Восприятие и взаимопонимание людей

Введение

В основе всех отношений между людьми лежит взаимопонимание. Для того, чтобы оно возникло, нам необходимо вначале постараться понять другого человека, а уже затем стремиться к тому, чтобы быть понятым самому. Если мы хотим установить хорошие взаимоотношения и успешно общаться с людьми, мы прежде всего должны научиться понимать их.

Человеческое восприятие одной и той же ситуации может быть совершенно различным. Один человек может подойти к решению проблемы, опираясь на свои творческие способности и интуицию, а другой будет решать ту же самую проблему, используя строгую логику и анализ. При этом нередко все мы считаем именно свою точку зрения правильной, основанной на "факте", и это может стать причиной нашего непонимания друг друга. Однако истинное уважение и любовь к другим людям приходят только на основе понимания. Нам необходимо научиться слушать наших родных и друзей, чтобы взглянуть на ситуацию с их точки зрения, прикоснуться к их душе. Это является первым шагом на пути к пониманию. Мы также можем научиться рассматривать наши собственные проблемы с позиции родителей, учителей, друзей.

1. Слушать с сопереживанием

Слушать с сопереживанием означает слушать с намерением понять другого человека, стремиться к тому, чтобы увидеть мир его глазами. Сопереживание - это не то же самое, что симпатия. Испытывая симпатию, мы принимаем точку зрения другого человека, соглашаемся с ним, а сопереживание не подразумевает согласия или несогласия. Сопереживая, мы всецело и глубоко понимаем другого человека как в эмоциональном, так и в интеллектуальном отношении. Слушать с сопереживанием означает не просто понимать произносимые слова. Мы слышим ушами, но мы также слушаем глазами и сердцем. Когда люди разговаривают с нами, мы иногда не обращаем на них внимания или не слушаем их совсем. Порой мы только делаем вид, что слушаем: "Да. У-гу. Правильно". Или же мы можем слушать внимательно, сосредоточиться на произносимых словах, но не сопереживать при этом тому, о чем говорит наш собеседник.

Иван: Я не могу понять своего младшего брата. Он не хочет меня слушать.

Сергей: Ты не понимаешь своего младшего брата, потому что он не хочет слушать тебя?

Иван: Да, это так.

Сергей: Я думаю, чтобы понять другого, следует выслушать его.

Иван: Но я и так очень хорошо его понимаю. Я знаю, что он переживает, потому что сам прошел через то же самое. Однако я никак не пойму, почему он не хочет слушать меня.

Иван не понимает, что происходит с его младшим братом. Он заглянул в себя и подумал, что уже все увидел, в том числе - что творится с младшим братом. Мы часто хотим видеть лишь нашу собственную правоту, наше восприятие, хотим, чтобы нас поняли, но не беспокоимся о том, чтобы понять других. Однако слушая с сопереживанием, мы уже не считаем, что другие люди видят мир таким же, как и мы. Мы имеем дело с тем, что действительно происходит в душе и сердце другого человека, сосредотачиваемся на его мировосприятии.

. Неоправданные ожидания

Сколько раз у нас были подобные беседы?

"Ты сказал..."

"Нет! Я сказал..."

"Нет, ты неправ! Ты никогда не говорил мне..."

"Нет, говорил! Я точно помню, что я сказал..."

Источником многих трудностей в отношениях между людьми являются неоправданные ожидания. Когда встает вопрос о том, как мать и дочь распределят между собой домашние обязанности, кто будет кормить собаку или выносить мусор, неопределенность в отношениях может привести к возникновению конфликта, потере доверия. (Каковы в этом случае неоправданные ожидания? Мать уверена в том, что гулять с собакой - это очевидная обязанность дочери, не требующая дополнительных обсуждений. В то же время дочь, напротив, убеждена, что хотя бы по вечерам гулять с собакой может мама.) Несмотря на то, что многие ожидания сформулированы нечетко, люди лелеют их. В браке мужчина и женщина обычно ожидают чего-то друг от друга. Однако порой супруги не только не говорят друг другу о своих ожиданиях, но даже сами себе в них не признаются. Тем не менее, воплощение этих надежд создает доверие во взаимоотношениях, а неосуществленные ожидания становятся источником размолвок и конфликтов. Когда мы оказываемся в новых ситуациях, важно четко выразить все свои ожидания. Ведь проблемы часто возникают просто потому, что мы полагаем, что другие люди автоматически понимают нас и согласны с нами. Такого рода непонимание может привести к серьезным конфликтам, разрушить даже дружеские отношения.

Порой от нас требуется достаточное мужество, чтобы ясно изложить другому человеку свои ожидания. Иногда нам проще не замечать трудностей в отношениях и надеяться, что все уладится само собой. Однако такой путь вряд ли приведет к разрешению конфликта. Гораздо труднее смело встретить эти различия и вместе работать над их преодолением.

. Стремиться быть понятым

В общении вслед за стремлением понять другого человека идет стремление быть понятым самому. Стремление понять требует внимания и любви к другим людям. Стремление быть понятым требует мужества выразить самих себя. При этом очень важным оказывается умение четко формулировать свои мысли, логически их излагать. Если мы можем ясно, четко и обоснованно изложить свое мнение, проявив при этом глубокое понимание точки зрения другого человека, то наши шансы быть понятыми резко увеличиваются. Тогда нашему собеседнику становится очевидно, что мы не просто говорим с позиций нашего восприятия, а проявляем глубокое понимание ситуации. Иногда в процессе диалога мы можем несколько отойти от своей первоначальной точки зрения, потому что, общаясь со своим собеседником, мы узнали что-то новое, что позволило нам по-новому взглянуть на ситуацию. Это говорит о нашем желании понять своего партнера, и в результате наше общение будет более глубоким и честным.

. Человек, умеющий правильно общаться

Умеющий правильно общаться человек понимает, что происходит в нем самом и в других людях. Самоосведомленность связана с нашими собственными восприятиями, взглядами, чувствами и желаниями; внешняя осведомленность означает осознание чувств и эмоций других людей. Если человек говорит нам раздраженным голосом, что он не сердится, по тону его голоса мы можем понять, правду ли он говорит. Чтобы по-настоящему понимать других людей, мы должны научиться владеть часто используемыми в разговоре обобщениями и не допускать искажений. Обобщения используются для удобства, но они могут быть также и опасными. Например, если кто-то скажет: "девушкам нельзя доверять", вряд ли такому обобщению стоит верить. Скорее, под словом "девушки" следует иметь в виду только ту девушку, которой данный человек не доверяет. Искажение означает передачу каких-либо ошибочных сведений или приписывание ложных помыслов. Утверждения типа "ты сводишь меня с ума" или "из-за тебя у меня разболелась голова" представляют собой причинно-следственные обвинения, которые обычно отражают только нашу обиду и стремление защитить себя, а не действительное положение вещей. Иногда мы идем еще дальше, употребляя высказывания типа: "Я знаю, что ты это сделал нарочно, чтобы причинить мне боль" или "Я знаю, что ты равнодушен ко мне". Такого рода сообщения вряд ли помогут нам достичь взаимопонимания.

Также при общении очень важную роль играет то, насколько четко мы можем выразить свои чувства и желания. При этом полезно пользоваться более конкретными формулировками, используя местоимение "Я". Например, фраза: "Я бы хотела, чтобы ты вернул мне книгу, которую я давала тебе почитать. Я обещала дать ее своей подруге. Ты не мог бы принести ее завтра в школу?" звучит лучше, чем: "Ты должен завтра вернуть мою книгу". Человек, умеющий правильно общаться, готов искренне высказать свою точку зрения не только о предмете беседы, но и в отношении самого собеседника. Например: "Похоже, ты сердишься. Не пытайся сделать вид, что ничего не произошло. Наверное, тебе что-то было неприятно в нашем разговоре, давай это выясним. Мне кажется, мы достаточно уважаем друг друга, чтобы честно обо всем поговорить". Уверенные друг в друге партнеры не боятся честного общения.

5. Искреннее извинение

Если мы чем-то обидели других людей или стали причиной какого-то непонимания, нам нужно извиниться, причем сделать это искренне. Многое можно исправить, если извиниться от чистого сердца.

"Я была неправа".

"Это было глупо с моей стороны ".

"Я не проявил к Вам должного уважения, простите меня ".

"Я смутил Вас в присутствии других людей. Я хотел извиниться, но так и не сделал этого. Мне очень жаль ".

Требуется большая сила воли, чтобы извиниться просто, от чистого сердца. Люди, которым не хватает уверенности в себе и самоуважения, не могут сделать этого. Их самооценка основывается на мнении других людей. Они боятся, что их посчитают слабыми и воспользуются этим. Такие люди обычно пытаются найти для себя самооправдание; если они и извиняются, то это обычно звучит искусственно: "Ну, возможно, я и в самом деле был в чем-то неправ, но ведь и ты был не лучше".

. Взаимоотношения "все в выигрыше"

Отношения типа "все в выигрыше" благоприятствуют всем сторонам, принимающим участие в общении. При этом разрешение любых проблем и конфликтных ситуаций означает, что все участвующие заинтересованы в наиболее эффективном, выгодном для всех преодолении возникших затруднений. Отношения типа "все в выигрыше" рассматривают жизнь как сотрудничество, а не соревнование. Мы можем создавать и поддерживать такие взаимоотношения на основе нашей личной честности. Там, где существует доверие, есть и взаимное уважение, а общение направлено на конструктивное решение спорных вопросов, а не на нагнетание конфликта. В атмосфере доверия мы знаем, что можем быть откровенными. Даже если мы придерживаемся диаметрально противоположных взглядов, нас выслушают с уважением. Собеседники понимают, что мы, в свою очередь, также с уважением отнесемся к их описанию той же ситуации. При этом все пытаются понять точку зрения другой стороны и совместными усилиями выработать такое решение проблемы, которое оказалось бы оптимальным для всех заинтересованных лиц.

Особую трудность в достижении взаимопонимания представляют люди, которые при общении руководствуются формулой: "Если я выиграю, то ты проиграешь". Это авторитарный подход: "Будет по-моему, а не по-твоему". Люди с подобным складом ума готовы использовать любые приемы, чтобы только настоять на своем. При общении с такими людьми очень большое значение имеет искренняя вежливость, выражение своего уважения и одобрения их точки зрения. Нам удастся успешно общаться с ними, если мы будем их внимательно слушать, проявлять свое уважение к ним и их точке зрения. Однако наряду с этим важно смелее выражать свое мнение и не расстраиваться, если не все получается так, как нам бы хотелось. Итак, четыре шага для решения типа "все в выигрыше" состоят в том, чтобы:

рассматривать проблему с точки зрения другого человека;

определить основные вопросы, требующие решения;

найти наиболее приемлемое решение;

определить возможные альтернативные пути достижения решения.

Общение - двусторонний процесс, в котором восприятие чужих идей занимает в полтора раза больше времени, чем изложение своих. Поэтому умение слушать и подтверждать партнеру понимание его идей критично для установления взаимопонимания.

Из всего проработанного мной материала, сделав выводы, я сформировала свое понимание термина «взаимопонимание»:

Взаимопонимание, это, по сути дела, "встреча" индивидуумов в их модели мира. Оно начинается с принятия одним человеком точки зрения другого, его положения и его стиля общения. Взаимопонимание - это способность находиться на одной волне с собеседником, устанавливать с ним ментальные и эмоциональные связи. Это также и возможность объединить людей, чтобы строить "климат" взаимного доверия и уважения. Взаимопонимание не ознxЬра¬hЩсл‡:Л·\_нUЕєбY\_xДДж€\_Щ\_\_mIш°)ЉЌЋй#кA‚Ь@\_CЖ\_-м\_уT\_dgKy‰щй\_ДE™'rнh\_ыЦі\_bI,™ ’Ґ\_м#їiЗOЛ„њк,ыO”\_j?XЕЎДХГ\_\_цL5]\_пд\_цC'IЎПЇмЈа\_\_ђJґр\_цгЯф`Aш(ЅЉ‚xrҐ #yk\_г3”4\_ќ0‡ЙSqУљ¤т МЋі`5“Юз3W‘§\_QФЛ\_эЋСЗU]\*В\_І›\_љF\_eї ‹+Я†љ\_\_MШ+Ь"€8EyПёu„ЪpЋkЇХХслГё\_П#\_fQ0М\_lO\_ь|v¬\_БУ\*BЮлiX®Й\_Ђ(tОеS+\_еЩCVЉЄxID~iнЦA\_1‹%o`Їp†У¬DKљщ.\_>'2s’ЏЁCTf †фок—2\_с‰Чk$\_zяхаP\_;h·.Ёж3+O|gњ9єб4ѓ$–\_+\_ФЎgWДъЭXAнднџ¦S­тМ™bСКЈ§\_¦\_ЫћіЛЙ@ЗвО\_¦­ЖЦA„г7‘®@™збл.¤цџ4юп\_ф\_n\_БCt Їг'K©]Щe7ўДѕ;дwью“q«\_нK…ј\_\_ы[Ъм"чVNо\_gKбГx6‰«aET?ґ\_ЕЕ€8 YRhЗi®шfcЁЧ4kЪы|\_\*Љ%б­q…lн«-m·йwЫ\_ Ќ-Дю\_с\_Dq\_\_жђы№њDJи‹4і\_і\_\_¦ЈdёЈ\_(ЧЇЏ0hЂґd\_k­:JO.IЫX: ©»»Ћ\_#Y\_¬\_\_б\_\_Б5\_DTT‹¦ДП\_й7\_Ж@БҐ,+тЄ“Ѕ^кМ<\_\_ї>Їz\_±]0ъ…ъЈ¬­Еtх\_>K’ђrбтЊ~Ў§Ю‹МЏ?,.Э\_U\_\_hй†ф]1НнЄnD"YЅяh76#Сі\_6\_\_f,»?©YМ\_.QЬ\_\_З\_ъ™њ\_\_–д\_HД\_тQё=dіxK \_ЫT›К“кгЏЉА\_њѕе\_-®·QF\_\_`\_zЇ±\_K\_\_IMе0З\_№tќ•аyWВ°\_:џ‡\_,Пrsl%™Mn–Љ•дЁсyjҐ\_JДё†њjbй&ѕ@ы\_бГ\_\_.\_н:юҐЇБKѕBВћлэЯяв\_TЄ>Љ\_1)!\_^+ќ‘бO8D\_‚їK#„&\_ќ\_Х\_ЙOи¶3©шжO\_ЬjOvA:\_UЊ«h+Пѓ\_Ыx\_CD\_мнЭ ‰ўпъ9\_В¬!…%oЌ\_шЯ'“Qс\_Б#<\_•A\_\_\_ЋЃO‡К|zэп•7iдEѕГYјb-ЖШ:(Љ\_:‘`ўKщ2еЁ™ї–|\_УWИх\_Hљ\_Н•Ё\_јЦлZ¦‘ЅcН¬И\_цOЂO3OќГ\_PнI‹`кv„q¤Ь\_€-\_^Ож™П»XЇњЅ«;ЮUьЇ\_–РЉ|GЮ€сћа$Цђ?\_ў«Hл>5Ћ\_ИБа\_!7L]‚Кђ<ЕµVsдђ(—\_\_ьX'ћв\*N‹0·Н7`'DКщ\_IШЪ‚ѕ7Л™<юьB‰Ј\_µ”I‘©г‡Њ\_ЬT<\_ЎoTY%\_\_C`e¤d\_\_щО0ѕєб\_”FпTџ1-A¦\_\_‰\_§ё„'Z\*ТRќfе\_:9K\_Ху|9ч>IТК+bЗё3ЦXЙзО3Ґ\_єы\_G\_єпм-xҐУІ'\_ \_zYbр[kёёэl\_&ЎЧЅ¶]ґ\_ЊSYWы›[8©'о¦В”рНXoѕЬ†сх‚ъf\_CА@ОDж\_МgИP\_