» — ненужной, излишней, а то и вредной информации ...Нам всё сложнее концен-

трироваться, всё сложнее думать, мы довольствуемся готовыми логическими заключениями, чужими выводами.

Информация — прекрасный способ манипулировать нашим сознанием, заставляя нас совершать поступки, выгодные другим. Простейший пример. В соцсети опубликована фотография с трогательным ребёнком и подписью: «А мне никто не ставит лайки». Редко кто может устоять перед чудесным малышом, и создатель поста получает свою популярность. Подобные эмоциональные ловушки в информационном пространстве расставлены повсюду: явная и скрытая реклама, телевизионные передачи, социальные сети, форумы, рекомендательные системы.

...На форумах можно часто наблюдать дискуссии, больше напоминающие монологи, обе стороны слушать не хотят иную точку зрения, им не нужна контраргументация. Иногда это заканчивается даже трагически. Но почему это всё происходит с нами? Где мы настоящие? Как уберечь здоровье в век чужих эмоций и чужой воли, не растерять своё Я?

...Придётся... ограничивать своё пребывание в Сети, просмотры телевизионных программ. Отложив гаджеты и выключив телевизор, больше времени отводить на общение с близкими. Устраивать «разгрузочные дни». Поверьте, мир не рухнет, если вы перестанете постоянно смотреть в экран. Не втягиваться в бессмысленные споры. Вы ничего не сможете доказать оппоненту, который не настроен на коммуникацию... Будьте осторожны, когда рассказываете о себе миру. Информационный бум не остановить, а это значит, нам надо учиться защищать себя и своих близких, учиться жить в изменившейся реальности.

(Гвозденко Е.

Познавательный журнал «Школа Жизни.ру» / Интернет-издание)

Вопросы и задания: **1.** Автор употребляет выражения «информационный взрыв» и «мусорный контент». Используя текст источника, объясните их смысл. **2.** По аналогии с примером, приведённым в тексте, приведите свой пример манипуляции при общении в социальных сетях. **3.** Какие дискуссии, по мнению автора, напоминают монологи? Согласны ли вы с точкой зрения автора? Объясните своё мнение. **4.** Опираясь на текст и собственный опыт, дайте ответ на вопрос автора о том, как «уберечь здоровье в век чужих эмоций и чужой воли, не растерять своё Я».

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

1. Какие проблемы интересуют современных исследователей общения?
2. Каковы функции общения?
3. Как происходит обмен информацией общающихся субъектов? В чём особенности коммуникации в общении?
4. Охарактеризуйте общение как взаимодействие.
5. Каковы особенности

общения в информационном обществе? **6.** Назовите институты коммуникации. **7.** Какую роль в общении играют социальные сети? **8.** Каковы риски сетевого общения? **9.** Что помогает обеспечивать информационную безопасность?

ЗАДАНИЯ

1. Составьте сравнительную таблицу «Общение и коммуникация». Устно сделайте выводы из такого сравнения.
2. Определите, что мешает взаимопониманию литературных героев:
а) Катерина и Варвара в пьесе Островского «Гроза» (на вопрос Катерины: «Отчего люди не летают?» Варя удивлённо отвечает: «Я не понимаю, что ты говоришь»); б) Чацкий и Фамусов как представители века нынешнего и века минувшего; в) Печорин и Максим Максимыч в «Герое нашего времени». Продолжите список коммуникационных барьеров, мешающих продуктивной коммуникации.
3. Известный российский философ и психолог С. Л. Рубинштейн писал, что при длительном общении взаимное воздействие людей накладывает значительный отпечаток на их характер, происходит взаимное уподобление, иногда люди приобретают общие черты, становятся в чём-то похожими друг на друга.
Подтвердите мнение учёного примерами из художественной литературы или из реальной жизни.
4. Используя материалы СМИ, выполните исследовательскую работу по проблеме «Компьютерные угрозы и борьба с ними».

