Содержание

Введение

1. Общение и механизмы взаимопонимания
   1. Психологическая структура взаимопонимания
   2. Возможности и границы взаимопонимания
   3. Уровни взаимопонимания
   4. Восприятие и понимание друг друга партнерами по общению
2. Механизмы взаимопонимания в общении
   1. Идентификация
   2. Эмпатия
   3. Аттракция
   4. Рефлексия

Заключение

Литература

Введение

Морально-психологичсекие свойства людей, характеризующие их как субъектов общения, отмечаются уже в изречениях древнего китайского мыслителя Конфуция и древнегреческих философов Сократа, Платона, Аристотеля и других, а также в высказываниях мыслителей последующих исторических эпох, в том числе Нового времени, таких, как нидерландский философ Спиноза и английские философы Гоббс и Локк, а также французские просветители Вольтер, Руссо, Гольбах, Гельвеций и др.

1. Так, Конфуций (551 – 479 до н.э.) обращал внимание на такие нравственные качества человека, делающие его приятным и полезным в общении, как чувство долга по отношению к другим людям, уважение их, особенно старших по возрасту, выполнение установленных в обществе норм и правил поведения, что позволяет поддерживать порядок и гармонию в обществе.

Я согласен с мнением мыслителя Конфуция, так как не соблюдение вышеперечисленных норм, приведет к анархии и расшатыванию самого общества, что в некоторой степени мы можем наблюдать в России на данном этапе.

1. Древнегреческий философ Сократ (469-399 до н.э.) обосновал учение о нормах морали и моральном сознании людей как главном факторе их общения между собой. Он требовал логического обоснования положений этики, а их понимание рассматривал как основное условие нравственного совершенствования каждого человека.

Я cогласен с Сократом, человек должен понимать свои поступки не только в описании чьих-то слов, но и внутренне должен их осознавать, иначе внутренний конфликт приведет к искажению норм морали.

1. Ученик Сократа Платон (427-347 до н.э.) считал, что общение между людьми должно строиться на основе таких добродетелей, как справедливость, рассудительность, благочестие, соблюдение нравственных норм. Он обращал внимание на способы ведения беседы, отразил многие тонкости диалогов разных собеседников, показал зависимость направленности мышления людей от характера и содержания их общения. Говоря о том, что душа размышляет и разговаривает сама с собой, Платон по сути дела ставит вопрос о внутренней речи людей. Это один из важных вопросов современной психологии, в том числе психологии делового общения. Заслуживают внимания взгляды Платона на осознанные и неосознанные мотивы поведения людей, анализ которых весьма актуален в настоящее время.

Я согласен с Платоном, так как в первую очередь деловое общение, которое играет одну из главных ролей в настоящее время, требует от людей единства в своем внутреннем мире и понимания собеседника, для сохранения бесконфликтности общения.

1. Философ Нового времени нидерландец Бенедикт Спиноза (1632-1677) в своей "Этике" подчёркивает роль человеческой индивидуальности, характеризующий, прежде всего внутренний мир человека, проявляющийся в тех или иных его психологических состояниях – аффектах. Таковыми являются, например, любовь, радость, сострадание, гнев, ревность, ненависть, побуждение к чему-либо и т.д. Вместе с тем, Спиноза указывал на причинную обусловленность человеческого поведения объективной необходимостью, что, однако, не снимает ответственности с человека за то, что он делает. Всё это также весьма актуально и в наши дни.

Я согласен с мнением философа Спинозы, однако как мне кажется здесь следует рассматривать человека психологически и физически здорового, с правильным общественным воспитанием и отдающего себе отчет в своих действиях.

1. Общение и механизмы взаимопонимания

Понятие взаимопонимания.

О взаимопонимании людьми друг друга можно говорить в различных смыслах, имея в виду совпадение, сходство или просто созвучие их взглядов на мир, их ценностных ориентаций, понимание индивидуальных особенностей друг друга, понимание или даже угадывание мотивов поведения и возможности вести себя, так или иначе, в какой-то конкретной ситуации, взаимопонимание как принятие исполняемых по отношению друг к другу ролей, взаимопонимание как взаимное принятие самооценки своих возможностей и способностей и т.д.

Есть основания предполагать, что и этим не исчерпывается все многообразие смысловых значений, характеризующих сам термин взаимопонимания. Я считаю, что термин взаимопонимание означает – понимание одного человека другим, т.е. оно носит взаимный, обоюдный характер.

Условием такого взаимопонимания является не только понимание другого человека, но и понимание его отношения к себе или к другим людям как к партнерам по общению, понимание самих отношений, складывающихся и развивающихся между общающимися людьми. Не менее важным условием взаимопонимания является принятие способов понимания партнерами друг друга, их согласие во взглядах на их отношение друг к другу. Без выполнения названных условий вряд ли взаимопонимание будет достаточно глубоким и устойчивым. [8; стр. 317]

1.1 Психологическая структура взаимопонимания

В психологической науке взаимопонимание рассматривается как комплексный феномен, состоящий, по крайней мере, из четырех компонентов.

Во-первых, взаимопонимание — это согласование индивидуальных точек зрения на объект понимания — природного явления, социального события, обсуждаемой темы и т.п. Объектом понимания всегда является и фрагмент предметного или виртуального мира и субъективное отражение этого фрагмента.

Во-вторых, взаимопонимание обязательно включает понимание себя. Представление о другом человеке тесно связано с уровнем собственного самосознания. Связь эта двоякая: с одной стороны, богатство представлений о самом себе определяет и богатство представлений о другом человеке, с другой стороны, чем более полно раскрывается другой человек, тем более полным становится и представление о самом себе. К. Маркс, писал: "Человек сначала смотрится, как в зеркало, в другого человека. Лишь отнесясь к человеку Павлу как к себе подобному, человек Петр начинает относиться к самому себе как к человеку".

В-третьих, обсуждаемый феномен включает понимание партнера по общению. Понимание субъектом другого — это понимание целей, мыслей, личностных черт партнера, а также его ценностно-смысловой позиции. По мнению немецких психологов Б. Роземанна и М. Керреса: "Понимание другого должно означать, хотя и всегда частичное, представление о его мыслях и мире чувств, прослеживание мотивов поступков и объяснение ценностных представлений".

Наконец, в-четвертых, существует социально-рефлексивный компонент взаимопонимания: представления субъекта о том, как партнер по общению понимает его. В западной психологии основательно изучены три главных источника знаний, опираясь на которые люди формируют социально-рефлексивные представления о себе и понимании их другими:

1. Первый источник коренится в теории социального сравнения. В ее основе лежит предположение о том, что при оценке себя, своего поведения и возможностей субъект сравнивает себя с другими людьми, особенно подобными себе.
2. Второй источник знаний о себе — отраженная оценка, или "отраженное Я". В этом случае люди получают сведения о себе через прямую оценивающую обратную связь от значимых других или через ярлыки, навешиваемые на них другими.
3. Третий источник самопознания — поведенческое самовосприятие. Люди иногда ведут себя как внешние наблюдатели и используют смысл собственных действий для заключений о себе. Более того, люди нередко выступают как наблюдатели своего внутреннего мира (например, мыслей и чувств) и используют содержание наблюдений для выводов о себе.

1.2 Возможности и границы взаимопонимания

В представлении о возможностях и границах взаимопонимания можно различать несколько подходов. В одних случаях социологи и психологи исходят из представления о неограниченных возможностях взаимопонимания между людьми, нередко даже отождествляя его с процессом информационного общения.

Так, Т.Шибутани склонен к отождествлению взаимопонимания с коммуникацией. Коммуникацию он характеризует как обмен информацией, благодаря которому согласие развивается или разрушается. При этом уровень взаимопонимания рассматривается как важнейший критерий коммуникабельности общающихся индивидов.

В какой-то мере близка к этому и точка зрения профессора Мичиганского университета Т. Ньюкома, который, хотя и различает понятия коммуникации и согласия, однако вместе с тем рассматривает коммуникацию как связь, имеющую своим следствием возрастание степени согласия общающихся между собой индивидов.

Но если, с точки зрения Т. Шибутани и Т. Ньюкома, согласие и взаимопонимание заложены уже в самом акте информационного общения людей, то с точки зрения экзистенциализма как философского течения, взаимопонимание или коммуникабельность в процессе общения скорее редкое исключение, чем правило в человеческом общении.

Экзистенциализм исходит от романтического идеала "тотальной" или "непосредственной" коммуникации, которая может быть истолкована как абсолютное взаимопонимание или родство душ.

Утверждая принципиальную герметичность и некоммуникабельность человека, экзистенциалисты абсолютизируют такие реальные явления, как":

1. уникальность, неповторимость индивидуальных переживаний;
2. внутреннюю расчлененность жизненного опыта и множественность образов рефлексивного "Я" субъекта;
3. рефлексивно-игровой характер общения, при котором поведение лица зависит от особенностей партнеров и ситуации, а в его самосознании разграничиваются "фасад" и "кулисы", различные "представляемые" и "ложные" "Я" и т.п. (И.С. Кон).

Конечно, уникальность и неповторимость индивидуальных переживаний человека, равно как и сложность, структурная многогранность его самосознания являются весьма существенными, но отнюдь не непреодолимыми барьерами на пути взаимного понимания людьми друг друга. [8; стр. 324-325]

1.3 Уровни взаимопонимания

Можно различать три уровня взаимопонимания в зависимости от того:

1. совпадает ли система социальных и индивидуальных значений у общающихся, с одной стороны, и нет совпадений в уровне взаимооценки личностных качеств – с другой;
2. когда совпадает не только система значений (социальных и индивидуальных), но и уровень взаимной оценки личностных качеств; это тот случай, когда наблюдается взаимная удовлетворенность людей их эмоциональным отношением друг к другу, когда они "уважают друг друга", что исключает необходимость прибегать к суррогатным средствам достижения согласия и взаимопонимания;
3. когда имеет место высокая степень взаимного доверия и открытости общающихся; это предполагает, в свою очередь, отсутствие каких-либо тайн друг от друга, которые бы существенно затрагивали интересы партнеров. [8; стр. 326-327]

1.4 Восприятие и понимание друг друга партнерами по общению

В условиях дефицита времени люди вынуждены во все большей мере восполнять недостаток сведений и знаний о другом человеке той информацией, которую дает им о нем первое впечатление. Действительно, жизненный опыт позволяет человеку во многом без серьезных ошибок, а нередко и достаточно точно судить о другом человеке даже при первом знакомстве. За этим стоит способность на основе опыта общения – видеть за внешними проявлениями, манерой поведения более глубокие, социально-типологические и личностные особенности.

Однако при всех своих достоинствах первое впечатление о другом лице далеко не всегда гарантирует надежный результат. Зачастую, даже наоборот, результат первого впечатления может полностью разойтись с последующим представлением о человеке.

Дело в том, что восприятие человека человеком строится на основе фиксирования чисто внешних характеристик воспринимаемого (его лицо, одежда, манера вести себя и т.д.), вместе с тем оно выходит за рамки оценки только внешнего облика человека. Полученный на основе впечатления о внешнем облике воспринимаемого материал призван послужить почвой для того, чтобы воображение и жизненный опыт воспринимающего осуществили реконструкцию и внутреннего мира впервые увиденного человека, предполагающую оценку его характера, духовного потенциала, его отношения к миру и т.д. [8; стр. 318] На это обстоятельство обращает внимание А.А. Бодалев: "Построив образ познаваемого человека на основе фиксирования характеристик его внешности, взаимодействующий с этим человеком субъект обычно не ограничивается таким знанием, он немедленно создает систему заключений об этом человеке, содержанием которых является констатация качеств, свидетельствующих о способностях человека или выражающих его отношение к различным сторонам действительности, а также говорящих об его определенной социально-групповой принадлежности и т.п."

Оценка и реконструкция внутреннего мира воспринимаемого по его внешности, возможно, не была бы такой уязвимой, если бы не она не осуществлялась на весьма субъективной почве жизненного опыта самого воспринимающего. [8; стр. 319]

1. Механизмы взаимопонимания в общении

"Мой секрет успеха заключается в умении понять точку зрения другого человека и смотреть на вещи с его и со своей точек зрения"- Г. Форд.

Знание механизмов взаимопонимания помогает человеку ориентироваться в сложных жизненных ситуациях, способствует эффективности общения.

Основными механизмами взаимопонимания являются:

* идентификация;
* эмпатия;
* аттракция;
* рефлексия.
  1. Идентификация

Термин "идентификация" имеет несколько значений в социальной психологии. В проблематике общения идентификация - это мысленный процесс уподобления себя партнеру по общению с целью познать и понять его мысли и представления. [6; стр.114]

Идентификация как основа и инструмент взаимопонимания.

Свое восприятие и понимание другого человек, как правило, строит на базе своего собственного жизненного опыта, в основе которого лежит механизм идентификации (от лат. identificare – отождествлять), или приравнивания, уподобления людей друг другу.

Человек испытывает симпатии к другому, сочувствует ему, если он способен почувствовать или представить себя на его месте, если для него понятна, близка и приемлема точка зрения и позиция того человека, с которым он общается.

Иными словами, внутренней основой и предпосылкой взаимного понимания людьми друг друга оказывается механизм их психологической идентификации, или взаимного уподобления.

Здесь же наложена предпосылка и формирования самосознания индивида. К. Маркс писал - "…человек сначала смотрится, как в зеркало, в другого человека. Лишь отнесясь к человеку Павлу, как к себя подобному, человек Петр начинает относиться к самому себе как к человеку".

Из приведенного высказывания видно, что идентификация включает в себя два различных элемента:

1. предполагает уподобление себя другому себе ("лишь отнесясь к человеку Павлу как к себе подобному").
2. осуществляется и через уподобление себе другому ("человек Петр начинает относиться к самому себя как к человеку").

Существует две модели идентификации:

1. идентификация начинается с уподоблением объекта субъекту (другого себе) и завершается уподоблением субъекта объекту (себя другому).
2. идентификация начинается с первоначального уподобления субъекта объекту (себя другому) к последующему сведению объекта к субъекту (другого себе).

Однако, независимо от порядка и последовательности своего осуществления, идентификация позволяет людям добиваться относительного понимания других людей, несмотря на недостаток предварительной информации о них, когда первое впечатление является, чуть ли не единственным источником знания. Она оказывается тем зеркалом, которое позволяет людям лучше понять как себя, так и других.

На значение идентификации как психологической основы взаимопонимания обращают внимание и зарубежные психологи Т. Шибутани, например, связывает процесс установления взаимопонимания с механизмом идентификации, ибо, как он отмечает "только вообразив себя на месте другого, человек может догадаться о его внутреннем состоянии". [8; стр. 320]

Ограниченность идентификации.

Но механизму идентификации свойственна и определенная ограниченность. Его действие ограничено уровнем действительного соответствия или несоответствия людей друг другу. Он эффективен лишь при условии относительного соответствия общающихся. За пределами этого соответствия он превращается в инструмент искажения реальности. Полное же уподобление одной неповторимой индивидуальности невозможно.

Кроме того, идентификация осуществляется, как правило, на уровне обыденного сознания и должна неизбежно облекаться в форму стереотипа или определенным образом шаблонизированного представления о другом лице. Ведь жизненный опыт каждого человека достаточно ограничен по сравнению со всем многообразием встречаемых им людей с их разнообразным внутренним миром и характером.

Известный стереотип восприятия выполняет функцию способа защиты психики человека от перегрузки информацией, впечатлениями в процессе общения. Только подгоняя поток новых впечатлений под уже сложившийся на основе старых впечатлениях стереотип (в данном случае под сложившееся у человека представление о типах личности), можно справиться с процессом интенсификации человеческого общения даже в условиях дефицита времени. Но стереотип восприятия человека человеком функционирует на не вполне надежной основе обыденного сознания, на базе внешнего и часто первого (при этом поверхностного) впечатления о другом лице.

Основанием для построения образа и оценки человека при этом служит восприятие его внешности и манеры держаться. Те или иные черты лица (нос, рот, глаза, уши, лоб и т.д.) дают пищу для воображения воспринимающего, подсказывая образ интеллектуала (тонкие черты лица, большой лоб), аскета (тонкие сжатые губы), скептика (кривая усмешка), гурмана (полные чувственные губы) и т.д. Между тем, как показывают эксперименты, те или иные конституционные признаки индивидуальности далеко не всегда дают сколько-нибудь достоверную информацию о внутреннем мире и характере человека.

Очевидно, что в таком случае стереотип или определенная установка восприятия человека человеком выступает уже в качестве психологического барьера на пути к пониманию духовного мира личности. [8; стр.321]

Стереотип восприятия, как барьер на пути понимания другого.

Главным средством идентификации является стереотип в процессе восприятия другого. Стереотип же является психологическим барьером на пути постижения и понимания уникальности партнера.

Люди, как правило, только тогда всерьез задумываются об особенностях характера и индивидуальности другого человека, когда он начинает выходить за рамки стереотипного восприятия, т.е. когда его поступки не согласуются с той схемой, которой он был уже заранее уподоблен по аналогии с восприятием и пониманием других людей, сходных с ним по внешним признакам поведения.

На это обстоятельство обратил свое внимание С.Л. Рубинштейн: "В обычных более или менее тривиальных ситуациях, когда к тому же мы не заинтересованы в особо глубоком проникновении в истинный смысл поведения окружающих нас людей, в понимании подлинных их мотивов и целей. Но стоит нам столкнуться со сколько-нибудь для нас неожиданным поступком небезразличного для нас человека, как невольно мы задаем себе вопрос, что бы это могло означать, что этот человек так поступил: не явился в условленный час, когда мы его ждали, пошел куда-то, где, казалось бы, ему не надлежало быть, и т.п. ".

Эту же мысль подчеркивает и А.А. Бодалев: "Пока манера общения с другими, род занятий, качество труда, внешний облик, характер препровождения свободного времени, отклик на происходящие события, преследуемые цели, весь уклад жизни, присущие другому человеку, соответствуют образцам, которым привык следовать общающийся с ним субъект, последний обычно проявляет своеобразное "равнодушие" к психологии другого. Он, так сказать, без сомнений и доказательств полагает, что у другого человека "психология" такая же, как и у него. И только когда другой в образе жизни, в манере себя вести, в реагировании на происходящие события, в своем внешнем облике отходит от тех "образцов", которые в глазах общающегося с ним являются выражением "нормы", последний от регистрации внешней стороны поведения этого человека переходит к психологической классификации его поступков, пытается дать им ту или иную оценку и понять этого человека как личность".

И, наконец, о последнем чисто практическом признаке ограниченности механизма идентификации как способа взаимопонимания людьми друг друга. Идентификация, или уподобление, предполагает способность общающихся людей представить себя на месте другого, войти в его положение: испытать его внутреннее состояние, посмотреть на самого себя его глазами. В самом механизме уподобления людей друг другу заложены некоторые трудности и противоречия. Прежде всего, нельзя представить себя на месте другого человека, не побывав в "его шкуре". Самым эффективным способом снятия этого противоречия было бы, очевидно, поочередное вхождение в роли друг друга на практике.[8; стр. 323]

Идентификация имеет двойное воздействие на развитие личности: с одной стороны, формирует способность к установлению положительных взаимоотношений с людьми, ведет к развитию социально значимых качеств. С другой – "может привести к растворению индивида в другом человеке, выхолаживанию индивидуального". [5; стр.51]

* 1. Эмпатия

Эмпатия - это мысленный процесс уподобления себя другому человеку, но с целью "понять" переживания и чувства познаваемого человека, без помощи слов, не опираясь на мышление, а с помощью ощущений, чувств, эмоций и последующего осознания их, проявление эмоциональной отзывчивости. Слово "понимание" здесь используется в метафорическом смысле - эмпатия есть "аффективное понимание". Эмоциональная природа эмпатии проявляется в том, что ситуация другого человека, партнера но общению, не столько "продумывается", сколько "прочувствуется".

Как видно из определений, идентификация и эмпатия очень близки по содержанию, и часто в психологической литературе термин "эмпатия" имеет расширительное толкование - в него включаются процессы понимания как мыслей, так и чувств партнера по общению.

При этом, говоря о процессе эмпатии, нужно иметь в виду и безусловно положительное отношение к личности. Это означает два момента:

* принятие личности человека в целостности;
* собственная эмоциональная нейтральность, отсутствие оценочных суждений о воспринимаемом. [8; стр.115]

Эмпатия основана на умении правильно представлять себе, что происходит внутри другого человека, что он переживает, к чему стремится, как воспринимает и оценивает себя и окружающий мир. Способность смотреть на людей и воспринимать различные события их глазами имеет чрезвычайно важное значение для понимания окружающих.

Уровни эмпатии.

Эмпатия имеет несколько уровней:

1. Первый уровень включает когнитивную эмпатию, проявляющуюся в виде понимания психического состояния другого человека (без изменения своего состояния).
2. Второй уровень предполагает эмпатию в форме не только понимания состояния объекта, но и сопереживания ему, т. е. эмоциональную эмпатию.
3. Третий уровень включает когнитивные, эмоциональные и, главное, поведенческие компоненты.

Высокий уровень эмпатийности обусловливает эмоциональность, отзывчивость и др.

Концепции, объясняющие феномен эмпатии.

Существуют две концепции, объясняющие феномен эмпатии, и, по-видимому, они указывают на два основных механизма этого явления:

* В соответствии с первой концепцией эмпатия возможна благодаря выводу по аналогии.

Мы можем непосредственно наблюдать наши собственные действия и мысленно связывать их со своими внутренними состояниями, чувствами, желаниями, оценками и т.д. Т.о., мы интерпретируем свое поведение, наделяя его определенным значением. На основе этого мы, формируем образ себя, опираясь на собственные наблюдения и интерпретации. Общаясь с другими, наблюдая их поведение, мы уже располагаем сформированным образом "Я". Далее, пользуясь готовыми интерпретациями, с помощью которых мы объясняли собственное поведение, мы пытаемся судить о внутреннем состоянии других людей. Эти суждения мы выносим на основании сходства наших собственных поступков окружающих.

Однако, если бы эмпатия объяснялась только таким образом, человек никогда не смог бы понять состояние другого, мы не смогли бы представить себе чувства, которых у нас не было до этого, мысли, которые не приходили нам в голову, и т.д. Кроме того, представляется сомнительным допущение, что одни и те же поступки вызывают одни и те же внутренние переживания. Правда, люди часто говорят: "Чего не испытал, того никогда не поймешь", но вряд ли это является аксиомой. Предположение, что одни и те же внутренние состояния всегда тесно связаны с одними и теми же действиями у различных людей, слишком часто оказывается ложным, приводит к недопониманию между ними. Для выражения сходных чувств или желаний разные индивиды могут выбирать различные внешние формы. Т.о., хотя концепция эмпатии через вывод по аналогии помогает понять некоторые способы познания людей, она не дает исчерпывающего объяснения этого сложного феномена.

* В соответствии с другой концепцией эмпатия основана на способности с помощью воображения прочувствовать жизненную ситуацию другого человека и те роли, которые он исполняет.

Каким образом формируется эта способность? Чтобы лучше понять это, необходимо проанализировать развитие эмпатии у детей. В раннем младенчестве ребенок не умеет отличать себя от других. Чтобы у него сформировался образ себя, ребенок должен научиться смотреть на себя со стороны как он воздействует на других людей и предметы. Конечно, каждый из вас обращал внимание на то, что маленькие дети своими действиями часто копируют взрослых, в том числе поступки, адресованные им самим.

Ребенок имитирует мимику матери, звуки ее голоса, нимало не заботясь о том, чтобы понимать их значение. Со временем количество и разнообразие копируемых ребенком действий или слов взрослых увеличивается. Ребенок все чаще адресует свои поступки самому себе, так, как это делали другие по отношению к нему. Он овладевает речью и значением различных действий, начинает понимать, чего хотят от него другие и что они думают о нем. То есть в своем воображении ребенок пытается поставить себя на место другого человека, чтобы посмотреть на себя его глазами.

Нередко можно наблюдать, как маленький ребенок разговаривает сам с собой, отчитывает себя, запугивает или хвалит словами своей матери или отца. Он как бы исполняет роли другого, одновременно пытаясь понять его. По мере развития мышления и речи такое "влезание в шкуру других" все чаще осуществляется про себя, молча, ребенок проигрывает различные роли и ситуации в своем воображении. Материал для этих внутренних инсценировок ребенок заимствует, подражая конкретным людям, прислушиваясь к тому, что ему читают или рассказывают, вспоминая виденные фильмы или спектакли и т.д.

Каждый из нас располагает более или менее разнообразным репертуаром ролей, позиций и ситуаций, которые мы можем воспроизвести в воображении, и понятно, что у двух разных людей не может быть двух одинаковых репертуаров. Все эти представления о возможных формах поведения, мыслях и чувствах других как бы прячутся за кулисами нашего сознания. Но вот наступает момент, когда нам надо представить себе, что происходит во внутреннем мире какого-то человека, и мы обращаемся к уже готовым образам, пытаясь выбрать среди них те, которые кажутся нам подходящими для данного человека.

Хотя такое внутреннее представительство мира других является частью нашей личности, иногда возникает чувство, будто мы действительно проникаем во внутренний мир другого человека. Это чувство сопровождается уверенностью: "Я знаю наверняка, что с ним происходит". Конечно, такая уверенность иллюзорна, поскольку никогда нельзя быть уверенным в том, что абсолютно точно представляешь себе состояние чувств и мыслей другого.

Из всего, что говорилось, выше становится ясно, что понимание других людей тесно связано с пониманием себя. Стараясь познать себя, причины своих поступков и потребностей, человек прибегает к тем же самым способам, которыми он пользуется для познания других. Конечно, образ "Я" может значительно влиять на понимание других, но эта связь является двусторонней.

Механизм эмпатии.

Механизм эмпатии включает два этапа:

1. Вначале личность, опираясь на выразительные движения, мимику партнера, как бы "вживается в него". Знание о том, что он переживает, достигается постановкой на его место.
2. Затем, на втором этапе, производится анализ переживаний партнера. Если второго

этапа нет, эмпатия неполная. При этом наблюдается "заражение" чужим состоянием, но не происходит ясного осознания переживаний собеседника.

Установлено, что эмпатическая способность индивидов возрастает, как правило, с ростом жизненного опыта; эмпатия легче реализуется в случае сходства поведенческих и эмоциональных реакций субъектов.

Чем более высока у человека способность к эмпатии тем более он будет стремится к общению, и, таким образом эти способности станут еще большими и наоборот.

Эмпатийный человек учитывает побуждения и состояния партнера по общению. С ним легко и приятно контактировать. И наоборот, человека с низкой эмпатийностью считают злым, бездушным, бесчувственным. Он не в состоянии нормально контактировать с окружающими. Его не любят. У него много врагов. Нехороша и слишком высокая эмпатийность. Она может привести к высокой зависимости настроения и поведения от психических состояний окружающих. Неприятны и противоположные эмпатийные переживания. Некоторые люди на неудачу близкого отвечают …радостью, а на радость…огорчением. Причина такой реакции – зависть, неприязненное, разрушающее интеллект, наносящее вред психическому здоровью человека чувство.

Эмпатия облегчает общение, вносит в него теплоту.

* 1. Аттракция

Еще одним механизмом понимания в общении является межличностная аттракция. Аттракция (от англ. attract - притягивать, привлекать) - это процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, результатом чего является формирование межличностных отношений. В настоящее время формируется расширенная трактовка процесса аттракции как формирования эмоционально-оценочных представлений друг о друге и о своих межличностных взаимоотношениях (как положительных, так и отрицательных), своего рода социальной установки с преобладанием эмоционально-оценочного компонента.

Люди не просто воспринимают друг друга, но формируют друг по отношению к другу определенные отношения. На основе сделанных оценок рождается разнообразная гамма чувств – от неприятия того или иного человека до симпатии, даже любви к нему.

Аттракция – это и процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, и продукт этого процесса, т.е. некоторое качество отношения.

Долгое время считалось, что сфера изучения таких феноменов, как дружба, симпатия, любовь, не может быть областью научного анализа, скорее, это область искусства, литературы и т.д. Однако логика углубления в изучение межличностного восприятия заставила социальную психологию "принять" и эту проблематику, и в настоящее время насчитывается довольно большое количество экспериментальных работ и теоретических обобщений в этой области.

"Аттракция – особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства".[1, стр. 205]

Благодаря положительным чувствам симпатии, привязанности, любви, дружбы и т.д. между людьми возникают определенные отношения, позволяющие более глубоко познать друг друга. По образному выражению представителя гуманистической психологии А.Маслоу, такие чувства позволяют увидеть человека "под знаком вечности", то есть увидеть и понять самое лучшее и достойное, что в нем есть.

Аттракция как механизм социальной перцепции рассматривается обычно в трех аспектах: процесс формирования привлекательности другого человека; результат данного процесса; качество отношений. Результатом действия этого механизма является особый вид социальной установки на другого человека, в которой преобладает эмоциональный компонент.

Аттракция может существовать только на уровне индивидуально-избирательных межличностных отношений, характеризующихся взаимной привязанностью их субъектов. Вероятно, существуют различные причины того, что к одним людям мы относимся с большей симпатией, чем к другим. Эмоциональная привязанность может возникнуть на основании общих взглядов, интересов, ценностных ориентаций или как избирательное отношение к особой внешности человека, его поведению, чертам характера и т.д. Любопытным является то, что такие отношения позволяют лучше понимать другого человека. С известной долей условности можно сказать, что чем больше человек нам нравится, тем больше мы его знаем и лучше понимаем его поступки (если, конечно, речь не идет о патологических формах привязанности).

Аттракция значима также и в деловых отношениях. Поэтому большинство психологов, работающих в сфере бизнеса, рекомендуют профессионалам, связанным с межличностными коммуникациями, выражать к клиентам самое позитивное отношение даже в том случае, если на самом деле они не испытывают к ним симпатии. Внешне выраженная доброжелательность имеет обратное действие – отношение действительно может измениться на позитивное. Таким образом, специалист формирует у себя дополнительный механизм социальной перцепции, позволяющий получить большую информацию о человеке. Однако следует помнить, что чрезмерное и искусственное выражение радости не столько формирует аттракцию, сколько разрушает доверие людей. Доброжелательное отношение далеко не всегда можно выразить посредством улыбки, особенно если она выглядит фальшивой и слишком устойчивой.

Средства достижения аттракции.

Улыбка. Улыбнитесь не просто сами по себе, а именно человеку, собеседнику. Хорошая улыбка творит чудеса. Все мы слышали про улыбки в миллион долларов и про людей, которые сделали себе карьеру именно благодаря прекрасной улыбке.

Секрет улыбки состоит в следующем: действия более выразительны, чем слова, и верят больше именно первым. Улыбка - это действие, означающее: "Я к вам хорошо отношусь. Вы мне нравитесь, мне хорошо с вами, я рад(а) вам". Все это очень приятно сознавать, и поэтому улыбка является завуалированным комплиментом. Дружеское расположение рождает ответное расположение.

Улыбка - это синоним хорошего настроения. Люди тянутся к тем, у кого хорошее настроение, ибо надеются, что оно передастся и им.

Имя как средство аттракции. Известно, что человеку приятно слышать свое имя и отчество. Когда мы хотим убедить кого-то, то непроизвольно и довольно часто упоминаем его имя. Произносить имя следует не скороговоркой, а с чувством и в том же темпе, в каком идет разговор. Уважительно произносимое имя - важный шаг в достижении аттракции.

Из истории известно, что многие выдающиеся люди помнили огромное количество имен. То, что запомнил имя (особенно после давнишнего и непродолжительного разговора), - это своеобразный комплимент. Лев Толстой, например, долгие годы помнил имена и отчества множества посетителей - всех тех, кто хоть раз навещал его в Ясной Поляне. Цезарь знал имя каждого из тысяч своих легионеров. Не случайно эти люди обладали огромной притягательной силой.

Очень часто мы мгновенно забываем только что услышанное при знакомстве имя (отчество). Чтобы этого не произошло, рекомендуется:

* Сразу же, как услышали, повторить его вслух, например: "Очень приятно, Иван Васильевич".
* Ассоциировать с именами и отчествами известных вам людей или исторических личностей.
* Проговорить имя-отчество несколько раз про себя, если вслух не удается.
* Сделать себе установку на запоминание имени и отчества.

Визуальный контакт и аттракция. Взгляд является исключительно важным для аттракции. Глядя на говорящего, слушатель, во-первых, проявляет заинтересованность, а во-вторых, сосредоточивает внимание на говорящем, что способствует взаимопониманию. Оптимальная продолжительность взгляда не превышает 10 секунд. Более длительный взгляд может быть воспринят как вызов или смутить. Особенно это касается людей неуверенных или стеснительных (а их около 40%).

Встреча взглядами обычно длится несколько секунд - этого вполне достаточно для взаимопонимания.

Исключение составляет обсуждение неприятных вопросов: здесь воздержание от визуального контакта является выражением вежливости и понимания эмоционального состояния собеседника. И наоборот, настойчивый взгляд в этом случае воспринимается как вмешательство в переживания человека.

Замечено, что более смотрят на тех, кем восхищаются или с кем имеют близкие, доверительные отношения.

По взглядам можно судить, в какой стадии находится беседа. Когда говорящий то смотрит в глаза собеседнику, то отводит взгляд, это означает, что мысль его еще не завершена. Когда говорящий остановил свою речь и прямо посмотрел в глаза слушателя, это значит, что он закончил, теперь очередь за собеседником.

Внешний вид."Встречают по одежке" - этой поговоркой сказано все. Первое впечатление обычно влияет на все последующее восприятие, и именно внешний вид - первая информация, которую получают люди друг о друге при встрече. О том, как различные элементы внешнего вида действуют на восприятие человека окружающими, говорилось ранее.

Вполне очевидно, что влияние внешней привлекательности достаточно велико на этапе установления взаимоотношений. Эмоционально положительный образ начинает как бы позитивно достраиваться. Внешне привлекательный человек наделяется рядом положительных свойств и качеств — эмоциональностью, теплотой, успешностью и т.п. Подтверждение этому может быть найдено и в народных сказках, в которых положительный герой всегда привлекателен или, в конечном итоге, становится таковым, а негативный персонаж наделен неприятной внешностью, примером чему является Баба-Яга.

Слушая, кивайте. Замечено, что рассказывающий нескольким слушателям смотрит больше на того, кто кивает. Это вполне объяснимо - ведь именно от него он получает поддержку: я вас понимаю или, еще лучше, согласен с вами.

Позы и жесты. Они играют важную роль для аттракции. Наклонившийся к нам собеседник воспринимается как более внимательный слушатель. Наоборот, мы чувствуем определенное неудобство, когда собеседник откидывается назад, а тем более - сидит, развалясь.

Непринужденная поза предпочтительнее скованной, ибо соответствующее состояние передается и партнеру. Напряженность препятствует аттракции, непринужденность способствует ей.

Нескрещенные руки и ноги во время разговора вызывают положительную реакцию, так как свидетельствуют об открытости, доверии. Скрещенные же означают защиту. Руки, закинутые за голову, демонстрируют позицию превосходства. Стоящий, подбоченившись, выражает решимость: либо приступить к делу, либо не повиноваться собеседнику. Последние три позы препятствуют аттракции.

Установлено, что когда беседующие симпатизируют друг другу или пришли к общему мнению, то они невольно повторяют позы и жесты друг друга. Это как бы последний аккорд в полном соединении личностей. Позы и жесты эти обычно дружественные. Наоборот, принятие собеседниками различающихся поз является дополнительным препятствием в достижении взаимопонимания.

Поэтому желающему добиться аттракции рекомендуется зеркально отображать позы (жесты) собеседника, если они дружественные или нейтральные. Встретившись с недружественными позами (жестами), следует как-то отвлечь от них. Например, собеседник скрестил руки (сцепил пальцы, держит руки в карманах, размахивает сжатым кулаком или делает другие отрицательные жесты) - дайте ему документ, который иллюстрирует ваши слова. Это отвлечет его от отрицательных невербальных проявлений.

Взаимное расположение в пространстве. Сотрудничающие или хорошо знающие друг друга люди предпочитают располагаться сбоку друг от друга. Подобное расположение ассоциируется с благорасположением беседующих и с взаимной аттракцией.

Оказывается, при прочих равных условиях конфликты чаще возникают между людьми, находящимися друг против друга. (Не случайно слово "противостояние" означает конфликт.) Поэтому для разговора лучше садиться рядом или под углом друг к другу. В зависимости от пола предпочтения таковы: женщины чаще предпочитают разговаривать, находясь сбоку, мужчины - напротив друг друга. Исключение составляют случаи соперничества.

Пространственная близость или дистанция общения. Межличностная аттракция определяется также и пространственной дистанцией между партнерами как в буквальном, так и в переносном смыслах. Исследования показывают, что с увеличением привлекательности изменяется и дистанция общения. Чем ближе друг к другу люди в личностном смысле, тем комфортнее они себя ощущают в общении на пространственно более близкой дистанции. В данном случае не срабатывает эффект отрицательной реакции на вторжение в личностную зону.

Не перебивайте собеседника. Это не способствует аттракции. Наоборот, внимательно слушая, мы отдаем приоритет мыслям говорящего перед своими (скрытый комплимент). Перебивая же, мы как бы говорим: "Послушай лучше меня, мои мысли ценнее твоих. А все, что ты хочешь сказать, я и так знаю".

#### Задавайте вопросы. Тактичные вопросы возбуждают мысль слушателя, а ленивых заставляют прислушиваться к говорящему - неудобно беспомощно таращить глаза, когда обращаются с вопросом. Другой способ: "Возможно, вы думаете, а почему я ничего не сказал о... Отвечаю..."

#### Намечая вопросы, следует учесть два обстоятельства: 1) необходимо иметь искренний интерес к тому, что скажет собеседник (не следует задавать вопросы, если не хотите услышать ответ); 2) сохранить "двойную перспективу" - принимать во внимание не только то, что вы сами хотите услышать, но и то, что хочет сказать или выразить партнер. Не стоит "без разогрева" задавать собеседнику слишком открытый вопрос, на который ему скорее всего будет лень отвечать: "Расскажи мне о себе...", "Как прошел день?" и т. д.

Что препятствует аттракции?

Любое проявление невнимания и неуважения к собеседнику полностью разрушит надежды на возникновение аттракции.

* 1. Рефлексия

Рефлексия (англ. reflection) – мыслительный (рациональный) процесс, направленный на анализ, понимание, осознание себя: собственных действий, поведения, речи, опыта, чувств, состояний, способностей, характера, отношений с и к другим (ими), своих задач, назначения и т.д. с помощью разума, логики, слова и осознание того, как я в действительности воспринимаюсь и оцениваюсь другим. [4; стр. 469] Формирование рефлексии начинается в младшем школьном возрасте, а у подростков становится основным фактором (механизмом) регуляции поведения и личностного саморазвития. [4; стр. 470]

В проблеме взаимопонимания друг друга рефлексия - это осмысление индивидом того, как он воспринимается и понимается партнером по общению. В ходе взаимного отражения участников общения рефлексия является своеобразной обратной связью, которая способствует формированию и стратегии поведения субъектов общения, и коррекции их понимания особенностей внутреннего мира друг друга.

Признаками развитой рефлексии выступают: осознавание особенностей своей личности, независимость от прошлого, ориентация в настоящем и будущем, способность самостоятельно изменить неблагоприятный ход событий, выйти из затруднительной ситуации, активно вмешаться в то, что происходит.

Личность, владеющая рефлексией, многократно проигрывает в уме собственную тактику поведения и поведение партнера по общению, легко изменяет свой образ действий в случае необходимости.

Чем сложнее внутренняя жизнь личности, тем полнее рефлексия. Чем шире образован и лучше воспитан человек, тем больше стремится он разобраться в последовательности или противоречивости своего поведения, осознать свои недостатки и исправить их.

Однако однозначной зависимости здесь нет. Развитой интеллект не гарантия объективной самооценки. Дело в том, что отношение к себе зависит не столько от умственного развития, сколько от коммуникативных черт характера личности, от ее эмоционального мира. Личность все время ведет внутренний диалог сама с собой. Она находит оппонента в самой себе и, конфликтуя с ним, определяет содержание своего мышления и деятельности.

"Если вы берете людей такими, каковы они есть, со всеми присущими им недостатками, вы никогда не сделаете их лучше. Если же вы обращаетесь с людьми, как с идеальными людьми, вы поднимите их на ту высоту, на которой вы хотели бы их видеть".

Заключение

Как только не именовали человека: и homo sapiens (человек разумный), и homo fuber (человек производящий), и homo habilis (человек умелый), и homo ludens (человек играющий). Думается, с не меньшим основанием его можно назвать homo communicans – человек общающийся. Русский мыслитель Пётр Чаадаев (1794 – 1856) остроумно заметил: "Лишённые общения с другими созданиями, мы щипали бы траву, а не размышляли о своей природе". И он был прав, поскольку естественным способом существования человека является его связь с другими людьми, а сам человек становится человеком только в общении.

Общение имеет огромное значение в формировании человеческой психики, ее развитии и становлении разумного, культурного поведения. Через общение с психологически развитыми людьми, благодаря широким возможностям к научению, человек приобретает все свои высшие познавательные способности и качества. Через активное общение с развитыми личностями он сам превращается в личность.

Если бы с рождения человек был лишен возможности общаться с людьми, он никогда не стал бы цивилизованным, культурным и нравственно развитым гражданином, был бы до конца жизни обречен оставаться полуживотным, лишь внешне, анатомо-физиологически напоминающим человека.

Вопрос взаимопонимания в общении, я думаю, очень важен, так много недоразумений, переходящих порой в конфликты, вызваны не пониманием.

Если вы хотите, чтобы ваши отношения с людьми были хорошими, ваша манера общения должна передавать им, что вы…

* расцениваете их как равных и не собираетесь подчинять их своей воле;
* уважаете, их право на личное мнение и не собираетесь всеми правдами или неправдами убедить их встать на вашу точку зрения;
* уважаете и цените их решения и не будете перечеркивать их;
* уважаете и цените их ценности и опыт. [6; стр. 48-49]

Итак, что же всё-таки необходимо, чтобы правильно общаться?

На мой взгляд, одним из наиболее необходимых качеств для достижения взаимопонимания является умение слушать собеседника. Поскольку, если человек не может выслушать партнера, он никогда не сможет его понять. Так же я считаю, что для того, чтобы понять других людей, человек должен осознать, что у каждого есть свое мнение, своя точка зрения, которые могут полностью не совпадать с утверждениями личности. Если человек не может принять наличия у других несовпадающих с его мнениями утверждений, то он начинает резко критиковать людей, пытается доказать и навязать свою точку зрения, что создает большой барьер в общении между людьми, поскольку у человека, который поделился своими мыслями и не получил никакого понимания, а только критику, возникает чувство нежелания общаться с данным индивидом.

По моему мнению, для восприятия и понимания человека человеком очень важно умение читать невербальные сигналы, так как это позволяет увидеть внутренний мир человека, его реакцию на происходящие события, людей, поскольку эти проявления не контролируются человеком.

Теперь попытаемся определить, какие свойства человека будут способствовать пониманию и восприятию других людей.

К свойствам создающим барьер в перцептивном общении можно отнести неумение слушать, надменность и высокомерие, нетерпеливость и нервозность, вспыльчивость, лицемерие, чрезмерная самоуверенность, навязчивость и т.д.

Для успешного общения человек должен обладать следующими качествами: терпеливостью, воспитанностью, уважением к партнеру по общению, способностью не полностью доверять первому впечатлению, умением отождествлять себя с собеседником, сопереживать и т.д.

Литература

1. Андриенко Е.В. Социальная психология: Учебное пособие для вузов, М.: Академия, 2001 г.
2. Большой психологический словарь, под ред. Б.Г. Мещеренева, В.П. Зинченко, СПб: Прайм-Еврознак, 2004 г.
3. Горянина В.А. Психология общения: Учебное пособие для вузов, М.: Академия, 2004 .
4. Парыгин Б.Д. Социальная психология. Проблемы методологии, истории и теории, СПб.: ИГУП, 1999 г.
5. Соснин В.А., Красникова Е.А. Социальная психология: Учебник, М.: Форум: ИНФРА-М, 2004 г.
6. Станкин М.И. Психология общения: Курс лекций, Воронеж: Модек, 2003 г.
7. Психология и этика делового общения. Под редакцией Лавриненко В.Н.

М: 2000.

8. Белинская Е.П., Тихомарицкая О.А. Социальная психология, Хрестоматия, М: 2000.