

Фильм Н.Михалкова "12" или на подступах к Когнитивной психологии общения

Стаття опублікована (електронна версія) в рамках 1-шої міжнародної науково-методична Інтернет-конференція „Актуальні проблеми когнітивної психології спілкування”, квітень-травень 2009. <http://www.ispp.org.ua/forum/viewforum.php?f=2>.

Резюме

В статье подымается вопрос о специфике когнитивно-ориентированного общения, механизмах и особенностях, определяющих такое общение. Сделана попытка показать особенности феноменологии Когнитивной психологии общения.

Ключевые слова

Когнитивно-ориентированное общение, психологические механизмы взаимопонимания, проблемная ситуация

В своей повседневной жизнедеятельности мы постоянно находимся в мире, который так сказать «стоит на фундаменте», «пронизан» общением. Вне общения сложно представить социальную действительность. Мы так или иначе для решения самых разнообразных задач завязываем новые контакты или разворачиваем и углубляем имеющиеся, вступаем во взаимодействие и обмен (в широком смысле – т.е. не только обмениваемся мнениями, представлениями, продуктами труда, но и предлагаем партнёрам наши ценности, нормы и правила и т.д.) и проч. Вся наша социальная жизнедеятельность реализуется через непосредственное (личное) или опосредованное (с помощью заметок и статей в журналах, книг и проч.) общение [подробнее см. Каган].

И мы далеко не всегда задумываемся о том **что, как** и **зачем** мы говорим. Зачастую, если мы не ставим специальной задачи, мы не склонны глубоко анализировать **как** в общении реализуются наши собственные потребности, мотивы, намерения и проч., и как это реализуется у наших визави. И тем более – **какие** это потребности, мотивы и намерения. Мы просто общаемся, используя более-менее привычные или знакомые нам коммуникативные приёмы и паттерны и высказывания для того, чтобы проинформировать о чём-то, сообщить или узнать что-то и проч. Зачастую целью такого общения является

общение ради общения, просто поддержание контакта (так называемое *фатическое общение*) [см. например, Мерлин, Тихомиров].

Но для кого-то общение выступает необходимым условием реализации принимаемых решений и сопровождением разнообразных профессиональных задач. Здесь на первый план выступают вопросы качественно иной организации самого процесса общения. У говорящего, или точнее общающихся, *возникает задача* что-то *объяснить*, в чём-то *убедить*, *оказать влияние*, *согласовать представления*, *выработать единое согласованное решение*, *достигнуть консенсуса или компромисса* и т.д. Т.е. процесс общения детерминирован когнитивной составляющей – познавательной и мыслительной деятельностью субъектов или групп, если имеет место межгрупповое общение.

Существующие научные разработки этих проблем ведутся в основном в ключе оптимизации совместной деятельности (в рамках психологии групп), решения задач (или собственно психологии мышления) либо в исследованиях собственно когнитивных процессов. В большинстве своём эти разработки не раскрывают всего комплекса условий, определяющих феномены понимания и взаимопонимания в общении, не дают ответа на вопрос о том, как в процессе общения происходят согласования, как само общение регулирует взаимодействие и проч. Более того, в имеющихся исследованиях человек представляется как субъект, решающий задачи, реализующий свои социогенные потребности, включённый во взаимодействие, но не как **«человек-в-общении-решающий-сложные-коммуникативные-задачи»**.

В 2008 г. сотрудниками лаборатории фундаментальных и прикладных проблем общения Института социальной и политической психологии АПН Украины начаты исследования, посвящённые когнитивным процессам в общении. Ниже представлена попытка показать особенности феноменологии когнитивной психологии общения, используя материалы фильма режиссёра Н.Михалкова «Двенадцать».

Фабула картины строится вокруг 12 присяжных, обсуждающих виноват ли 18-летний чеченский парень в убийстве своего отчима – офицера российской

армии. Все доказательства свидетельствуют против обвиняемого, и одиннадцать из двенадцати мужчин, присутствующих в школьном спортзале, готовы поддержать обвинительный приговор. Но один из присяжных уверен, что все не так однозначно, как кажется на первый взгляд, и предлагает коллегам вдумчиво рассмотреть дело.

Таким образом, предложенная режиссёром ситуация содержит в себе **дилемму выбора** и участникам необходимо **решить сложную коммуникативную задачу по согласованию и принять решение**. Отметим одну особенность. До того, как один из присяжных выразил несогласие с обвинительным приговором и соответственно «мнением» 11 присяжных, мы имеем классический пример фатического общения. Здесь нет в полном понимании проблемной ситуации, у включенных в «голосование» людей не актуализирована потребность в согласовании представлений, не актуальна потребность установления истины; не ставятся и не решаются никакие коммуникативные задачи – присяжные просто общаются. В общении используются коммуникативные средства исключительно с целью поддержания самого процесса общения.

Следовательно, **проблемная ситуация является одним из основных критериев и условий того, что речь идёт о когнитивном общении**. Причём **наличие проблемной ситуации запускает общение как сложную задачу когнитивного коммуникативного поиска истины**. До тех пор пока у 11 присяжных существовала установочная готовность признать парня виновным, т.е. пока у участников не были актуализированы **потребность в поисках истины, потребность в интерпретациях, потребность в согласованиях**, ситуация рассматривалась как внешняя и общение не было «нагружено» личностными смыслами и значениями. И лишь возникновение собственно проблемной ситуации – несогласие, противоречия в понимании и представлениях, сомнение и стремление разобраться в сути у одного из присяжных и непонимание мотивов его поведения другими присяжными – запустило процесс когнитивно-ориентированного общения в задаче выработке согласованного решения.

Как только возникает проблемная ситуация, в которой необходимо аргументировать и выслушать, объяснить и понять, услышать и быть услышанным между присяжными возникает (множественный) **диалог как функция прояснения мотивов и целей и разрешения противоречий**. Именно в диалоге¹ и через диалог становится возможным решить сложную задачу по согласованию и выработке единого согласованного решения.

И для того, чтобы запустить процесс диалога, обсуждения герой С.Маковецкого прибегает к метафоризации:

«...Я иду на рынок покупать арбуз. Мне ведь продавец очень убедительно говорит, что он спелый и красный. Но ведь пока его не принесёшь домой, не разрежешь, очень трудно понять какой он. Но ведь тут не арбуз. Арбуз в конце концов можно выбросить на помойку...»

Использование метафоры позволяет ему с одной стороны аргументировать необходимость обсуждения, а с другой стороны **вовлечь** других присяжных **в обсуждение и сократить психологическую дистанцию** между присяжными и задачей, **запустить процесс рефлексии личного отношения** присяжных к ситуации и задаче. Это стало возможно благодаря одной особенности метафоры. Как отмечают Дж.Лакофф и М.Джонсон [Дж.Лакофф, М.Джонсон] *«суть метафоры – это понимание и переживание сущности одного вида в терминах сущности другого вида»*. Т.о., использование метафоры в данном случае актуализирует **механизм идентификации** – через оформление и рефлексии своего личного отношения к ситуации и задаче у присяжных происходит актуализация **потребности когнитивного поиска**.

Кроме того, герой С.Маковецкого в процессе общения **создал условия для оформления осознанного ответственного отношения** у других участников **к задаче**. Тайное голосование, которое было им предложено как возможное компромиссное условие принятия согласованного решения и коммуникативная формула типа *«я буду знать, что сделал всё возможное для парня»*, выступили «кнопкой запуска», «включением» мышления в структуру общения. Необходимость осознанно и взвешено, с учётом всех возможных факторов, принять решение **актуализировала** у присяжных **понимание** того,

¹ В данной работе понятия диалог, беседа общение используются как синонимы.

что за принимаемым решением стоит **ответственность** (как обязанность отвечать за поступки и действия, а также их последствия). Так герой В.Гафта говорит:

«- ...этот человек предложил мне взять ответственность и за его решение. И Вы знаете – я задумался...»

- О чём?... Простите, я вас не понимаю, какая-то еврейская логика...

*- Совершенно верно, я еврей. 100% еврей. У меня как у человека куча недостатков. Но есть одно достоинство. И вы знаете, оно врождённое еврейское. **Задумываться!** Я им очень дорожу... Я задумался и пошёл в туалет. И вы знаете, я **засомневался...**»*

Таким образом, **чувство сомнения, неуверенность, неоднозначность, неопределённость, колебания в принятии решения и проч. актуализируют потребность в когнитивном общении** и создают новые условия для организации и разворачивания диалога.

Одним из коммуникативных приёмов, который использует герой С.Маковецкого (а за ним и другие) для того, чтобы **снять равнодушие** и вовлечь всех присяжных в «решение-задачи-в-общении», является «сообщение о себе» или то, что М.Смит называет «свободная информация» и «самораскрытие» [Смит М.]. Рассказывая историю своей жизни, он, по сути, **формирует призыв** отказаться от безразличия, индифферентности, безучастности и занять активную позицию в поиске согласованного решения. Благодаря такому шагу **происходит актуализация личностных смыслов** и в обсуждение включается сложный **когнитивный механизм вскрытия и прояснения значений, оснований аргументов и принимаемых решений, раскрываются и снимаются установки, оценки и предубеждения.**

Кроме того, на качественно новом уровне запускается процесс **межличностного познания**. Ведь самораскрытие, предложенное героем С.Маковецкого, актуализирует у присяжных формирование представлений об образе мыслей другого, стиле его мышления, представления о том, что каждый из них думает о каждом и проч. Через самораскрытие он даёт другим возможность **понять его цели и мотивы**, уровень значимости решения, которое должно быть принято согласованно и проч. Герой С.Маковецкого призывает других встать на точку зрения другого человека и понять её. С

другой стороны самораскрытие, сделанное одним из присяжных, стимулирует оставшихся 11 присяжных посмотреть вглубь себя, понять причины своего решения и усомниться в нем, т.е. создаёт условия для саморефлексии – познания себя.

Ещё одним важным психологическим феноменом с точки зрения когнитивной психологии общения, который был показан в фильме, является **конфликт**² между присяжными. Изначально основными противоборствующими сторонами выступают герои С.Маковецкого и С.Гармаша. Причём в основе конфликта лежит **позиция**, которую занял и достаточно жёстко отстаивал С.Гармаш. **Оценки, собственно оценочное отношение, установки, предубеждения**³ и проч. выступали как основа такого жёсткого **позиционирования** и разворачивания психологической **борьбы** и построения аргументации вины подозреваемого:

«...Мы же все взрослые люди! Как же вам не стыдно! Да вы посмотрите вокруг! Это ведь уже не наш город! Они уже захватили всё! Всё! Рынки, казино, гостиницы, всё у них...

...Помните там был разговор о том, что он накануне поссорился с отцом. Ну давайте представим русского пацана. Что делает в этом случае русский пацан? Ну он может нагрубить там, обидеться, ну в конце-концов я не знаю – сбежать из дому. Но он не берёт в руки нож. А дикарь, ваш мальчик, дикарь и зверь – он прячет обиду для того, чтобы вернуться и перерезать горло и всадить нож...»

Таким образом, с одной стороны герой С.Гармаша в качестве аргументов предлагает **оценки и суждения, раскрывая своё отношение** не столько к подозреваемому, сколько к чеченцам, «чуркам» (по выражению С.Газарова, который сыграл роль хирурга). В данном случае мы можем говорить о наличии когнитивных барьеров, проявляющихся в предубеждениях и детерминирующих процесс общения. Это так называемый **барьер отношения**, в основе которого лежат недоверие, чувство неприязни и проч. к какому-то субъекту или объекту

² Под **конфликтом** мы понимаем ситуацию, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны. По выражению О.К.Тихомирова «конфликт характеризуется противодействием людей друг другу, в нём сталкиваются цели и мотивы людей» - подробнее см. *Тихомиров О.К. Психология мышления. – М.: из-во Московского ун-та, 1984. – с.148.*

³ Под предубеждениями мы понимаем ложное, предвзятое, заранее сложившееся отрицательное мнение о ком-нибудь или чем-нибудь.

предметного мира. И **барьер социально-культурных различий**, когда используемая аргументация, весь процесс общения детерминированы восприятием партнёра по общению как лица определённой национальности.

С другой стороны, аргументация, предлагаемая визави С.Гармаша (вначале С.Маковецкий, а затем и другие) ориентирована на разрушение стереотипа «чеченец – значит виновен»:

«Если он не убивал, какая разница, как он говорит по-русски, уважаемые господа присяжные заседатели?»

Фактически развитие сюжетной линии и предлагаемые аргументы так или иначе строятся вокруг нивелировки этого стереотипа и направлены на разотождествление с исходными позициями героя С.Гармаша и его сторонников.

Одним из ключевых моментов с точки зрения когнитивной психологии общения представляется развитие сюжетной линии с ножом. Здесь на качественно ином уровне происходит согласование представлений участников: впервые появился предмет общения (нож), о котором практически каждый *может* и *готов* что-то сказать. Происходит не просто обмен мнениями, но начинают согласовываться **индивидуальные когнитивные (понятийные) пространства** участников, развивается и углубляется **единое когнитивное пространство** за счёт обмена и согласования представлений, видений, суждений и проч. Кроме того, используемые С.Маковецким **аргументы, ориентированы не столько, на то, чтобы убедить, сколько на то, чтобы вызвать чувство сомнения**. И именно это обстоятельство вводит в диалог, а точнее формирует у участников решения задачи, потребность в поиске и установлении истины. Этому способствует то, что не предлагается «готовое решение», а происходит вовлечение в обсуждение через разрушение установок, стереотипов и предубеждений, мотивирование отказаться от жёстких позиций и перейти к диалогу, призыв взглянуть на ситуацию и задачу с иных исходных позиций.

Такой ход приводит к тому, что и другие присяжные используют в общении «самораскрытие». Фактически за счёт личностного вовлечения,

идентификации с чувствами и переживаниями другого, ситуация приобретает *значимость*, происходит рефлексия *отношения* к ситуации и подсудимому-как-субъекту, вскрываются оценки и предубеждения, происходит переоценка ситуации, актуализируются ценности и у присяжных формируются иные (лично значимые, ценностно-ориентированные) основания для принятия решения.

Также, в картине нашла отражения ситуация, когда присяжные проводят «следственный эксперимент по проверке показаний старика». С точки зрения когнитивной психологии общения это ни что иное, как *когнитивное моделирование ситуации, проверка на вероятность и реализуемость (реалистичность) имеющихся данных и предположений*. Включённость всех присяжных в решение этой задачи позволяет нам говорить о том, что решается когнитивная коммуникативная задача по *согласованию представлений*. При этом, в ходе таких ситуаций когнитивного моделирования каждый из участников и группа в целом решает *ряд эвристических задач*. К таким задачам можно отнести:

- Совместное понимание проблемы – того, что дано и того, что мы ищем;
- соотношение между различными знаковыми системами и понятиями (согласовываются представления, понятия, тезаурусы и проч.)
- совместная выработка и проверка гипотез и принятия решений;
- контроль и коррекцию мотивации, эмоциональных сдвигов, ожиданий, инвариантных структур интересов и установок;
- рефлексию – понимание собственного и группового понимания;

и проч.

Хочется отметить также вопрос, связанный с разработкой вопроса *манипулирования и противодействия манипуляции в решении сложных коммуникативных задач*. Наиболее ярким «манипулятором», является герой С.Гармаша - он использует все виды манипуляции [подробнее см. Е.Доценко] для того, чтобы отстоять свои убеждения и защитить свои оценки и суждения: он прибегает к *давлению* (например, в ситуации, когда он «убеждает» продюсера в виновности подсудимого), унижению (например, фраза «да у

тебя кисель вместо мозгов») и собственно манипуляции. А наиболее яркое анти-манипулятивное действие мы видим у «артиста» - М.Ефремова. Мы не будем здесь вдаваться в глубокий анализ всех манипулятивных и антиманипулятивных тактик и приёмов, показанных в картине. Такую задачу можно будет сделать отдельно. Сейчас же хотелось бы отметить, что в структуре когнитивной психологии общения одной из точек приложения усилий должна стать разработка блока вопросов манипуляции в общении и диалоге, разработка антиманипулятивных стратегий и тактик для решения задач достижения согласия и консенсуса и т.д.

И последнее, на чём хотелось бы кратко остановиться в рамках данной статьи. В процессе аргументации той или иной точки зрения участники прибегали к использованию различных видов **власти и влияния**⁴. Глубоко не анализируя эффективность использования различных видов власти, просто перечислим, к каким же прибегали наиболее часто. В качестве основания для определения вида власти, которое использовал тот или иной персонаж, мы будем использовать категоризацию, предложенную О'Доннел:

1. **Процедурная "власть"**: способность организовать процесс с поэтапными шагами, направленными на разрешение любого спора. Способствует получению каждым участником процедурной удовлетворенности процессом поиска решений. Задает тон диалогу, беседе, переговорам.
2. **"Власть" личности**: присущая каждому человеку способность влиять на решения, действия и поведение окружающих.
3. **Референциальная "власть"**: способность ссылаться на какие-либо примеры, пытаясь управлять решениями, действиями и поведением других. Примерами могут служить: группа людей, стандарты, этика, политика, общественное мнение, правовые акты и законы. Подобная ссылка может помочь оппоненту сделать правильный шаг или

⁴ Здесь и далее слово "власть" (power) понимается как "мощь", "сила", "способность" человека сделать что-то, совершить какое-то действие, влияющее на ситуацию. В данном контексте «власть» и «влияние» будут использоваться нами как синонимы.

предпринять поступок сообразно примеру, на который делается ссылка. Кроме того, ссылка может указывать на вещи, запрещенные и недопустимые.

4. **Экспертная "власть"**: способность использовать знания, опыт и осведомленность в каком-либо вопросе для влияния на решения, поведение и действия других.
5. **"Власть" использовать резервы** (резервная власть): способность использовать резерв или резервы для влияния на решения, действия и поведение других; к резервам относятся время, деньги и другие "ощутимые" факторы.
6. **"Власть" обмена**: способность обменивать одно на другое для влияния на решения, действия и поведение других.
7. **"Власть" вознаграждения**: способность вознаграждать людей, пытаясь повлиять или потребовать от них определенного решения, действий, поведения. Применяется при выполнении другими определенного условия; другой человек (другие) получит вознаграждение тогда и только тогда, когда примет определенное решение, выполнит определенное действие или совершит определенный поступок (поведет себя определенным образом).
8. **Иерархическая "власть"**: способность использовать, более высокое служебное положение, чтобы повлиять на решения, действия и поведение других или потребовать от них «нужного» решения, поведения и действий. Власть исходит и действует только в одном направлении, и многое зависит от того, признает ли подчиненный эту власть.
9. **"Власть" наказания**: способность использовать наказание для влияния на решения, действия и поведение других или требования от них необходимого решения и т.д.

Итак, к построению *процедурного влияния* изначально прибегнул «председатель» - герой Н.Михалкова, предложивший процедуру организации и проведения заседания присяжных заседателей. Позднее он ещё несколько раз

использовал этот вид влияния для того, чтобы организовать и управлять процессом обсуждения. Наиболее ярко в решении стоящих задач **власть личности** была использована, безусловно, героем С.Маковецкого. Использование этого вида влияния позволило ему *вовлечь других и обеспечить самоотдачу, создать условия для того, чтобы у присяжных возник мотив слушать других и обсуждать, наладить общение, оказать поддержку* и проч. Чаще других **референциальное влияние** использовал герой С.Гармаша. В общении он достаточно постоянно и устойчиво *ссылался на участников данных «переговоров», взывал к ним, ссылался на авторитеты и внешние стандарты, на общественное мнение и проч.* (например, фраза «я верю суду»). Хотя эффективность такого ресурса влияния оказалась незначительной. Наиболее ярким примером использования **экспертной власти** можно назвать ситуацию, когда обсуждается орудие убийства. Тогда герой В.Вержбицкого сделал попытку оказать экспертное влияние, представив своё заключение о ноже.

Вместо заключения

Итак, была сделана попытка показать ряд психологических феноменов когнитивной психологии общения на основе материалов картины Н.Михалкова «12». Подводя краткие итоги, хотим отметить, что предложенное видение не полностью очерчивает все пространство проблем и задач, стоящих перед таким направлением исследований как когнитивная психология общения. Скорее дан общий психологический срез и попытка аргументировать некоторые из направлений будущих практических разработок.

Уже сегодня можно говорить о том, что в дальнейшем задачи исследования барьеров понимания, механизмов, определяющих эффективность организации совместной деятельности, изучение вопросов использования стратегий и тактик влияния в общении, индивидуальных стилей общения и стилей организации взаимодействия, разработки социально-психологических технологий активации когнитивных процессов в проблемных ситуациях общения и проч. должны стать одними из наиболее приоритетных.

Важным на наш взгляд является то обстоятельство, что осевой направляющей в последующих исследованиях должен стать «**человек-в-общении-решающий-сложные-коммуникативные-задачи**». Ведь именно с появлением проблемной ситуации у субъектов общения актуализируются *потребность в поисках истины, потребность в поисках смысла, потребность в эвристиках, потребность в интерпретациях* и проч. Системообразующим условием в таком общении является *потребность в когнитивном общении* [Казмиренко В.П.].

Отдельно хочется сказать о том, что разработка задач исследования всего комплекса феноменологии понимания и взаимопонимания должна выступить основанием для будущих разработок. В анализируемой картине достижение взаимопонимания стало возможным благодаря механизму идентификации – каждый из присяжных предложил свою историю «из жизни», что позволило всем и каждому понять его *мотивы, переживания, намерения* и проч. Однако можно предположить, что в решении сложных коммуникативно-мыслительных задач понимание и взаимопонимание могут достигаться и за счёт иных механизмов психологической регуляции. И это направление будущих разработок представляется нам как одно из ключевых в разработке проблем когнитивной психологии общения.

Литература

1. Доценко Е. Не будь попугаем, или Как защититься от психологического нападения – Тюмень: ИПК ПК, 1994. – 112 с.
2. Каган М.С. Мир общения: Проблема межсубъектных отношений. – М.: Политиздат, 1988. – 319 с.
3. Казмиренко В.П. – из доклада на Научной сессии Института политической и социальной психологии АПН Украины.
4. Лакофф Дж., Джонсон М. Метафоры, которыми мы живём: Пер. с англ. / Под ред. и с предисл. А.Н.Баранова. – М.: Едиториал УРСС, 2004. - с.27.

5. Мерлин В.С. Психология индивидуальности / под. ред. Е.А.Климова – М.: «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭКС», 1996. – 448 с.
6. Смит М. Тренинг уверенности в себе. – М.: Речь, 2001. – 254 с.
7. Тихомиров О.К. Психология мышления: учебное пособие. – М.: из-во Моск.ун-та, 1984. – 274 с.