Курсовая работа

Социальная психология

Тема: Роль интуиции и эмпатии в понимании других людей

Караян Каринэ Абриамовна

***Содержание***

Введение

1. Роль интуиции в общении

2. Эмпатия как феномен общения

3. Понимание в общении

Заключение

Глоссарий

Список использованных источников

Приложения

# ***Введение***

Проблемы, касающиеся межличностного общения и взаимопонимания, уже несколько веков не только не теряют своей актуальности, но становятся все более важными для многих социально-гуманитарных наук. Анализируя межличностное общение и возможности достижения в нем взаимопонимания, можно объяснить многие социальные проблемы развития общества, семьи и отдельной личности. Являясь неотъемлемым атрибутом жизни человека, межличностное общение играет большую роль во всех сферах жизнедеятельности. При этом качество межличностного общения зависит от уровня понимания другого человека.

Общение - это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности. Общение включает в себя обмен информацией между ее участниками, который может быть охарактеризован в качестве коммуникативной стороны общения. Вторая сторона взаимодействие общающихся - обмен в процессе речи не только словами,?общения - но и действиями, поступками. И, наконец, третья сторона общения предполагает восприятие общающимися друг друга.

Таким образом, в едином процессе общения обычно выделяют три стороны: коммуникативную (передача информации); интерактивную (взаимодействие) и перцептивную (взаимовосприятие) . Рассматриваемое в единстве этих трех сторон общение выступает как способ организации совместной деятельности и взаимоотношений включенных в нее людей.

Важнейшую роль в понимании личностью другого человека играют интуиция и эмпатия.

интуиция эмпатия феномен общение

Интуиция - чутьё, проницательность <http://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%B8%D1%86%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C&action=edit&redlink=1>, непосредственное постижение истины без логического обоснования, основанное на воображении, эмпатии и предшествующем опыте.

Эмпатия - способность человека представить себя на месте другого человека, понять чувства, желания, идеи и действия другого, на непроизвольном уровне, положительно относиться к ближнему, испытывать сходные с ним чувства, понимать и принимать его актуальное эмоциональное состояние.

**Целью** курсовой работы является выявление роли интуиции и эмпатии в понимании других людей.

Данная цель конкретизирована в следующих **задачах**:

выявить роль интуиции в общении;

охарактеризовать эмпатию как феномен общения;

проанализировать значение понимания в общении.

**Объектом** исследования выступает процесс понимания других людей.

**Предмет** исследования - проявление интуиции и эмпатии в понимании других людей.

**Структура** работы включает введение, три главы, заключение, глоссарий и список использованной литературы.

# ***1. Роль интуиции в общении***

Интуиция на бытовом уровне характеризуется как чутье, проницательность, тонкое понимание, проникновение в самую суть чего-нибудь. В психологии интуиция рассматривается как особый вид знания, как специфическая способность, как механизм творческой деятельности.

Существуют различные объяснения феномена интуиции.

Интуиция - способность прямого, непосредственного постижения истины без предварительных логических рассуждений и без доказательств.

Еще одно трактование интуиции - это прямое постижение умом истины, не выведенное логическим анализом из других истин и не воспринимаемое через органы чувств.

Но при всех различиях подчеркивается связь интуиции с неосознаваемыми формами психической деятельности, хотя специфика интуиции лежит не в самом факте неосознанности, а в познавательных, творческих и оценочных функциях неосознаваемой деятельности. На интуитивном уровне задействованы все формы чувственности (ощущения, восприятия, память, воображение, эмоции, воля ("чувственная интуиция")) и интеллекта, логического мышления ("интеллектуальная интуиция") .

Логика интуиции похожа структурно на алгоритмическое сознательное мышление. Точно так же все формы интуитивной чувственности сохраняют структурное сходство (но в сокращенном виде) с формами сознания. Интуиция - это специфическая человеческая способность, производная от сознания. В этом ее коренное отличие от неосознаваемой психической деятельности животных, от "звериного чутья", имеющего инстинктивную природу. Чутье животных не поднимается до уровня сознания, сознание человека "опускается" на подсознательный уровень "чутья". Зачем это делается?

Благодаря "сокращению", "сжатию", "свертыванию" психических процессов происходит колоссальный выигрыш во времени. Расчеты показывают, что на бессознательно-психическом уровне перерабатывается за единицу времени примерно в 10 000 000 раз бóльший объем информации, чем на сознательном уровне. Кроме того, происходит значительная экономия энергии. Многократно замечено, что интуитивный акт совершается быстро и "легко", что свидетельствует об избыточном энергетическом потенциале.

Заслуживает вниманиетот факт, что интуитивное понимание нередко свойственно природно одаренным, но еще недостаточно эрудированным людям. Это свидетельствует о том, что интуиция может совершаться при неполноте предварительного сознательного анализа.

Когда результат работы интуиции - будь это образ, идея или волевой импульс - "созрел", человек ощущает состояние, напоминающее предродовое. По поводу таблицы химических элементов Д.И. Менделееву приписываются слова: "Все в голове сложилось, а выразить таблицей не могу". Наступает момент - внезапный, случайный, незапрограммированный, когда созревший результат мгновенно преодолевает порог сознания. Эту "вспышку" сознания называют по-разному - "наитием", "озарением", "инсайтом".

Существуют как минимум 3 уровня развития интуиции.

уровень - это когда на заданный вопрос человек получает ответ в виде определенного образа, звука, чувства, ощущения - которое впоследствии должен интерпретировать уже логически. То есть на этом этапе личность использует свой ум. Данный метод не всегда безопасен, поскольку границы между интуицией и иллюзией весьма тонки. Поэтому подходить к использованию интуиции на этом уровне надо крайне осторожно. Сначала необходимо научиться отделять правду ото лжи, научиться отличать шестое чувство от фантазий. Развить в себе способность получать информацию на этом уровне - относительно легко. Основной проблемой будет её правильная интерпретация.

уровень - это спонтанно правильные действия. То есть при возникновении определенной ситуации, личность спонтанно совершает какое-либо действие. Человек не может сразу сказать, правильное оно или нет. Но спустя какое-то время, он понимает, что именно это действие в тот момент было единственно правильное. Самый короткий путь к развитой интуиции данного уровня - это использование боли. Когда человек получает наказание за каждую ошибку, то у него очень быстро формируется рефлекс мгновенно уходить от неверного решения.

уровень - это когда личность получает информацию и при этом каждой клеточкой своего организма знает, что она верна.

Человек входит в такое состояние сознания, когда точно знает, какой вариант правильный. То есть эту информацию не надо интерпретировать - она конечна. На этом уровне информация и уверенность в её достоверности приходят одновременно.

Хотя "озарение" произвольно вызвать нельзя, на опыте установлены условия, способствующие, приближающие преодоление порога сознания. Можно назвать несколько таких условий.

. Фиксация и повторение условий задачи, которую надо решить. Сконцентрировать на них внимание. Закрепить рамки, в которых должна двигаться мысль. В результате растет подпороговая вероятность искомого результата. Счастливая случайность, как последняя капля, переполнившая чашу, одним толчком, скачком может привести к озарению. Важно умение ждать, терпение. Время, проведенное в разумном бездействии - а разумность заключается в том, чтобы не мешать бессознательному процессу - работает на интуитивное озарение. В этой связи полезной может оказаться техника медитации с ее приемами концентрации внимания и преодоления отвлекающих факторов.

. Отсутствие стереотипов, предрассудков, предубеждений и других "вредных привычек" - другое важное условие преодоления порога. Иногда для получения принципиально нового решения полезно пригласить не опытного профессионала с устоявшимися взглядами, а свободного от стереотипов новичка.

. Периодическое переключение на другую, в особенности контрастную деятельность. За время "отключения", отдыха, порог может снизиться настолько, что возвращение к задаче сразу приводит к ее решению.

. Устранение отвлекающих факторов, действующих не в перерывах, а в процессе работы над задачей. Наличие таких факторов во время работы повышает порог принятия решения и препятствует его появлению на свет.

. Уменьшение энергетических затрат за счет устранений всех излишних, необязательных факторов, не помогающих решению. "Ядро" задачи должно быть представлено в наиболее экономной, компактной и наглядной форме (четкий почерк, размещение на меньшем пространстве, хорошее освещение, удобная поза и т.п.). Станиславский подчеркивал, что для того, чтобы "выманить" вдохновение, нужны приемы, иногда до смешного простые и рутинные.

Интуиции помогает подсказка, которую нередко играет конкретный объект, обладающий многими признаками искомого решения. Когда решение созрело, порой случайная подсказка может сыграть роль последнего толчка, вызывающего разряд, взрыв, озарение.

В результате одни признаки образа тянут за собой другие и образ спонтанно обрастает новыми замечательными деталями и признаками. В считанные секунды абстрактная идея превращается в законченное конкретное решение. Вообще, неосознаваемый скачок от идеи, понятия к образу и от образа к понятию - существенная черта акта интуиции*.*

Личностная природа интуиции отчетливо видна в таком ее проявлении как эмпатия, "вчувствование", вживание, перевоплощение. В этих интуитивных актах "Я" личности бессознательно идентифицирует (отождествляет) себя с другой личностью, с другим Я. В этом состоит значительная роль интуиции в понимании другого человека.

Поскольку личность человека предполагает не только работу мозга (физиология) и души (психология), но и работу духа, есть основание постулировать наряду с чувственной и интеллектуальной интуицией, существование духовной интуиции. Бессознательное постижение, переживание, понимание духовного (мировоззренческого) родства с другой личностью как раз и составляет ядро актов эмпатии.

Еще одно значение интуиции в общении и понимании других людей состоит в возможности принятия интуитивного поведенческого решения, необходимого в конкретной ситуации общения.

В психологической концепции К. Юнга интуиция рассматривается как одна из возможных ведущих функций личности, определяющая отношение человека к самому себе и окружающему миру, способ принятия им жизненно важных решений.

Интуиция вносит позитивный вклад в преодоление субъективной неопределенности при принятии решения, позволяя приходить к более точным и эффективным прогнозам как суждениям о будущих событиях, которые выступают информационной основой выбора субъекта.

Общепсихологический анализ проблемы принятия решения приводит к необходимости рассматривать порождение интуитивных предвосхищений, опора на которые опосредствует выбор, с одной стороны, в аспекте процессуальной регуляции выбора, а с другой - в аспекте когнитивных и мотивационно-личностных особенностей субъекта, которые включаются в регуляцию прогнозирования, определяя его течение, свойства и результаты.

Обращение к понятию образа мира при принятии интуитивного решния позволяет раскрыть встречное движение от субъекта к объекту, с которого и начинается построение образа ситуации принятия решения, позволяет понять, как объективная неопределенность ситуации выбора превращается в субъективную неопределенность для человека, принимающего решение.

Объективная, заданная неопределенность ситуации выбора, связанная с неизвестностью его критериев, благодаря непрерывному активному генерированию человеком познавательных гипотез превращается в субъективную неопределенность, принятую субъектом и преодолеваемую его усилием. Процесс порождения предвосхищений можно рассматривать как процесс, который разворачивается человеком как бы навстречу ситуации и фокусирует интеллектуальные и личностные компоненты регуляции выбора.

В ситуации неопределенности общения интуиция характеризуется как знание: возникает в неопределенной ситуации, субъективно воспринимается как догадка, предчувствие, внутреннее чутье; наличие этого знания осознается, однако процесс его возникновения не осознается; причины получения или доказательства правильности интуитивного знания неверифицируемы путем логического рассуждения.

Модель принятия решения в ситуации неопределенности включает пять составляющих.

Образ мира, как первая из выделяемых составляющих процессуального уровня модели, благодаря непрерывному активному генерированию субъектом познавательных гипотез, преобразует объективную неопределенность ситуации в субъективную неопределенность человека, принимающего решение.

Субъективная неопределенность рассматривается в качестве второго блока процессуального уровня модели.

Третьим блоком выступает прогностический процесс, разворачивающийся в ответ на возникновение субъективной неопределенности человека и направленный на снижение первоначального уровня субъективной неопределенности. В ходе прогностического процесса порождаются интуитивные предвосхищения, которые в конечном итоге аккумулируются в вербальный прогноз.

Прогноз как суждение о будущих событиях рассматривается в качестве четвертого блока процессуального уровня модели.

Пятым заключительным блоком выступает предрешение, служащее информационной основой для дальнейшего выбора из альтернатив.

Предполагается, что каждый из компонентов интуитивного прогностического процесса протекает быстро, неосознанно, без усилий и не поддается сознательному контролю, приводя человека к принципиальному отсутствию возможности объяснить основания осознаваемого интуитивного предвосхищения, логически обосновать, верифицировать правильность сформулированных прогнозов.

Выделяются следующие механизмы процесса принятия интуитивного решения:

а) неосознанное выделение значимых для субъекта элементов как в контексте прошлого опыта, так и в контексте уникальной ситуации;

б) неосознанное выделение значимых для субъекта связей и отношений между элементами ситуации, без выделения этих элементов;

в) неосознанный вывод о скрытых элементах ситуации (осуществляется на основе выделенных значимых элементов и существенных взаимосвязей);

г) неосознанный синтез элементов ситуации и взаимосвязей между ними.

# ***2. Эмпатия как феномен общения***

В современной психологии эмпатию принято трактовать либо как способность понимать мир переживаний другого человека, либо как способность приобщаться к эмоциональной жизни другого, разделяя его переживания.

Термин "эмпатия" был введен в психологию Э. Титченером для обозначения внутренней активности, результатом которой становится интуитивное понимание ситуации другого человека.

Среди современных определений эмпатии встречаются следующие:

знание о внутреннем состоянии, мыслях и чувствах другого человека;

переживание эмоционального состояния, в котором находится другой;

активность по реконструкции чувств другого человека с помощью воображения; размышления о том, как человек повел бы себя на месте другого (принятие роли) ;

огорчение в ответ на страдания другого человека; ориентированная на другого человека эмоциональная реакция, соответствующая представлению субъекта о благополучии другого.

Наиболее популярно в психологии межличностных отношений и психологии личности понимание эмпатии, предложенное Даймонд: "Эмпатия - воображаемое перенесение себя в мысли, чувства и действия другого и структурирование мира по его образцу".

Л.И. Божович, Т.П. Гаврилова, изучая эмпатию, предположили, что она, "как и всякое другое новообразование в психической жизни человека, развивается от элементарных (натуральных) форм эмоциональной отзывчивости - заражения, сопереживания - к сложным социально обусловленным формам - сочувствию". Далее ими было доказано, что в развитии эмпатии доминирующим компонентом действительно является непосредственное заражение субъекта переживанием, которое имеет место и у объекта эмпатии. В дальнейшем, в структуре эмпатических переживаний человека, начинает доминировать иное чувство, обусловленное теми особенностями его личности, которыми оно опосредствуется. Это может быть чувство сострадания. И если первоначальная форма эмоциональной отзывчивости связана с потребностью в собственном благополучии, то последующая возникает в связи с потребностью в благополучии других людей.

Исследования Л.И. Божович и Т.П. Гавриловой привели авторов к выводу, что для возникновения сочувствия как сложной опосредованной структуры необходимо накопить известный опыт взаимоотношений с людьми и проделать определенный путь психического развития. Иначе, ребенок должен уметь встать в позицию другого, понять источники его переживания, отнестись к ним как к значимым; он должен достигнуть определенного уровня нравственного развития.

Т. Липпс исследовал эмпатическую перцепцию в процессе познания и ориентировку в своих собственных отношениях как основу для отражения мира вещей, ставя при этом акцент на выделении внутренней связи и единства в субъект-объектных отношениях. В концепции Т. Липпса процесс межличностного познания основывается на механизмах проекции психологических свойств субъекта на воспринимаемую реальность, а познание "жизненных проявлений" других людей является своеобразной формой умственной активности. Поскольку такой уровень знаний невозможно приобрести на основе только чувственного восприятия, необходимо внутреннее переживание воспринимаемого содержания.

Эмпатия - это отклик одной личности на переживания другой. Одни исследователи считают, что это эмоциональный процесс, другие - эмоциональный и когнитивный процесс.

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.

. 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.

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.

В основе иерархической структурно-динамической модели лежит когнитивная эмпатия (первый уровень), проявляющаяся в виде понимания психического состояния другого человека без изменения своего состояния.

Второй уровень эмпатии предполагает эмоциональную эмпатию, не только в виде понимания состояния другого человека, но и сопереживания и сочувствия ему, эмпатического отреагирования. Данная форма эмпатии включает два варианта. Первый связан с простейшим сопереживанием, в основе которого лежит потребность в собственном благополучии. Другая, переходная форма от эмоциональной к действенной эмпатии, находит свое выражение в виде сочувствия, в основе которого лежит потребность в благополучии другого человека.

Третий уровень эмпатии - высшая форма, включающая когнитивный, эмоциональный и поведенческий компоненты. Она в полной мере выражает межличностную идентификацию, которая является не только мысленной (воспринимаемой и понимаемой) и чувственной (сопереживаемой), но и действенной. На этом уровне эмпатии проявляются реальные действия и поведенческие акты по оказанию помощи и поддержки партнеру по общению (иногда такой стиль поведения называется помогающим).

Между тремя формами эмпатии существуют сложные взаимозависимости, В изложенном подходе достаточно убедительно и логично обоснованы второй и третий уровни эмпатии (эмоциональная и действенная). Вместе с тем ее первый уровень (когнитивная эмпатия), связанный с пониманием состояния других людей без изменения своего состояния), является, по нашему представлению, чисто когнитивным процессом.

Как свидетельствуют результаты экспериментальных исследований в России и за рубежом, симпатия является одной из основных форм проявления эмпатии Она обусловлена принципом подобия определенных биосоциальных особенностей общающихся людей.

Если принцип подобия у общающихся не проявляется, то это говорит об индифферентности чувств. Когда же у них фиксируется несоответствие и особенно противоречие, то это влечет дисгармонию (дисбаланс) в когнитивных структурах и приводит к появлению антипатии.

Как показывают результаты исследований, чаще всего межличностные отношения основываются на принципе подобия (сходства), а иногда и на принципе дополнительности. Последний выражается в том, что, например, при выборе товарищей, друзей, будущих супругов и др. люди бессознательно, а иногда и осознанно, выбирают таких лиц, которые могут удовлетворить взаимные потребности. На основе этого могут развиваться позитивные межперсональные отношения.

Проявление симпатии может интенсифицировать переход от одной стадии межличностных отношений к другой, а также расширять и углублять интерперсональные отношения. Симпатия, как и антипатия, может быть однонаправленной (без взаимности) и разнонаправленной (с взаимностью).

Эмпатия как механизм формирования межличностных отношений способствует их развитию и стабилизации, позволяет оказывать поддержку партнеру не только в обычных, но и в трудных, экстремальных условиях, когда он особенно в ней нуждается. На основе механизма эмпатии становится возможным эмоциональное и деловое импонирование.

Различные формы эмпатии базируются на чувствительности человека к своему и чужому миру. В ходе развития эмпатийности как свойства личности формируется эмоциональная отзывчивость и способность прогнозировать эмоциональное состояние людей. Эмпатия может быть в разной степени осознанной. Ею могут обладать один или оба партнера по общению. Уровень эмпатийности экспериментально определялся в исследованиях Т.П. Гавриловой и Н.Н. Обозова. Лица с высоким уровнем эмпатии проявляют заинтересованность в других людях, пластичны, эмоциональны и оптимистичны. Для лиц, обладающих низким уровнем эмпатийности, характерны затруднения в установлении контактов, интровертированность, ригидность и эгоцентричность.

Таким образом, роль эмпатии в понимании других людей заключается в возможности сопереживания, сочувствия другому человеку.

# ***3. Понимание в общении***

Всякое взаимодействие предполагает взаимопонимание и взаимоуважение. Люди, вступающие во взаимодействие, стремятся дать себе отчет в том, что же представляет собой партнер по общению. Участники общения постоянно рефлексируют, стараются понять друг друга. С.Л. Рубинштейн писал: "В повседневной жизни, общаясь с людьми, мы ориентируемся в их поведении, поскольку мы как бы "читаем", то есть расшифровываем значение их внешних данных и раскрываем смысл получающегося таким образом текста в контексте, имеющем внутренний психологический план. Это "чтение" протекает бегло, поскольку в процессе общения с окружающими у нас вырабатывается определенный более или менее автоматически функционирующий психологический подтекст к их поведению". От точности "прочтения" внешних особенностей и вычисления особенностей внутреннего мира партнера по общению зависит успешность понимания другого человека.

Процесс понимания рассматривается в связи с понятиями истолкования, объяснения, интерпретации, но при этом нельзя ставить знак равенства между ними. Понимание определяется как вид ценностно-познавательной духовной деятельности, определяющий смыслы и значения. Понимание всегда осуществляется в определенной ситуации. Здесь необходимы историчность, реконструкция и интеграция, умение держать во внимании общее и частное, идти к пониманию смысла отдельного из целого.

Понимание рассматривается и как результат интерпретации, истолкования и объяснения, в котором достигается "преобразование мертвых следов смыслов в живой смысл". С другой стороны, интерпретация, истолкование и объяснение выступают как моменты, как стороны самого процесса понимания.

Структурирование общения возможно и необходимо по степени достижения в межличностном общении того или иного уровня понимания:

а) эмоциональный уровень понимания;

б) рассудочный уровень понимания;

в) рассудочно-эмоциональный уровень понимания;

г) рациональный уровень понимания.

Процесс понимания проходит ряд этапов: непонимание, предпонимание, и, наконец, окончательное достижение понимания, результат понимания, что обозначает определенную меру принятия позиций общающихся личностей.

Понимание тесно связано с социальной перцепцией, под которой подразумевают процесс восприятия так называемых социальных объектов, под которыми подразумеваются другие люди, социальные группы, большие социальные общности.

Перцептивная сторона общения (восприятие, познание и взаимопонимание) включает:

познание себя в процессе общения;

познание и понимание собеседника;

прогнозирование поведения партнера по общению.

Можно выделить ряд универсальных психологических механизмов, обеспечивающих сам процесс восприятия другого человека и позволяющих осуществлять переход от внешне воспринимаемого к оценке, отношению и прогнозу.

К механизмам межличностной перцепции относят механизмы:

) познания и понимания людьми друг друга (идентификация, эмпатия);

) познания самого себя (рефлексия);

) формирования эмоционального отношения к человеку (аттракция) .

Идентификация - способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попыток поставить себя на место партнера по общению.

Эмпатия - другое, близкое по содержанию к идентификации, явление, понимаемое как "вчувствование", умение распознавать эмоции окружающих, откликаться на них. Здесь имеется в виду не рациональное осмысление проблем другого человека, а стремление эмоционально его понять и эмоционально откликнуться на его переживания. Это вовсе не означает, что человек тем самым полностью одобряет линию поведения партнера и ее поддерживает. Он ее понимает и принимает, но свое поведение может строить иначе.

Рефлексия - определяется в процессах общения как знание и понимание того, как другой человек знает и понимает меня самого. В общении это выглядит как своеобразный удвоенный процесс зеркальных отражений друг друга, последовательное взаимоотражение. Именно от этого зависит подлинное взаимопонимание, личностное развитие. Личность становится для себя тем, что она есть, через то, что она представляет собой для других.

Аттракция - это и процесс формирования привлекательности какого-то человека для наблюдателя, и продукт этого процесса, то есть некоторое качество отношения.

Образ партнера, который создается при знакомстве, - это регулятор последующего поведения, он необходим для того, чтобы правильно и эффективно в данной ситуации построить общение. Для определения оценки есть два основных источника информации:

одежда человека, его внешнее оформление, включая такие атрибуты, как знаки отличия, очки, прическа, награды, драгоценности, а в определенных случаях даже такая "одежда", как машина, оформление кабинета и т.д.;

манера поведения человека.

В общем потоке информации, поступающей от партнера по общению, наиболее важными являются указания на его неискренность, "двойную игру", нечестность. Абсолютно точные сведения о такой позиции собеседника можно получить лишь после того, как он совершит конкретные неблаговидные поступки или заявит о желании совершить их. Тогда как о негативных эмоциональных переживаниях, сопутствующих такой позиции партнера, можно догадываться по наличию в его поведении выраженной неконгруэнтности. Эффективность решения задачи обнаружения неискренности повышается тогда, когда для ее выполнения применяется техника выявления неискренности партнера, которая представляет собой совокупность приемов, позволяющих обнаружить рассогласование вербального и невербального поведения партнера по общению, использование им "жестов лжи", стратегий конструирования информации, переживание эмоционального дискомфорта, допущение логических ошибок в вербальных сообщениях. Рассмотрим подробнее основные приемы обнаружения неискренности партнера по общению.

. Одним из основных способов выявления неискренности является наблюдение за схемой движения зрачков человека в процессе переработки им информации. Человек по-разному перерабатывает знакомую и незнакомую (конструируемую, воображаемую, сочиняемую) информацию, и это различие отражается в схеме движения зрачков глаз. Выявлены так называемые "глазные сигналы доступа", позволяющие установить, какой характер носит информация, перерабатываемая человеком в данный момент (Приложение А).

На рисунке показано движение глаз у обычного человека-правши:

ВК - визуально конструируемые образы, то есть то, чего раньше человек не видел;

ВП - образы, извлекаемые из памяти посредством визуального канала, то есть то, что человек видел раньше;

АК - аудиально конструируемые образы;

АП - аудиальные образы-воспоминания, извлекаемые из памяти;

К - кинестетические чувства (также запахи и вкус);

АД - область внутреннего диалога.

Дефокусированный и неподвижный взгляд идентифицирует визуальный доступ к информации.

У левшей обычно проявляется все на оборот, то есть смена левой позиции на правую. Иногда и у правши могут наблюдаться такие же изменения.

. Неконгруэнтность обнаруживается прежде всего путем выявления и фиксации различных "микросюжетов", имеющих место в функционировании вегетативной нервной системы в стрессовой ситуации (ложь практически всегда сопровождается переживанием более или менее заметного стресса).

Это могут быть едва заметные микродвижения (подергивания, дрожание, видимое напряжение и др.) мимической мускулатуры лица, учащенное моргание и дыхание, покраснение или побледнение кожных покровов, сокращение зрачков, нарушение симметричности мимики, глотательные движения, (свидетельствующие о сухости во рту), повышенное потоотделение и др.

. Ложь выявляется методом анализа жестов неискренности и самоизоляции. "Жесты неискренности" характеризуются стремлением человека спрятать от визуального контроля окружающих кисти рук и прикрыть рот. То есть жесты по типу "руки в карманах", "руки, спрятанные за спиной", "частичное или полное прикрывание ладонью рта" чаще всего свидетельствуют о стремлении обеспечить усиленный контроль за своей речью и жестами, боязни "проговориться", "проявиться".

"Закрытые жесты" отличаются разнообразными перекрещиваниями рук и ног человека. Перекрещивание рук может быть полным и частичным, осуществляться на уровне груди, живота, за спиной. Такие жесты отражают желание выставить своеобразную защиту от текущей ситуации общения и могут свидетельствовать об утрате интереса к общению, об ощущении дискомфорта, о нарастании неприятных ощущений. Простое скрещивание рук является универсальным жестом, обозначающим оборонительное или негативное состояние собеседника. Если помимо скрещенных на груди рук собеседник еще сжимает пальцы в кулак, то это свидетельствует о его враждебности или наступательной позиции.

Жест, когда кисти скрещенных рук обхватывают плечи (иногда кисти рук впиваются в плечи или бицепсы так крепко, что пальцы становятся белыми), обозначает сдерживание негативной реакции собеседника на вашу позицию по обсуждаемому вопросу. Этот прием используется, когда собеседники полемизируют, стремясь во что бы то ни стало убедить друг друга в правильности своей позиции, причем нередко этот жест сопровождается холодным, чуть прищуренным взглядом и искусственной улыбкой.

. На психологическую неготовность партнера общаться в полной мере открыто и искренне указывают также его стремление избегать прямого контакта глазами, неоднократное отведение глаз в сторону, взгляды искоса, отсутствие морщинок вокруг глаз при улыбке.

. Важную информацию о степени искренности партнера дает наблюдение за симметричностью его мимических и выразительных жестовых движений. Доказано, что негативные эмоции чаще всего проявляются внешне несимметрично. Это дало основание специалистам сформулировать своеобразный закон эмоциональной асимметрии, названный "правилом левой стороны". Правило левой стороны гласит: "То, что человек стремится показать партнеру по общению, отражается на правой стороне его лица и тела, а то, что он реально испытывает - на левой". В основе этого феномена лежит функциональная асимметрия мозга. Правое полушарие коры головного мозга, управляющее негативными переживаниями человека, отвечает за движение левой части тела, а левое полушарие, курирующее речь, мышление, управляет правой половиной тела. Поэтому человек должен особенно тщательно фиксировать проявление эмоций на левой стороне лица, отслеживать нервозные движения левой рукой и ногой.

. О негативных переживаниях человека могут свидетельствовать металлический тембр голоса партнера по общению, "рваный" ритм его речи, повышение голоса, стремление максимально удалиться от собеседника.

Однако, несмотря на множество сигналов, позволяющих выявлять волнение, беспокойство, неуверенность человека и на этой основе подозревать его в неискренности, эти проявления порой столь незначительны и маловыразительны, что не дают возможность сформировать абсолютно точное представление о деловом партнере. Некоторые микродвижения мимической мускулатуры, микрожесты, изменения окраски кожных покровов могут быть обнаружены только с помощью замедленной съемки или при тщательном открытом наблюдении.

Такие сигналы, естественно, фиксируются на подсознательном уровне каждым человеком, но лишь немногие обладают способностью сознательно обнаруживать и понимать их.

Здесь важно избежать ошибки некритического использования рекомендованных приемов и способов. Прежде всего, следует соблюдать ряд правил, которым должно быть подчинено восприятие другого человека:

. Не принимать реакции мимики на внешние физические раздражители за проявление внутренних психологических состояний. Одно и то же мышечное движение может иметь разные причины и значение (например, прищуривание глаз на яркий свет, дрожание от холода и др.).

. Не делать выводов на основании одной детали (жеста, позы), а рассматривать различные проявления человеческого тела только в системе. Не принимать проявления, сформированные привычкой (например, держать руки скрещенными на груди, сидеть положив ногу на ногу и др.), за показатель состояния человека в данной ситуации.

. Не путать последствия физических недостатков человека с внешними проявлениями его психических состояний. Например, отворачивание лица может быть обусловлено желанием человека лучше слышать речь собеседника здоровым ухом, а не его высокомерием, неискренностью; прищуривание может объясняться близорукостью, а не презрением; оставленное без ответа приветствие или обращение - слабым зрением, слухом, а не безразличием и т.д.

Таким образом, построение точного образа партнера по общению имеет важное значение для осуществления эффективного взаимодействия с ним. Социально-перцептивная деятельность осуществляется посредством специальных механизмов. Сознательное овладение и рациональное использование этих психологических механизмов позволяет правильно воспринимать собеседника, "прочитывать" за его внешними проявлениями внутренние, психические установки, побуждения, намерения, состояния, возможные схемы поведения.

# ***Заключение***

Итак, нами рассмотрена роль интуиции и эмпатии в понимании других людей.

В психологии интуиция рассматривается как особый вид знания, как специфическая способность, как механизм творческой деятельности. Существуют как минимум 3 уровня развития интуиции: 1 уровень - это когда на заданный вопрос человек получает ответ в виде определенного образа, звука, чувства, ощущения - которое впоследствии должен интерпретировать уже логически; 2 уровень - это спонтанно правильные действия; 3 уровень - это когда личность получает информацию и при этом каждой клеточкой своего организма знает, что она верна.

Значительная роль интуиции в понимании другого человека состоит в возможности принятия интуитивного поведенческого решения, необходимого в конкретной ситуации общения.

Еще одно значение интуиции в общении и понимании других людей состоит в таком ее проявлении как эмпатия, "вчувствование", вживание, перевоплощение. В этих интуитивных актах "Я" личности бессознательно идентифицирует (отождествляет) себя с другой личностью, с другим Я.

Эмпатию принято трактовать либо как способность понимать мир переживаний другого человека, либо как способность приобщаться к эмоциональной жизни другого, разделяя его переживания.

Эмпатия в своем развитии может достигать нескольких уровней:

) когнитивная эмпатия, проявляющаяся в виде понимания психического состояния другого человека без изменения своего состояния;

) эмоциональная эмпатия - не только понимание состояния другого человека, но и сопереживание и сочувствие ему;

) высшая форма, включающая когнитивный, эмоциональный и поведенческий компоненты. Она в полной мере выражает межличностную идентификацию, которая является не только мысленной (воспринимаемой и понимаемой) и чувственной (сопереживаемой), но и действенной. На этом уровне эмпатии проявляются реальные поведенческие акты по оказанию помощи и поддержки партнеру по общению (иногда такой стиль поведения называется помогающим).

Эмпатия как механизм формирования межличностных отношений способствует их развитию и стабилизации, позволяет оказывать поддержку партнеру не только в обычных, но и в трудных, экстремальных условиях, когда он особенно в ней нуждается.

Всякое взаимодействие предполагает взаимопонимание и взаимоуважение. Понимание определяется как вид ценностно-познавательной духовной деятельности, определяющий смыслы и значения. Понимание всегда осуществляется в определенной ситуации.

Процесс понимания проходит ряд этапов: непонимание, предпонимание, и, наконец, окончательное достижение понимания, результат понимания, что обозначает определенную меру принятия позиций общающихся личностей.

Понимание тесно связано с социальной перцепцией, под которой подразумевают процесс восприятия так называемых социальных объектов, под которыми подразумеваются другие люди, социальные группы, большие социальные общности. Перцептивная сторона общения (восприятие, познание и взаимопонимание) включает: познание себя в процессе общения; познание и понимание собеседника (эмпатия); прогнозирование поведения партнера по общению (интуиция).

Существует техника выявления неконгруэнтности партнера, которая представляет собой совокупность приемов, позволяющих обнаружить рассогласование вербального и невербального поведения партнера по общению, использование им "жестов лжи", стратегий конструирования информации, переживание эмоционального дискомфорта, допущение логических ошибок в вербальных сообщениях.

# ***Глоссарий***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Понятие | Определение |
| 1. | Интуиция | чутьё, проницательность <http://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%B8%D1%86%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C&action=edit&redlink=1>, непосредственное постижение истины без логического обоснования, основанное на воображении, эмпатии и предшествующем опыте |
| 2. | Эмпатия | способность человека представить себя на месте другого человека, понять чувства, желания, идеи и действия другого, на непроизвольном уровне, положительно относиться к ближнему, испытывать сходные с ним чувства, понимать и принимать его актуальное эмоциональное состояние |
| 3. | Когнитивная эмпатия | понимание психического состояния другого человека без изменения своего состояния |
| 4. | Эмоциональная эмпатия | не только понимание состояния другого человека, но и сопереживание и сочувствие ему |
| 5. | Понимание | вид ценностно-познавательной духовной деятельности, определяющий смыслы и значения |
| 6. | Социальная перцепция | процесс восприятия так называемых социальных объектов, под которыми подразумеваются другие люди, социальные группы, большие социальные общности |
| 7. | Идентификация | способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попыток поставить себя на место партнера по общению |
| 8. | Рефлексия | знание и понимание того, как другой человек знает и понимает меня самого |
| 9. | Аттракция | процесс формирования привлекательности какого-то человека для наблюдателя |
| 10. | Конгруэнтность | согласованность переживания, сознавания и сообщения о нем другим (поведенческие проявления) |

# ***Список использованных источников***

1. Абрамова, Т. Интуиция и сновидения: путь к успеху / Т. Абрамова // Будь здоров. - 2009. - № 4. - С.58-65.

2. Абрамова, Т. Интуиция и сновидения: путеводная нить / Т. Абрамова // Будь здоров. - 2011. - № 11. - С.52-58.

. Андриенко, Е.В. Социальная психология / Е.В. Андриенко; под ред.В.А. Сластенина. - М.: Академия, 2011. - 263 с.

. Богат, Е.М. Понимание / Е.М. Богат. - М., 2009. - 359 с.

. Бодалев, А.А. Восприятие и понимание человека человеком / А.А. Бодалев. - М.: МГУ, 1995. - 199 с.

. Бодалев, А.А. Общение как предмет междисциплинарного изучения / А.А. Бодалев // Психологический журнал. - 2009. - № 2. - С.129-133.

. Веракса, Н.Е. Социальная психология / Н.Е. Веракса, А.Н. Веракса. - М.: Академия, 2011. - 224 с.

. Гаврилова, Т.П. Понятие эмпатии в зарубежной психологии: исторический обзор и современное состояние проблемы / Т.П. Гаврилова // Вопросы психологии. - 2010. - №2. - С.147-156.

. Гримак, Л.П. Общение с собой: начала психологии активности / Л.П. Гримак. - М., 2011. - 320с.

. Дерябо, С.Д. Гроссмейстер общения: иллюстрированный самоучитель психологического мастерства / С.Д. Дерябо, В.А. Ясвин. - СПб.: Питер, 1996. - 192 с.

. Добрович, А.Б. Общение: наука и искусство / А.Б. Добрович. - М.: Знание, 1980. - 375 с.

. Душкина, М.Р. Психология влияния / М.Р. Душкина. - СПб.: Питер, 2004. - 224 с.

. Журавлев, А.Л. Социальная психология / А.П. Журавлев, В.А. Соснин, М.А. Красников. - М.: Форум: Инфра-М, 2010. - 314 с.

. Захарова, Л.Н. Понимать друг друга. / Л.Н. Захарова. - М.: Моск. рабочий, 1987. - 175с.

. Каплунович, И.Я. Понимание: диагностика и формирование / И.Я. Каплунович // Педагогика. - 2010. - №9. - С.42-52.

. Коханов, Е.Ф. Общение как взаимодействие социальных субъектов: к основам социальной психологии / Е.Ф. Коханов // Менеджмент в России и за рубежом. - 2011. - № 5. - С.45-50.

. Лабунская, В.А. Невербальное поведение / В.А. Лабунская. - Ростов н/Д.: Феникс, 1986. - 135 с.

. Леонтьев, А.А. Психология общения / А.А. Леонтьев. - М.: Смысл, 1999. - 365с.

. Лукьянов, А. Методика поиска новых идей / А. Лукьянов // Человек и труд. - 2009. - № 3. - С.53-57.

. Майерс, Д. Социальная психология / Д. Майерс. - СПб.: Питер, 2009. - 684с.

. Мозг на 100 %. Интеллект. Память. Креатив. Интуиция: интенсив-тренинг по развитию суперспособностей / О.Н. Кинякина и др. - М.: ЭКСМО, 2008. - 847 с.

. Налчаджян, А.А. Некоторые психологические и философские проблемы интуитивного познания / А.А. Налчаджян. - М., 1972. - 278 с.

. Немов, Р.С. Социальная психология / Р.С. Немов, И.Р. Алтунина. - СПб. [и др.]: Питер, 2008. - 427 с.

. Прусакова, О.А. Понимание эмоций / О.А. Прусакова, Е.А. Сергиенко // Вопросы психологии. - 2006. - № 4. - С.24-35.

. Сергеев, А.А. Техника выявления неискренности партнера по общению / А.А. Сергеев // Вестник ВолГУ. Сер.7. - 2008. - № 1 (7). - С.113-115.

. Смирнова, Е.О. Общение, деятельность и межличностные отношения в концепции М.И. Лисиной / Е.О. Смирнова // Вопросы психологии. - 2009. - № 2. - С.116-124.

. Социальная психология / под ред.А.М. Столяренко. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 510 с.

. Степаносова, О.В. Интуитивные компоненты в процессе принятия решения: автореф. дисс. … канд. психол. наук / О.В. Степаносова. - М., 2004. - 22 с.

. Столяренко, Л.Д. Социальная психология / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - Ростов н/Д: Феникс, 2011. - 252 с.

. Тутов, Л.А. Интуиция как фактор принятия организационных решений: методологические проблемы / Л.А. Тутов, К.А. Манасенко // Вестн. Моск. ун-та. Сер.6, Экономика. - 2008. - № 4. - С.3-19.

. Юсупов, И.М. Психология эмпатии: теоретические и прикладные аспекты / И.М. Юсупов. - СПб., 1995. - 252 с.

# ***Приложения***



Рис. 1. Паттерны движения глаз