

Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет
Информационных технологий механики и оптики

Факультет информационных технологий и программирования

Реферат по теме
«Механизмы общения и факторы, способствующие развитию эффективной
коммуникации»

Выполнил: Трофимов Владислав,
группа 1511

Санкт-Петербург

2012

Оглавление

Введение	3
Взаимопонимание в общении	4
Уровни взаимопонимания.....	4
Механизмы взаимопонимания в общении	6
Идентификация	6
Эмпатия	7
Уровни эмпатии	7
Механизм эмпатии	8
Аттракция	8
Средства достижения аттракции.....	9
Рефлексия.....	12
Заключение	14
Источники.....	15

Введение

Поскольку человек существо социальное, он постоянно испытывает потребность в общении с другими людьми, непрерывность общения - необходимое условие жизнедеятельности. Исторический опыт и повседневная практика свидетельствуют о том, что полная изоляция человека от общества, изъятие его из общения с другими людьми, приводит к полной утрате человеческой личности, ее социальных качеств и свойств. Психологи относят потребность в общении к числу важнейших условий формирования и развития личности.

Уже с первых месяцев жизни у ребенка возникает потребность в других людях, которая постепенно развивается и преобразуется – от потребности в эмоциональном контакте к потребности в глубоко личностном общении и сотрудничестве с взрослыми.

Общение людей друг с другом – одна из самых таинственных сфер жизни. Радостные и трудные взаимоотношения, переживания и конфликты, разъединенность и соприкосновение душ испокон веков были для людей загадкой и манили своей неизведанностью. А между тем взрослые и дети, живя рядом, сегодня, как и тысячу лет назад, пытаются приноровиться друг к другу, прийти к согласию, установить доверительные отношения. Одним из основных принципов современной жизни является поддержание нормальных отношений между людьми и стремление избежать конфликтов, поэтому мы не можем пропустить мимо себя проблемы общения, основной из которых является проблема взаимопонимания.

Общение невозможно без определенного уровня понимания, а точнее взаимопонимания, общающихся субъектов.

Без взаимопонимания невозможны совместная работа или учеба, активный, интересный отдых и радостная семейная жизнь, любовь и доброжелательность в отношениях. Нарушение взаимопонимания приводит к разрыву добрых отношений, вызывает конфликты, порождает одиночество.

Знание механизмов взаимопонимания помогает человеку ориентироваться в сложных жизненных ситуациях, именно об этих механизмах и пойдет речь в данном реферате.

Взаимопонимание в общении

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.

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.

Наконец, в-четвертых, существует социально-рефлексивный компонент взаимопонимания: представления субъекта о том, как партнер по общению понимает его.

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.

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.

Механизмы взаимопонимания в общении

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

Основными механизмами взаимопонимания являются:

- идентификация;
- эмпатия;
- аттракция;
- рефлексия.

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.

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.

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.

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 по 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.

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 большое 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.

Механизм эмпатии

Механизм эмпатии включает два этапа. Вначале личность, опираясь на выразительные движения, мимику партнера, как бы «вживается в него». Знание о том, что он переживает, достигается постановкой на его место. 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 стремиться 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.

Аттракция

Аттракция (от англ. attract - притягивать, привлекать) - это процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, результатом чего является формирование межличностных отношений.

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».

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).

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 удастся.*
- *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.

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, развалиясь.

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, закинутае 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.

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 смысле. 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: необходимо иметь искренний интерес к тому, что скажет собеседник (не следует задавать вопросы, если не хотите услышать ответ); 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.

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. Формирование рефлексии начинается в младшем школьном возрасте, а у подростков становится основным фактором (механизмом) регуляции поведения и личностного саморазвития.

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: осознание 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.

Заключение

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.

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.

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.

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.

Источники

- <http://psylist.net/socpsy/00080.htm> — психологический образовательный сайт.
- http://www.scorcher.ru/neuro/neuro_sys/understanding/understanding1.php — сайт о науке и мистике, об умении понимать.
- <http://do.gendocs.ru/docs/index-219409.html> — справочники, материалы для учащихся
- http://www.psychological.ru/default.aspx?p=21&0a1=542&0o1=0&0s1=0&0p1=3#doc48_3.htm
I — психология онлайн