

ОБУЧЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ПЕРЦЕПТИВНЫМ УМЕНИЯМ ПО ПРОТОТИПАМ

В практической работе психолога часто возникает задача обучения коммуникативным навыкам. Большинство обучающих программ включают в качестве неотъемлемой составляющей повышение точности восприятия другого человека или совершенствование социально-перцептивных умений.

Социально-перцептивные умения – это умения воспринимать поведенческие характеристики партнера по общению и формировать представления о его намерениях, мыслях, способностях, эмоциях и установках. В самом общем плане можно сказать, что восприятие другого человека означает интерпретацию его личностных характеристик или поступков на основании наблюдаемого поведения.

Возникает методический вопрос – как построить обучение, целью которого является повышение точности восприятия другого человека. В этой статье представлена методика обучения, апробированная автором и доказавшая свою эффективность, которая может быть легко интегрирована в различные тренинговые курсы или программы обучения. Это методический прием обучения с использованием прототипов.

ПРОТОТИП

Воспринимая другого человека, люди формируют те или иные представления о нем на основе сходства с прежними впечатлениями. Психология социального познания выработала концептуальный аппарат для описания того, как осуществляется этот процесс. Известен и широко употребим в психологии феномен стереотипизации, когда человеку приписываются черты, присущие целой группе явлений. Прототип – другой способ хранения социальной информации.

В случае использования прототипа, сопоставление должно осуществляться не со всеми чертами, присущими данной группе явлений, а лишь с типичным случаем. Прототип и есть типичный представитель данной группы объектов, «лучший предмет данной категории». Например, типичными птицами являются орел или голубь. Пингвин, страус или колибри, хоть и являются формально птицами, для повседневного сознания «плохие», нетипичные представители этой категории [1].

В психологии социального познания установлено, что прототип играет положительную роль в хранении информации, так как позволяет быстрее категоризировать объекты высокой степени прототипичности (быстрее выносить о них суждения, сокращая этот процесс). Это происходит потому, что информационный поиск становится более целенаправленным - не нужно "блуждать" по разным категориям. Другое проявление положительной роли прототипа состоит в том, что при его помощи информация лучше запоминается, и, что не маловажно, лучше сохраняется.

Эти выводы, нашедшие экспериментальное подтверждение в психологии социального познания, позволили предположить, что прототип можно использовать при обучении социально-перцептивным умениям. А именно, можно обучать вычленять в поведении партнера признаки, позволяющие отнести его поведение к той или иной категории.

Этот принцип был реализован на примере обучения такому социально-перцептивному умению, как распознавание лжи. Ложь имеет свое внешнее выражение в виде вербальных и невербальных поведенческих признаков. Существует ряд

экспериментальных исследований, результатом которых стало выделение поведенческих признаков-индикаторов, с высокой вероятностью позволяющих утверждать, что человек лжет [2-7]. Можно обучить «узнавать» данные признаки в поведении партнера и диагностировать ложь. Целью представленной программы обучения было улучшить распознавание лжи обучающимися.

МЕТОДИКА ОБУЧЕНИЯ

В ходе обучения обучающимся предлагается просмотреть сюжеты-прототипы, снятые на видеопленку. Сюжеты-прототипы представляют собой краткие сообщения, продолжительностью около минуты каждый. Общая продолжительность обучающей серии варьирует от 20 до 30 минут.

Нами было отобрано три сюжета в качестве прототипов – два ложных сообщения и одно правдивое. Правдивое сообщение было включено в обучение, опираясь на данные исследований прототипов, известные из психологии социального познания. Так, в частности, существует экспериментальное подтверждение того, что прототипы эффективны, если вместе с «хорошим представителем группы» демонстрируется «плохой представитель группы». Правдивый сюжет является «плохим» представителем категории, по отношению к ложным сообщениям. В нашем случае ложным сообщением был рассказ о «городе, в котором я был», правдивым – рассказ о «моем преподавательском опыте».

В ходе обучения каждый прототип показывается три раза. Первый раз обучающимся предлагается посмотреть сюжет для ознакомления. Методическая цель такого показа – ориентация в предъявляемом материале.

Второй показ прерывается паузами с комментариями психолога. Цель такого показа – информирование о признаках лжи. Психолог предлагает обучающимся обратить внимание на тот или иной аспект поведения человека-прототипа (на позу, мимику, содержание и т.д.), после чего комментирует это поведение, называя соответствующие признаки лжи. Обучающиеся могут в это время задавать вопросы или высказывать свое мнение, но психолог не побуждает их специально к этому.

В нашем случае в ложных сюжетах психолог акцентировал внимание на следующих поведенческих проявлениях человека-прототипа: зажатое тело (мало жестов, мало телодвижений), точка фиксации, рассогласование правой и левой половин тела (несимметричность жестов правой и левой руки при жестикуляции), отсутствие конкретных деталей, неспецифичность информации, уход от ответа на вопрос, оправдания, волнение, смущение, заторможенность реакций, паузы. В правдивом сюжете психолог называл следующие поведенческие проявления: отсутствие точки фиксации, большее количество жестов (по отношению к ложным прототипам), большая эмоциональная включенность, уверенность, жесты более открытые, присутствует контакт глаз с собеседником, в сообщении множество конкретных деталей (названий и т.д.), сообщение более динамично, нет ухода от темы.

В третий раз обучающимся предлагается посмотреть прототипы без комментариев для того, чтобы сформировать общее впечатление и выделить свои, дополнительные признаки, о которых не упоминал психолог. Методическая цель такого показа – интеграция информации в целостный образ.

АПРОБАЦИЯ МЕТОДИКИ ОБУЧЕНИЯ

Мы предприняли экспериментальное исследование, целью которого было проверить эффективность данной обучающей программы. Мы сформулировали следующую гипотезу, которая проверялась в процессе нашего исследования: результаты распознавания лжи - искренности улучшатся у испытуемых, прошедших обучение на прототипах.

В исследовании принимали участие 49 человек, из них 17 мужчин и 32 женщины, возраст испытуемых варьировал от 17 до 48 лет. Мотивация испытуемых – проверить свои способности к распознаванию лжи. Исследование осуществлялось в два этапа. Испытуемые были разделены на пять групп.

На первом этапе участвовали две группы: контрольная и экспериментальная (попадание в которые определялось жеребьевкой). В экспериментальной группе имитировалась ситуация собеседования для приема на работу, во время которой испытуемые должны были ответить «да» на вопрос: «Были ли они в таком-то городе (Костроме, Нижнем Новгороде, Киеве)?» Далее от испытуемых требовалось коротко рассказать о своем пребывании в этом городе и зафиксировать на специальном бланке, был ли их ответ на вопрос ложным или искренним. Была организована видеозапись. Испытуемые по одному приглашались в помещение, то есть они не имели возможности видеть сообщения друг друга. Таким образом был смонтирован видеоряд.

После этого испытуемым предлагалась короткая обучающая серия. Им демонстрировались сюжеты-прототипы в соответствии с программой обучения, представленной нами ранее. После обучающей серии, испытуемым было предложено проверить свои способности к распознаванию лжи. Испытуемые просматривали сообщения и отмечали на бланке, считают ли они сообщение искренним или ложным и почему, ориентируясь на какие признаки поведения рассказчика, они приняли это решение. Свое сообщение испытуемые пропускали. Контрольная группа, не прошедшая обучение, также просматривала и оценивала этот видеоряд.

На втором этапе участвовали три группы: две экспериментальных и одна контрольная. Все группы оценивали один и тот же видеоряд, смонтированный из материалов прошлых экспериментальных серий и отличный по теме от темы сюжетов-прототипов (рассказы о профессии отца). В первой экспериментальной группе испытуемые прошли обучение на прототипах, в соответствии с программой, представленной нами ранее. Во второй экспериментальной группе испытуемые прослушали рассказ о признаках лжи, в точности соответствующий комментариям к прототипам, однако сами сюжеты-прототипы им не демонстрировались. Испытуемые, по жребию попавшие в контрольную группу, оценивали сообщения без предварительной подготовки.

Дополнительное экспериментальное условие (комментарии экспериментатора без демонстрации прототипов) было введено для исследования эффективности составляющих обучающей программы – какова роль именно сюжетов-прототипов и какова роль комментариев экспериментатора.

Оценки испытуемых были переведены в численные данные, это позволило осуществить статистическую проверку на наличие различий в эффективности распознавания лжи в разных группах. Кроме того, субъективные отчеты испытуемых об использованных признаках были проанализированы методом контент-анализа.

При сравнении между собой данных, полученных при оценивании сообщений контрольными группами и группами, прошедшими обучение на прототипах, выяснилось, что среднее число правильного узнавания лжи и искренности испытуемыми значительно выше в группе, прошедшей обучение. При проверке по критерию Стьюдента такое отличие оказалось статистически значимым при уровне значимости 0,0002. Эти данные говорят в пользу выдвинутой нами гипотезы о том, что результаты распознавания лжи - искренности улучшаются у испытуемых, прошедших обучение на прототипах. Эти данные говорят в пользу выдвинутой нами гипотезы об улучшении распознавания лжи и искренности после обучения.

Особый интерес представляют собой данные второго этапа исследования: сопоставление результатов лжи в группе, прослушавшей рассказ о признаках лжи

без демонстрации сюжетов-прототипов, с другими группами. Средние результаты этой группы были незначительно выше, чем в контрольной (см. Рисунок 1), это отличие оказалось статистически незначимым. Таким образом рассказ о признаках лжи не привел в нашем исследовании к улучшению распознавания лжи и искренности по отношению к контрольной группе.

Были выявлены статистические различия между средними результатами групп, прошедших разные виды обучения, при уровне значимости 0,0026. Таким образом, в ходе нашего эксперимента, обучение на прототипах оказалось эффективным, а рассказ о признаках лжи нет.

Анализ признаков, на которые ссылалась экспериментальная группа, показал, что информация о признаках лжи, организованная посредством использования прототипов, хорошо запоминается. Действительно, в отчетах испытуемых были ссылки практически на все признаки, названные экспериментатором. Группы, прошедшие обучение на прототипах, ссылались на какие-либо признаки в 3 раза чаще, чем контрольные группы. Анализ этих признаков показал, что они носят искусственный характер, т.к. высоко соотносятся с признаками, упоминавшимися во время обучения экспериментатором, и отличаются от того, как распознает ложь человек, не прошедший обучения.

Итак, в ходе исследования эффективность обучающей программы подтвердилась. Это позволяет поставить вопрос о механизмах обучения.

Когнитивная организация материала в виде прототипа в данном случае может объяснить некоторые эффекты обучения. Как уже упоминалось ранее, в психологии социального познания установлено, что прототип позволяет более эффективно категоризировать объекты высокой степени прототипичности. В нашем случае это проявилось следующим образом. Во всех группах, прошедших обучение, часть сюжетов была оценена с высокой степенью согласованности. 90-100% испытуемых одинаково оценивали сюжет (как правило правильно), при этом в контрольной группе эти же сюжеты оценивались равновероятно как ложные и правдивые (то есть около половины испытуемых считали, что сюжет ложный, а другая половина оценивала сюжет как правдивый). Можно предположить, что сюжеты, согласованно оцененные обученной группой, отличались высокой степенью прототипичности – в них наиболее ярко проявлялись признаки лжи или искренности, представленные в прототипе.

Здесь особый интерес вызывает один из сюжетов, в котором испытуемые, прошедшие обучение, согласованно ошиблись, приписав ложь правдивому сообщению. При этом в контрольной группе этот сюжет в половине случаев распознавался правильно. Здесь мы, по видимому, имеем дело с «ошибкой прототипа». Прототип – типичный представитель группы. Тем не менее он несет в себе дополнительную, индивидуально специфическую информацию. Если она будет принята за типичную черту всей группы – возможны искажения образа воспринимаемого, что и произошло в нашем случае. В этом проявилась отрицательная роль прототипа – побочный результат обучения.

В целом прототип позволил испытуемым эффективно и быстро организовать информацию о признаках лжи. В чем состоял механизм воздействия, определившего успешное распознавание лжи и искренности в нашем исследовании? У нас возникло

Рисунок 1.

Сравнительная эффективность при распознавании лжи.



предположение, что обучение создавало у испытуемых установку – ориентироваться на те признаки, на которые они раньше не ориентировались. Но установку можно дать и с помощью прямого указания. В экспериментальной группе, прослушавшей рассказ о признаках лжи, так и происходило. Испытуемым была предложена информация о признаках, на которые они не обращали внимание ранее и которые могли бы помочь им в распознавании лжи (например: точка зажима, рассогласование жестикляции левой и правой руки, характерны для ситуации напряжения, вызванного ложью и т.д.) Это не привело к значимому улучшению результатов распознавания лжи и искренности. Таким образом, если имела место установка обращать внимание на тот или иной признак, то действовала не только она.

Можно сделать предположение, что прототип позволил испытуемым научиться распознавать тонкие паттерны поведения, каковыми являются признаки лжи и искренности. Можно, например, сказать испытуемому: «Если человек говорит правду, он жестикулирует более-менее симметрично. Когда человек лжет, у него часто одна рука делает жест, а другая сжата в кулак или держится за подлокотник – человек сохраняет точку фиксации». Как показал наш эксперимент, такие признаки не усваиваются при простом назывании. Даже если они запоминаются, они не могут потом быть эффективно использованы, одни и те же жесты оцениваются одним испытуемым как рассогласованные, другим как симметричные. В группе, прошедшей обучение на прототипах, прототип дал испытуемым яркий образ для сравнения, что позволило с высокой эффективностью распознавать сюжеты высокой степени прототипичности, а так же значительно повысить эффективность распознавания всех сюжетов.

Существует еще одно свойство прототипа, известное из психологии социального познания, которое мы не имели возможности проверить при апробировании нашей обучающей методики. Информация, организованная посредством прототипа, лучше сохраняется. Есть теоретические основания предполагать этот эффект и в данном случае.

В целом, подводя итоги апробации методики, можно сделать следующий вывод. Исследование, проведенное на примере распознавания лжи, показало, что предложенная методика эффективна для обучения социально-перцептивным умениям.

ОБЛАСТИ ПРИМЕНЕНИЯ МЕТОДИКИ ОБУЧЕНИЯ

Существуют области человеческой практики, в которых наше восприятие партнера по общению не может, да и не должно, проверяться через восприятие человеком самого себя.

Традиционно «точность» межличностного восприятия – это соответствие наших представлений о человеке его представлениям о самом себе. При таком понимании обучение предполагает создание психологом ситуации, в которой партнеры по общению могли бы получить достоверную и глубинную обратную связь. Однако такой обучающий ход не всегда адекватен профессиональной деятельности обучаемого. В повседневной практике партнер по общению не всегда будет говорить (или знать) о себе все. Можно привести множество примеров – дети, умалишенные, да и любые ситуации социального сравнения – такие, как прием на работу или аттестация. В последних ситуациях предоставляемая человеком о себе информация будет определяться активным стремлением представить свои определенные качества, социальной желательностью.

Итак, в данной методике обучение не предполагало апелляции к партнеру. О какой «точности» восприятия другого тогда идет речь? В данном случае предполагалось обучение умению выделить в поведении партнера максимальное число поведенческих индикаторов. В этом смысле «точность» восприятия другого – это степень

соответствия тех поведенческих признаков, которые смог увидеть обучающийся, всему репертуару поведенческих проявлений, которые проявил его партнер.

В такой ситуации, чем больше признаков-индикаторов сможет увидеть и различить человек, тем более точно сможет отнести поведение в целом к той или иной категории. Приведем несколько примеров. Можно обучить рекрутеров видеть так называемые «признаки лжи», что позволит им с высокой вероятностью предположить, что человек искажает информацию. Можно обучить психологов-наблюдателей, осуществляющих психологическое тестирование методом ситуативного тестирования и оценивающих, например, системность мышления, видеть в поведении человека больше признаков-индикаторов этого качества и различать в поведении человека, например, структурирование и классифицирование информации, выделение приоритетов и т.п.

В целом данная методика позволяет обучить более дифференцируемому восприятию поведения партнера. Как бы это назвали психофизики – изменить порог дифференциальной чувствительности. В этом смысле мы можем говорить об обучении «точности восприятия другого». Это похоже на то, как пьет вино неискушенный человек и дегустатор – дегустатор может выделить тысячи вкусовых оттенков.

Какова же область применения данной методики? Методика позволяет обучить человека формировать представления о любых характеристиках партнера, если они имеют поведенческие проявления. Качество обучения будет определяться степенью связи между поведенческими индикаторами и требуемым характеристиками.

Литература.

1. Андреева Г.М. Психология социального познания. М., 1997.
2. Экман П. Психология лжи. СПб., 1999.
3. Есман Р. Deception, Lying and Demeanor. // States of Mind: American and Post-Soviet Perspectives on Contemporary Issues in Psychology. N.Y., Oxford, 1997. P. 93-105.
4. Есман Р. Telling Lies: Clues to Deceit in the Marketplace, Politics and Marriage. N-Y., 1985.
5. Есман Р. Friesen W.V. Detecting Deception from the Body or Face. // Journal of personality and social psychology. 1974. Vol. 29. 288-298.
6. Krauss R., Geller V., Olson G. Modalities and Cues in the Detection of Deceptions. Washington, 1976.
7. Mehrabian A. Nonverbal Betrayal of Feeling. /Journal of Experimental Research in Personality. 1971. Vol.5. 64-74.