

## ЭМОЦИИ КАК СРЕДСТВО И СОДЕРЖАНИЕ КОММУНИКАЦИИ

*И. Н. АНДРЕЕВА, доктор психологических наук, профессор  
Полоцкий государственный университет имени Евфросинии Полоцкой,  
Новополоцк, Республика Беларусь*

Долгое время исследования коммуникации вращались вокруг центральной единицы языка – слова, но с конца XIX века произошел переход к изучению образа, в том числе и эмоционального. Стало понятно, что люди общаются не словосочетаниями и текстами, а образами-картинками. По мнению В. И. Шаховского, когда люди говорят, то «они транслируют свое миропонимание в образах и картинках и индуцируют соответствующие образы у своего коммуникативного партнера» [1, с. 115]. Иными словами, мнение о том, что вначале было слово, переосмысливается: на самом деле вначале возникает интенция, затем – эмоция, которая в дальнейшем формируется в слово.

В современной когнитивной психологии **эмоция**, или упорядоченная адаптивная реакция, которая возникает при появлении стимула, важного с точки зрения потребностей и целей индивида, *рассматривается как информация*. Эмоция как знак несет информацию о значении объекта для субъекта, а модальность эмоции раскрывает, как именно значим данный объект, приятен или неприятен, полезен или бесполезен [2].

Информацию, как известно, имеет смысл обрабатывать, анализировать, ею следует обмениваться. Таким образом, можно говорить об **эмоциональной коммуникации**, которая понимается как: 1) процесс взаимной активации участниками взаимодействия систем мозга, отвечающих за эмоциональные реакции (с точки зрения нейробиологического подхода); 2) процесс обмена оценочной информацией, или значениями, приписываемыми определенным воздействующим на нас факторам (с точки зрения теории оценки (appraisal theories); 3) как процесс конструирования ожидаемого эмоционального поведения путем взаимного подкрепления и дополнения партнерами эмоциональных реакций друг друга в текущей ситуации (с точки зрения социально-конструктивистской теории эмоций); 4) как процесс взаимной активации эмоциональных сценариев (согласно теории прототипов (prototype approach)). При этом эмоциональные реакции являются знаками, которые, как и словесные сообщения, могут быть истолкованы различным образом.

Российский ученый Н. В. Казаринова выделяет следующие признаки эмоциональной реакции: 1) определенный уровень возбуждения (общее изменение скорости и интенсивности протекания психических, моторных и вегетативных процессов); 2) предметность (направленность на что-то или, кого-то, адресность отношения); 3) знак отношения (положительный или отрицательный); 4) модальность, или содержание эмоции (например, удивление, радость, тревога, печаль) [3]. Признаки эмоциональной реакции характеризуют ее коммуникативный потенциал.

Индивидуальные эмоциональные реакции разворачиваются как коммуникативное поведение благодаря «запуску» следующих процессов:

- 1) взаимный отклик партнеров на эмоциональные реакции друг друга;
- 2) наделение эмоциональных реакций смысловым значением;
- 3) социальный контроль над содержанием и формой эмоциональных переживаний [3].

Для развития эмоциональной коммуникации эмоции и чувства должны приобрести характер сообщений.

**Процесс передачи эмоциональной информации** выглядит следующим образом: эмоциональное сообщение коммуникатора – кодирование – декодирование – понимание сообщения реципиентом – обратная связь. Все составляющие этого процесса важны для успешной коммуникации.

*В результате неудовлетворительного кодирования* могут иметь место следующие проблемы понимания эмоций:

- отсутствие осознания самого факта возникновения эмоций;
- неверное определение эмоций;
- неверная интерпретация причины возникшей эмоции.

*Осложняют процесс декодирования* могут **эмоциональные барьеры** в процессе передачи информации, которые создаются «конвенциональными» правилами выражения эмоций («display rules»). Они устанавливают, как выражать или подавлять свои чувства, и помогают усилить, ослабить или замаскировать выражение эмоций. А. фон Канитц [4] приводит следующие примеры применения этих правил:

При усилении эмоция выражается намного сильнее, чем человек переживает ее на самом деле. Примером может служить выражение радости при получении подарка, который не казался таким уж хорошим и необходимым.

Ослабление приводит к тому, что выражение чувства редуцируется, поскольку в данной ситуации оно неуместно (например, злорадство или злость на начальника).

Нейтрализация – это попытка не проявлять чувство вообще (это выглядит как «pokerface», лицо игрока в покер, не отражающее эмоций).

При использовании маскировки человек пытается продемонстрировать не то чувство, которое он переживает в действительности, а иное. Так, он может казаться веселым, скрывая гнев или смущение.

Для понимания смысла эмоционального сообщения необходимы развитые способности к пониманию эмоций. Первым этапом понимания эмоций является их распознавание – способность к различению эмоций, их идентификации, различению подлинных эмоций по их экспрессии и вокализации. Собственно, **понимание эмоций** – это способность понимать комплексы эмоций, связи между эмоциями, причины эмоций, переходы от одной эмоции к другой, вербальную информацию об эмоциях. Человек с развитой способностью понимания эмоций осознает различия между близкими по смыслу эмоциями (например, между негодованием, раздражением и яростью), может объяснить значение смены эмоций, понимает причинно-следственные связи эмоций и событий, сложные, амбивалентные чувства и различные уровни в иерархии эмоций (например, любовь – устойчивое нравственное чувство, на фоне которого гнев по отношению к близкому человеку – ситуативная эмоция), знает культурные различия выражения эмоций, способен распознать неожиданное изменение эмоций (например, от стыда к гневу), способен к аффективному прогнозированию (может предсказать, как человек будет себя чувствовать в будущем или при определенных условиях). Такой индивид знает, какие энергетические ресурсы дают ему определенные эмоции и в каких ситуациях их можно использовать для повышения эффективности жизнедеятельности. Например, оптимистическое настроение способствует творчеству, разработке новых идей, пессимистическое –

позволяет лучше сконцентрироваться, проявлять эмпатию, активизировать рефлексию; гнев дает энергию, которая необходима для отстаивания своей позиции в спорах, дебатах.

Эмоции содержат сведения о потребностях, о возможностях их реализации и процессе удовлетворения. Взаимосвязи между эмоциями и потребностями отражает формула эмоций, предложенная российским ученым П. В. Симоновым (1964): *Эмоция (уровень возбуждения) = Потребность × (СИ – СН)*, где СИ – средства имеющиеся у субъекта эмоции для реализации своей потребности; СН – средства необходимые для осуществления данной потребности. Согласно указанной формуле, когда потребность удовлетворена – эмоции положительны, если нет – отрицательные. Рассмотрим какую информацию могут передавать некоторые базовые эмоции.

**Гнев (злость)** – отрицательно окрашенный аффект, направленный против испытываемой несправедливости, и сопровождающийся желанием устранить её. За реакцией гнева скрываются неудовлетворенные потребности в справедливости, в свободе от ограничений, в понимании, принятии, уважении, в самоутверждении. В акте гнева может содержаться информация о том, что накопились эмоции (обида, горе, вина) и необходима их «канализация», что нарушены границы личного пространства либо моральные нормы («праведный» гнев), что человек не может иным путем «достучаться» до собеседника («гнев последней надежды» [5].

**Печаль** – эмоция, свидетельствующая об утрате. Она отражает неудовлетворенность потребностей в признании значимости утраты, в безопасности, в любви, признании, уважении, а также в социальной поддержке, при этом передается одно или несколько сообщений типа: «Моя утрата значима для меня», «Мне нужно побыть в одиночестве», «Я слишком поглощен собой», «Мне нужна ваша поддержка».

**Страх** – эмоция, возникающие из-за ощущения опасности. **Тревога** – эмоциональное переживание дискомфорта от неопределенности перспективы. В том и другом случае, хотя источник эмоций различен, не удовлетворены потребности в безопасности, и индивид транслирует информацию: «Я в опасности!» – воображаемой или мнимой.

**Обида** – эмоциональная реакция человека на несправедливо причинённое огорчение, оскорбление. Не удовлетворены потребности в самоутверждении и в предсказуемости мира: ожидания человека не подтвердились. Реципиенту передаются сообщения: «Твое поведение не соответствует моим ожиданиям» и «Веди себя по-другому, иначе ты будешь чувствовать вину».

**Стыд** – чувство сильного смущения от сознания предосудительности поступка. Стыд возникает, когда промах стал очевиден окружающим. **Вина** – это эмоция, в основе которой злость на собственные действия, которые нанесли психический или материальный ущерб другим людям. В том и другом случае не удовлетворены полностью или частично потребности в признании, в принятии, в уважении / самоуважении. При этом стыд как социальная эмоция сообщает примерно следующее: «Неловко от того, что Вы заметили мою оплошность», а вина как нравственное переживание: «Как я буду жить с этим?».

**Радость** – обострённое чувство сопричастности, собственной принадлежности к миру, которое сопровождается ощущением энергии и силы. Состояние радости указывает, что потребности человека удовлетворены.

Таким образом, эмоции – это средства коммуникации, поскольку они позволяют конкретизировать обмен информацией, дополняя и уточняя вербальные сообщения, и одновременно

они являются содержанием коммуникации, поскольку включают информацию о потребностях индивида, которая кодируется коммуникатором и нуждается во внимательном декодировании со стороны реципиента.

#### **Список использованных источников**

1. Шаховский, В. И. Дискурсивность эмоций в человеческой коммуникации / В. И. Шаховской // Известия ВГПУ. – 2011. – № 8. – С. 115–120.
2. Куницына, В. Н. Межличностное общение : учеб. для ву-зов / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001, 2002. – 544 с.
3. Межличностная коммуникация : теория и жизнь / О. И. Матьяш, В. М. Погольша, Н. В. Казаринова, С. Биби, Ж. В. Зарицкая ; под науч. ред. О. И. Матьяш. – СПб.: Речь, 2011 – 560 с.
4. Канитц, А. EQ. Управление эмоциями / Аня фон Канитц. – М.: Омега-Л, 2012. – 127 с.
5. Санд, И. Компас эмоций. Как разобраться в своих чувствах / И. Санд. – М.: Альпина Пабlishер, 2018. – 154 с.