

Механизмы взаимопонимания в общении

МЕХАНИЗМЫ ВЗАИМОПОНИМАНИЯ В ОБЩЕНИИ

- **Идентификация** – это способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление его самому себе;
- **Стереотипизация** – это классификация форм поведения и интерпретация их причин путём отнесения к уже известным или кажущимися известными явлениям, социальным стереотипам;
- **Рефлексия** – это осмысление субъектом того, какими средствами, почему он произвёл то или иное впечатление на партнёра по общению;
- **Обратная связь** – это получение адресатом информации о том, какое воздействие он оказал на адресата, и корректировка на этой основе дальнейшей стратегии общения.

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 и т.д. Этим не исчерпывается всё многообразие смысловых значений, характеризующих сам термин «взаимопонимание». Если исходить из этимологического значения самого понятия взаимопонимания, то можно утверждать, что взаимопонимание - это такой случай понимания одного человека другим, когда оно носит взаимный, обоюдный характер.

Условием же такого взаимопонимания, видимо, является не только понимание другого человека, но и понимание его отношения к себе или к другим людям как к партнёрам по общению и, наконец, понимание самих отношений, складывающихся и развивающихся между общающимися людьми.



Для достижения взаимопонимания между людьми необходимо создавать специальные условия. Вот важнейшие из них.

1. Понимание речи взаимодействующей личности. Оно начинается с восприятия и осмыслении отдельных слов, которые являются лексическими единицами речи. Точнее говоря, даже не со слов, а с фонем, из линейной последовательности которых разворачивается речевое сообщение. Под фонемой обычно понимается кратчайшая смыслоразличительная (фонологическая) единица языка. Она должна быть воспринята партнером. Восприятие, а значит и понимание, произойдет, если у человека уже имеется система психологических признаков, по которым воспринимаются и запоминаются фонемы.

В контекст взаимодействия двух индивидов, как правило, входят они сами как самостоятельные личности и ситуация их деятельности (поведения). Декодирование сигналов от этих составляющих контекста как раз и создаст условия для достижения взаимопонимания между людьми.

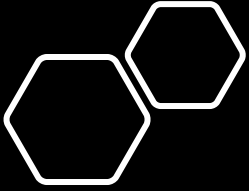
2. Осознание проявляющихся качеств взаимодействующей личности. Люди различаются по убеждениям, потребностям, интересам, идеалам, чувствам, чертам характера, способностям и т.д. Эти и другие качества партнеру часто приходится оценивать, непосредственно наблюдая за человеком, который вступил во взаимодействие с ним. Сделать это можно лишь путем изучения действий, поступков, в целом его деятельности.

В действиях и деятельности личность проявляет себя, то есть раскрывает для других свои качества. Оценка качеств позволяет судить о мотивах и целях человека. Последние дают возможность сделать вывод о том, на что идет партнер: на содействие или противодействие. Такое заключение необходимо для установления взаимопонимания между людьми.

3. Выявление влияния на личность ситуации взаимодействия с партнером. Под такой ситуацией понимаются объективно складывающиеся обстоятельства и обстановка, которые благоприятствуют или препятствуют взаимодействию индивидов. Обстановка складывается из предметов, вещей, средств и орудий, которыми пользуются взаимодействующие личности и в окружении которых они находятся. Количество и качество элементов обстановки, их размещение в пространстве и изменение во времени создают конкретные обстоятельства взаимодействия.

- 4. Выработка соглашения и практическое его выполнение по установленным правилам. Официальное заявление взаимодействующих лиц о согласии понимать и действовать по определенным правилам ко многому обязывает. Они вынуждены выполнять взятые на себя обязательства, ибо расхождение слов с делами свидетельствует о нарушении взаимопонимания, а этого нельзя скрыть.
- Соблюдение правил на практике, в жизни является критерием достигнутого взаимопонимания. Оно будет тем выше, чем более приемлемы для совместной деятельности разработанные договоренности. Они не должны сковывать партнеров. Для этого их необходимо периодически исправлять, то есть согласовывать свои действия. Лучше всего это делать в ситуации равноправного положения индивидов.



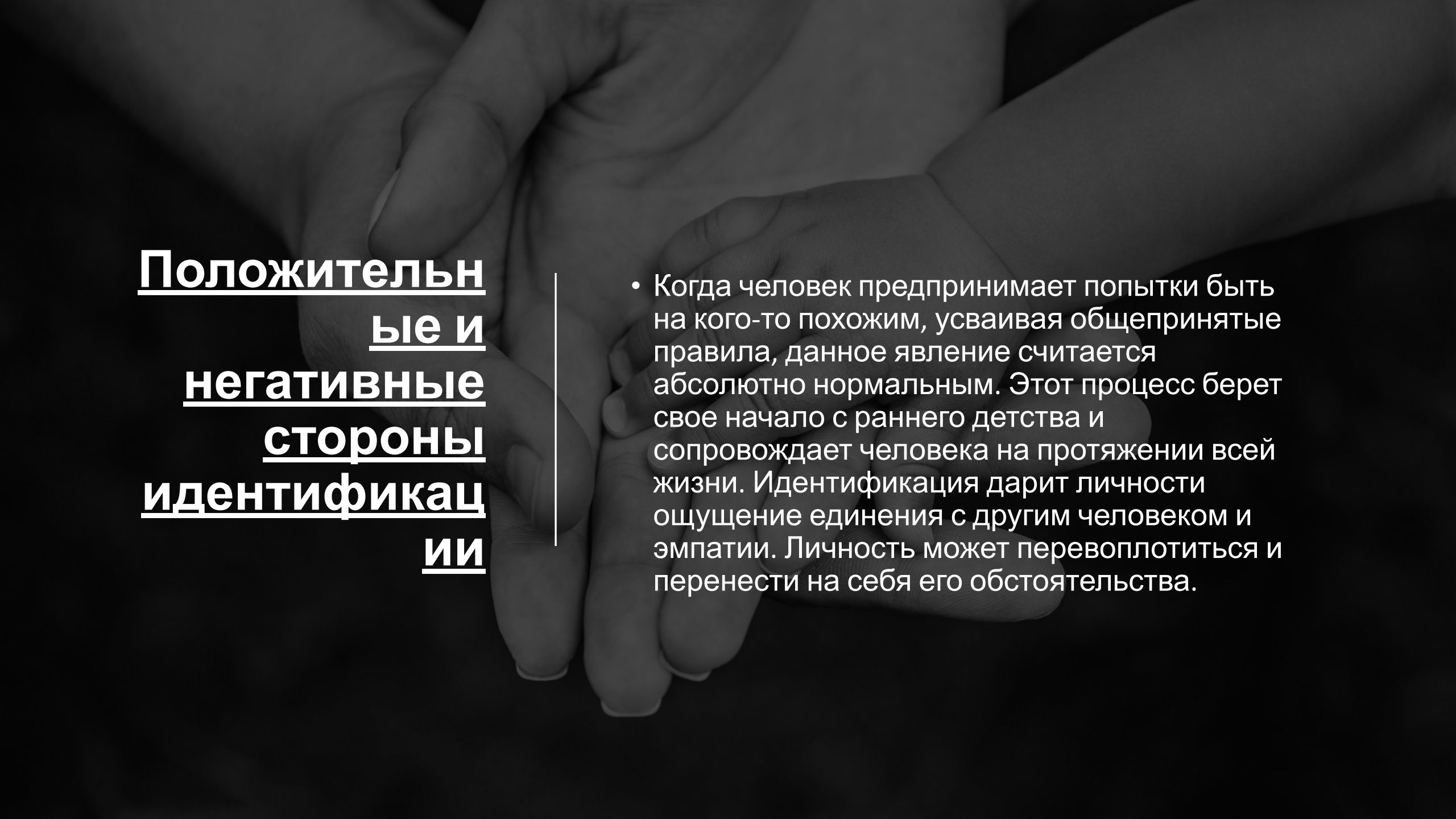


Структура и ВИДЫ идентификац ии

- Согласно теории Зигмунда Фрейда, идентификация происходит в том случае, когда человек, ощущая свою слабость, хочет перенести качества сильных людей на себя. Тем не менее, объектом подражания могут стать только люди, близкие по духу. Например, врач для врача. Очень важным является и наличие сильной стороны, которую бы хотел иметь в своем арсенале индивид. Структура идентификации выглядит следующим образом:
- 1. Сразу появляется эмоциональная связь с человеком, качества которого хотелось бы перенять.
- 2. Восприятие другого человека как самого себя и перенос себя в мир этой личности.
- 3. Постановка себя на место другого с определенными желаниями и чувствами.
- Первая личная идентификация происходит еще в младенчестве, когда, глядя в зеркало в 8 месяцев, малыш начинает как-то сопоставлять отражение с собой. Вид в зеркале вызывает у малыша неподдельный интерес, и он старается повторить все за отражением, изучая свое тело. Начиная с двух лет, все дети ведут себя возле зеркала как взрослые люди.
- В раннем детском возрасте происходит повторная идентификация, и малыш начинает повторять поведение близких людей. У ребенка происходит осознание, что он с мамой или папой — два разных объекта, которые существуют отдельно. В попытке идентифицировать поведение взрослых ребенок действует неосознанно. Если мама отмечает у ребенка плохое настроение, то, скорее всего, ей необходимо начать с самой себя. Если мама не будет корректировать свое эмоциональное состояние, это может привести к тому, что подобные эмоции так и закрепятся у малыша на долгое время.

-
- Идентификация, связанная с ситуациями, часто проявляется в детских играх. Например, когда девочка играет в куклы, она копирует поведение близкого человека, с которым у них присутствует тесная эмоциональная связь.
 - Коллективная идентификация происходит, когда ребенок или взрослый оказывается в групповой среде. Правила и цели группы индивид воспринимает как свои собственные. При этом ценности, принятые личностью ранее, могут существенно видоизмениться.
-





**Положительн
ые и
негативные
стороны
идентификац
ии**

- Когда человек предпринимает попытки быть на кого-то похожим, усваивая общепринятые правила, данное явление считается абсолютно нормальным. Этот процесс берет свое начало с раннего детства и сопровождает человека на протяжении всей жизни. Идентификация дарит личности ощущение единения с другим человеком и эмпатии. Личность может перевоплотиться и перенести на себя его обстоятельства.



Идентификация может способствовать или препятствовать реализации личности, в зависимости от определенного периода. Самым простым примером может стать компания достаточно агрессивных парней. Если в подростковом возрасте принадлежность к такой компании делает индивида более популярным и бесстрашным, то в возрасте подобные компании могут принести массу неприятностей.



К негативным свойствам идентификации можно отнести представление о каком-то человеке, как о продолжении собственной личности. Подобное проявление часто встречается у влюбленных пар и мам с новорожденными детьми, когда они не могут понять факт, что они не являются единым целым. Так, например, если матери не удалось в свое время достичь хороших результатов в спорте, то на подсознательном уровне она будет делать что угодно, лишь бы дочь посвятила этому свою жизнь. В данном случае стоит помнить, что каждая личность является неповторимой и особенной.



- Огромную роль в жизни человека играет его идентификация. Именно поэтому неправильно говорить о том, что общество и родительское воспитание являются основополагающими в формировании личности.
- Саморазвитие способствует идентификации личности

Что такое стереотипизация?

- психологии этот термин означает принятие события, человека при следовании своим убеждениям и опыту. При таком явлении происходит присваивание знакомых свойств характера. Это делает процесс распознавания индивида более простым, но и создаёт много трудностей. Стереотип – это восприятие, основанное на сопоставлении с внутренними идеалами. Не всегда они объективно изображают реальность. В результате жизненного опыта любой человек делит всех знакомых на группы. Если посмотреть на сознание, как на набор ячеек, то в каждой ячейке много личностей, которые отнесены мозгом в одну группу. Они похожи по каким-либо критериям. Пустых ячеек не бывает, с жизненным опытом увеличивается их количество. Встречая незнакомца, мозг начинает процесс сканирования, выделяет определенные черты и ищет сходства с имеющимися данными, и сразу относит этого человека к определенной группе. Это делает жизнь проще: человек приблизительно знает, как взаимодействовать с личностью, чего ожидать от неё. Это касается также событий и явлений.

В чем состоит опасность идентификации путем стереотипизац ии?

- На первый взгляд механизм замечательный. Но вдруг вы встречаете уникальную личность. Что в этой ситуации сделает мозг? Он поместит информацию в ячейку «остальное», там находится мусор, на который пока нет времени. Информация там хранится недолго, мозг присоединит её к какой-нибудь ячейке или создаст новую, и будет постепенно добавлять туда информацию. Первый вариант развития событий: личность может стать пострадавшей от стереотипизации, так как ей припишут нехарактерные для неё качества. Вариант второй: вы будете готовы к встрече с чем-то новым. Существует теория каузальной атрибуции – чем меньше данных мы имеем о человеке или событии, тем меньше соответствие, и больше степень добавления определенных черт.

Виды стереотип изации

Феномен бывает трех видов:

- личностный (касаемо человека, который совершил действие);
- объективный (касаемо объекта, на который направлено действие);
- обстоятельственный (причинно-следственная связь присваивается обстоятельствам).

Социальными стереотипами называют представления на уровне общества. Как правило, такие мнения ошибочны, часто нелогичны и лишены здравого смысла. Социальные стереотипы, как правило, терпят фиаско, то есть, создают ошибочное мнение. Но люди охотно пользуются ими. Ведь они экономят время при познании мира.

Существует также понятие динамической стереотипизации. Основная функция данного явления состоит в формировании автоматизма ходьбы, осанки, поз. Этот феномен создает представления об индивидуальной пластике, движениях, позволяющих безошибочно узнать знакомого человека, идущего вдалеке, даже не видя его лица.

Стереотипы можно разделить на негативные, позитивные, нейтральные, точные и приблизительные, личностные и социальные. Очень популярны гендерные стереотипы: человек имеет устоявшееся мнение, что должна делать женщина, а что – мужчина. Стереотипы захватили различные сферы жизни: они существуют относительно наций, религий, речи, быта, национальной кухни. Например, стереотипы о нациях: русский человек любит выпивать, итальянец – вспыльчивый, еврей – жадный, англичанин – консервативный. Задумавшись о профессиях, мы, вероятно, скажем, что врач имеет неразборчивый почерк, продавец ворует, программист очень увлечен своим делом и практически безразличен к окружающему миру, психолог же видит человека насквозь. Таких примеров можно найти много. Но правдивы ли стереотипы? Нужно ли их использовать в жизни? Рано или поздно человек приходит к пониманию того, что нужно стремиться отказываться от стереотипов, так как они дают неправильные представления о мире. И далеко не каждый врач пишет неразборчиво. И не все евреи отличаются жадностью.

Как не подчиняться стереотипам?

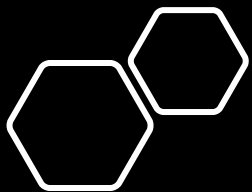
- Это может быть нелегко, но нужно представить, что вы – объект стереотипизации. Вероятно, вам будет не приятно, что к вам относятся посредством устоявшегося субъективного мнения. Люди применяют стереотипы потому, что они ограничены в знаниях в каких-то сферах и не желают их получать. Очень полезно избавляться от стереотипов – изучать мир, людей. Для избавления от предубеждений нужно отгородить их от настоящих фактов, которые получены в результате жизненного опыта. Все стереотипы нужно отправлять в отдельную ячейку своего сознания для дополнительной проверки. В этом случае у стереотипизации немного шансов завладеть сознанием. Таким способом можно очистить собственное сознание от мусора, принести пользу для мозга и стать человеком с уникальным мышлением.

Что такое рефлексия?

- Рефлексия в психологии подразумевает детальный анализ, а также осмысление человеком внутреннего мира. Человек анализирует эмоции, имеющиеся знания, цели, поступки и мотивы, определяет наличие установок. Кроме того, в понятие входит еще и оценка отношения тех людей, которые находятся вокруг, а также понимание их действий и эмоций. Рефлексия представляет собой крайне сложную деятельность духовного характера, которая очень тесно связана с оценочной и эмоциональной сферами. Она не возникает у человека с момента рождения, а постепенно развивается на протяжении всей жизни. Для ее развития нужно иметь не только определенные навыки, которые помогут познать себя, но еще и возможность поставить себе оценку.

Два типа рефлексии

- Специалисты выделяют когнитивный или познавательно-оценочный тип рефлексии и эмоциональный. В первом случае человек способен осознавать процессы, которые происходят непосредственно в его внутреннем мире, и сравнивать их с теми нормами, которые были установлены обществом. Во втором случае рефлексия проявляется в переживании того или иного отношения к себе, своим мыслям и действиям.
- Часто человек постоянно копается в себе, и это может привести к не очень приятным последствиям и депрессии. Некоторые люди осознанно избегают данного процесса и стараются не задумываться о том, что же на самом деле творится у них внутри. Психологи отмечают, что слишком сильное рефлексирование может стать даже причиной самобичевания и невроза. Поэтому нужно внимательно следить за тем, чтобы эмоциональная сторона данного процесса не доминировала над рациональной.



Разновидно сти рефлексии

Личностная рефлексия может проявляться в разных сферах деятельности человека, поэтому специалисты выделяют несколько основных разновидностей:

Личностная форма имеет прямое отношение к эмоционально-оценочной деятельности.

Логическая считается самой рациональной формой, она используется для запуска познавательных процессов.

Когнитивная проявляется во время обучения, познания нового, применяется для точного анализа и определения качества каких-то знаний.

Межличностная рефлексия позволяет проанализировать отношения с другими людьми и дать им максимально точную оценку.

Социальная рефлексия предполагает осознание и анализ того, как к человеку относятся другие люди.

Ретроспективная форма представляет собой понимание произошедшего, анализ совершенных поступков.

Перспективная форма помогает предвидеть определенные результаты действий и оценить свои способности, возможности, представить сразу несколько разных вариантов развития событий.

Рефлексия представляет собой очень важный процесс психического характера, без которого человек не сможет добиться успеха, поставленных целей и превратиться в ту личность, которой бы в будущем он мог бы гордиться.

Развитие рефлексии

Рефлексию необходимо все время развивать, а также обретать определенные навыки:

- Требуется самоидентификация и выделение себя из социума.
- Человек должен уметь посмотреть на себя со стороны и проанализировать собственную жизнь, поступки и решения.
- Важную роль играет самоанализ, осмысление личностных качеств и особенностей характера.
- Нужна самооценка и анализ личных качеств.
- Нужна самокритика, которая помогает оценить поступки, а также признаться в том, что были допущены ошибки или приняты неверные решения.

Развитию личной рефлексии стоит уделить достаточно много внимания, ведь от этого во многом будет зависеть качество жизни человека и то, чего он сможет добиться в будущем. Также осознание себя и анализ поступков будут влиять на взаимоотношения с другими людьми. Если человек не научится признавать собственные ошибки или будет считать себя лучше остальных, то отношения с окружающими будут складываться не самым лучшим образом.

Что такое обратная связь?

- Это сообщение , адресованное другому человеку о том , как я его воспринимаю , что чувствую в связи с нашими отношениями , какие чувства вызывает у меня его поведение.
- В любом высказывании существует по крайней мере два содержательных уровня : **уровень информационный и уровень эмоциональный** в этой связи обратная связь тоже

может быть двух видов — отражение информации и отражение чувств говорящего.

- Обратная связь подразумевает наблюдение за партнером. по общению и оценку его реакций, а также последующее изменение в соответствии с этим собственного поведения.

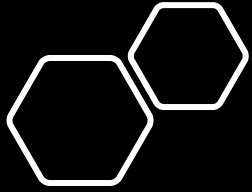
Виды слушания

Американский исследователь общения Келли выделяет четыре вида слушания.

Направленное, критическое слушание, где обсуждается новая информация, сообщаются новые знания, критическое слушание малоперспективно. Установка на отторжение информации не позволяет прислушиваться к ней, требует акцентирования внимания только на том, что подтверждает нежелательность слушания. В результате все ценное как бы проходит мимо, интерес к информации отсутствует, человек просто теряет время и остается неудовлетворенным.

Нерефлексивное слушание (пассивное). Этот вид слушания предполагает минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней. Его нужно использовать, когда затронуты глубокие чувства: боль, горе, либо собеседник говорит о таких вещах, которые требуют минимального ответа. По форме нерефлексивное слушание представляет собой краткие реплики типа: «Да?», «Понимаю» или невербальные жесты вроде наклона головы.

Рефлексивное слушание (активное). Этот вид слушания чаще всего представляет обратную связь с говорящим и используется для контроля некой точности восприятия услышанного. Используется, когда нужно разговорить собеседника или выяснить подробности какой-либо проблемы, его позиций.

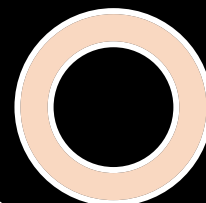



Активное слушание имеет три формы:

- *.Выяснение .* Это безоценочная техника использования для демонстрации готовности выслушать человека или разговорить его.
- При этом используются выражения :
 - -Что вы имеете ввиду?
 - — Вы что-то хотели сказать?
- 2) *Перефразирование* (вербализация услышанного) состоит в том, что вы адресуете «говорящему» его сообщение своими собственными словами, словами слушающего.
- Иначе говоря, перефразирование состоит в переформулировании слов партнера. Эта техника позволяет устранить барьер, или помеху, который заключается в восприятии, декодировании и интерпретации получаемой в общении информации. Поэтому можно и даже нужно использовать в своем ответе собеседнику привычные и понятные для вас слова.
- лавное — в неискаженном виде сохранить заключающуюся в них мысль
- Используются фразы:
 - -Правильно ли я вас понял?
 - — По вашему мнению....
- 3) *Резюмирование.* Это подытоживание основных идей или мысли говорящего.
- Фразы:
 - — Основной проблемой, как я понял, является.....



4. Эмпатическое слушание .

- 
- Данное слушание предложено Карлом Роджерсом. Его основной особенностью является создание в общении ситуации сочувствия, сопереживания говорящему. Для этого применяются приемы рефлексированного слушания.
 - Однако эмпатическое слушание отличается от рефлексированного целями и намерениями. Цель эмпатического слушания – уловить эмоциональную окраску идей, и их значение для говорящего. Эмпатическое слушание – это более интимный вид общения. Роджерс считал, что Эмпатическое слушание позволяет оказать поддержку собеседнику, а также дать ему понять, что проблема воспринимается как очень важная. Роджерс считал, что Эмпатическое слушание позволяет понять мотив собеседника.
- 

Понятие психологичес кой обратной связи

- **Механизм обратной связи**
- Существуют разнообразные пути и формы, с помощью которых человек узнает себя, например, это происходит в результате сравнения себя с другими людьми, в результате социального взаимодействия или с помощью самонаблюдения.
- В процессе межличностного общения эта задача решается с помощью особого механизма – механизма обратной связи.
- *Обратная связь – информация о том, как реципиент воспринимает Коммуникатора, как оценивает его поведение и слова.*
- Необходимо отметить, что информация в общении не просто передается от одного партнера к другому (лицо, передающее информацию, принято называть коммуникатором, а получающего эту информацию – реципиентом), а именно обменивается.



Соответственно, и основной задачей информационного обмена в общении является не простой перевод информации в прямом или обратном направлении, а выработка общего смысла, единой точки зрения и согласия по поводу той или иной ситуаций или проблемы общения.



Смысл механизма обратной связи состоит в том, что в межличностной коммуникации процесс обмена информацией как бы удваивается, и помимо содержательных аспектов информация, поступающая от реципиента к коммуникатору, содержит сведения о том, как реципиент воспринимает и оценивает поведение коммуникатора.



Таким образом, обратная связь – это информация, содержащая реакцию реципиента на поведение коммуникатора. Другими словами, под **межличностной обратной связью** понимается намеренное, вербальное сообщение другому лицу того, как его поведение или последствия этого поведения восприняты и пережиты.



Цель получения обратной связи – коррекция собственного поведения в процессе общения.



Обратная связь включает сознательный контроль коммуникативных действий, наблюдение за партнером и оценку его реакции, последующее изменение в соответствии с этим и собственного поведения. Механизм обратной связи предполагает умение соотносить свои реакции с поведением партнера, с оценками собственных действий и делать вывод о том, что явилось причиной определенной реакции собеседника на сказанные слова.

Виды обратной связи

- Передача обратной связи может осуществляться различными путями. Прежде всего, говорят о прямой и косвенной обратной связи.
- В случае *прямой обратной связи* информация, поступающая от реципиента, в открытой и недвусмысленной форме содержит реакцию на поведение говорящего.
- Это могут быть открытые высказывания типа «Мне неприятно то, что ты говоришь», «Я с трудом понимаю, о чем сейчас идет речь» и т.д., а также жесты и различные проявления чувств досады, раздражения, радости и другого. Такая обратная связь обеспечивает адекватное понимание ее коммуникатором, создает условия для эффективного общения.
- *Косвенная обратная связь* – это завуалированная форма передачи партнеру психологической информации.
- Для этого часто используются различные риторические вопросы, насмешки, иронические замечания, неожиданные для партнера эмоциональные реакции. В данном случае коммуникатор должен сам догадываться, что именно хотел оказать ему партнер по общению, какова же на самом деле его реакция и его отношение к коммуникатору. Естественно, что догадки далеко не всегда оказываются верными, что в значительной степени затрудняет и обмен информацией, и весь процесс общения.

Уровни обратной связи

- Обратная связь может осуществляться на различных уровнях:
- 1. когнитивный – «Я вижу, слышу, осязаю»: участники включены в процесс общения («В вашем рассказе сейчас паузы стали короче», «Вы сейчас который раз говорите, что...», «Рассказывая о муже, вы стали прикасаться к обручальному кольцу...» и др.);
- 2. эмоциональный – «Я чувствую»: мы говорим что именно чувствуем в связи с тем, что видим («У меня возникло сомнение, что это решенный для вас вопрос...»), при этом важно не называть человеку свою интерпретацию;
- уровень собственных представлений, гипотез – «Я реагирую».

Функции обратной связи

- 1950 г. Джозеф Лафт и Харри Инграм предложили модель, иллюстрирующую процессы самопознания и самораскрытия человека, которая получила название «Окно Джо-Харри» (необходимо отметить, что в литературе встречаются и другие варианты названия, например, Окно Johari, Окно Джо-Гарри, Окно Джогари).
- Так, каждый человек обладает определенными индивидуально-психологическими особенностями, личностными качествами и свойствами, о существовании которых у себя он может знать, а может и не знать (или не вполне их осознавать).
- Окружающие его люди, партнеры по общению, в свою очередь, также могут быть осведомлены или не осведомлены о его личностных качествах.
- Таким образом, если за точку отчета принять «знание/незнание» (наличие/отсутствие информации) личностных особенностей самого человека и партнеров по общению и взаимодействию, можно получить четыре области пересечений этих позиций.

Виды обратной связи.

Существует несколько видов обратной связи:

- Обоснованная
- Необоснованная
- Неясная

Есть еще один вид, который сводится к примитивной критике за плохо выполненную работу. Но это такой показатель поведения руководства, на который вы не сможете повлиять, поэтому данный вариант оставим без внимания.

ПРИМЕР

Менеджер представил на рассмотрение руководителю отчет и уже месяц ожидает ответа, но никакой реакции от руководителя нет.

Менеджер ломает голову: что он сделал не так?

В этой ситуации, руководитель ответил своему подчиненному молчанием. К сожалению, молчание — самая распространенная форма обратной связи. Чаще всего руководители не разговаривают со своими подчиненными, пока все идет хорошо.

Но так как молчание не содержит никакой информации, то оно может быть истолковано неверно. В данном случае менеджер воспринял молчание как критику, хотя, может быть, директор имел в виду совсем другое. Но в любом случае результат от такого общения негативный.

**Спасибо за
внимание!**

