

Перцептивная сторона общения

Интерактивная сторона общения

Интерактивная сторона общения

Интерактивная сторона общения предполагает выработку общих для участников планов и программ как тактического, так и стратегического взаимодействия. Решающим фактором здесь является сама форма интеракции (конкуренция или кооперация), приводящая в содержательном плане или к ровному течению "нейтрального" взаимодействия, к конфликту или к эмоционально насыщенному соучаствованию в условиях совместной деятельности. Существует два вида взаимодействия: кооперация и конкуренция. В последнее время из кооперации стали выделять "помогающее поведение", характеризующее стремление оказать помощь другому человеку.

Кооперация - основной вид взаимодействия, при котором происходит объединение, суммирование усилий участников. В целом для нее характерно взаимопонимание людей. А для взаимопонимания необходимо, чтобы основные характеристики мировоззрения участников взаимодействия имели точки соприкосновения. Устойчивая кооперация существенно затруднена, если в группе есть индивидуалисты и коллективисты или непримиримые атеисты и фанатично верующие и т.д.

Конкуренция - соперничество, соревнование между участниками интерактивной группы, которое может при определенных условиях привести к атмосфере недоверия, подозрительности, отчуждения и даже социальному конфликту.

Конкурентные отношения возникают и внутри любой кооперации. В любом коллективе, организации что-то новое, передовое отстаивает право на существование в борьбе со старым, консервативным. Поэтому различные конфликты и противоречия в группах не всегда следует считать дефектами общения. Они во многих случаях являются своего рода страховкой, гарантией против застоя. Стремление добиться внешнего благополучия, нежелание и даже боязнь вступить в конфликт порождают нравственную аморфность и пассивность личности.

Перцептивная сторона общения

Перцептивная сторона общения (от латинского «perceptio» -восприятие) – процесс, возникающий при человеческом взаимодействии на основе естественного общения и протекающий в форме восприятия и понимания человека человеком.

Процесс перцепции зависит от эмоций, мнений, установок, пристрастий и предубеждений.

Перцептивная сторона общения предполагает понимание и адекватное восприятие, видение образа партнера, что достигается через механизмы "идентификации - конфронтации", каузальной атрибуции и рефлексии, то есть понимания того, каким видят партнеры по общению самого субъекта. От меры точности "расшифровки" и понимания внешнего рисунка поведения

другого человека зависит успех организации с ним согласованных действий. Многим требуется время, чтобы понять, что впечатление, вызываемое ими у других людей, может значительно отличаться от ожидаемого. Здесь немаловажным фактором, резко повышающим эффективность общения, оказывается его эмоциональная сторона, степень эмпатической выраженности оценочного восприятия. С другой стороны, излишняя эмоциональная окрашенность образа партнера, порой экзальтированная тенденциозность его эмоциональной оценки могут существенно и при этом негативно повлиять на точность межличностного восприятия, утрировать влияние таких социально-психологических эффектов, как эффект ореола, эффект новизны, неоправданно усилить стереотипизацию восприятия.

Термин **«социальная перцепция»** впервые был введен Дж. Брунером в 1947г. в ходе разработки так называемого нового взгляда (New Look) на восприятие. Вначале под социальной перцепцией понималась социальная детерминация перцептивных процессов. Позже исследователи, в частности в социальной психологии, придали понятию несколько иной смысл - социальной перцепцией стали называть процесс восприятия так называемых социальных объектов, под которыми подразумевались другие люди, социальные группы, большие социальные общности. Именно в этом употреблении термин закрепился в социально-психологической литературе. Поэтому восприятие человека человеком относится к области социальной перцепции, но не исчерпывает ее. Так, например, восприятие другого человека означает еще и восприятие его внешних признаков, соотнесение их с личностными характеристиками воспринимаемого индивида и интерпретацию на этой основе его поступков. При первом контакте с воспринимаемым нами человеком, доступны лишь внешние признаки, среди которых наиболее информативными является внешний облик (физические качества и внешность) и поведение (действия и реакции). Воспринимая эти качества, наблюдатель оценивает их и делает выводы о психологических свойствах партнера по общению, что дает человеку возможность сформировать определенное отношение к нему. Социальную перцепцию определяют как восприятие внешних признаков человека, соотнесение их с его личностными характеристиками, интерпретацию и прогнозирование на этой основе его поступков. В ней обязательно присутствует оценка другого человека и формирование отношения к нему в эмоциональном и поведенческом плане. Иными словами, процесс восприятия одним человеком другого выступает, как обязательная составная часть общения и условно может быть назван перцептивной стороной общения.

В процесс восприятия включены как минимум два человека, и каждый из них является активным субъектом. В ходе восприятия собеседника одновременно осуществляется несколько процессов: эмоциональная оценка, попытка понять мотивы поступков, основанная на этом стратегия изменения поведения, построение стратегии собственного поведения и т.п. Следовательно, сопоставление себя с другим осуществляется как бы с двух

сторон: каждый из партнеров уподобляет себя другому. Значит, при построении стратегии взаимодействия каждому приходится принимать в расчет не только потребности, мотивы, установки другого, но и то, как этот другой понимает потребности, мотивы, установки своего собеседника. Иными словами, восприятие человека человеком предполагает особые процессы: идентификацию, рефлекссию и атрибуцию.

Идентификация

Идентификация (от лат. *identifico* - отождествлять). Таким образом, термин идентификация, буквально обозначает отождествление себя с другим, выражает установленный эмпирический факт, что одним из самых простых способов понимания другого человека является уподобление себя ему. Это, разумеется, не единственный способ, но в реальных ситуациях взаимодействия люди часто пользуются таким приемом, когда предположение о внутреннем состоянии партнера строится на основе попытки поставить себя на его место. В этом плане идентификация выступает в качестве одного из механизмов познания и понимания другого человека.

Существует много экспериментальных исследований процесса идентификации и выяснения его роли в процессе общения. В частности, установлена тесная связь между идентификацией и другим, близким по содержанию явлением - эмпатией.

Эмпатия также определяется как особый способ понимания другого человека. Только здесь имеется в виду не рациональное осмысление проблем другого человека, а, скорее, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы. Эмпатия, противостоит пониманию в строгом смысле этого слова, термин используется в данном случае лишь метафорически: эмпатия есть аффективное «понимание». Эмоциональная ее природа проявляется как раз в том, что ситуация другого человека, партнера по общению, не столько «продумывается», сколько «прочувствуется». Механизм эмпатии в определенных чертах сходен с механизмом идентификации: и там, и здесь присутствует умение поставить себя на место другого, взглянуть на вещи с его точки зрения. Однако взглянуть на вещи с чьей-то точки зрения не обязательно означает отождествить себя с этим человеком. Если я отождествляю себя с кем-то, это значит, что я строю свое поведение так, как строит его этот «другой». Если же я проявляю к нему эмпатию, я просто принимаю во внимание линию его поведения (отношусь к ней сочувственно), но свою собственную могу строить совсем по-иному. И в том, и в другом случаях налицо будет «принятие в расчет» поведения другого человека, но результат наших совместных действий будет различным: одно дело — понять партнера по общению, встав на его позицию, действуя с нее, другое дело — понять его, приняв в расчет его точку зрения, даже сочувствуя ей», но действуя по-своему.

Впрочем, оба случая требуют решения еще одного вопроса: как будет тот, «другой», т.е. партнер по общению, понимать меня. От этого будет зависеть

наше взаимодействие. Иными словами, процесс понимания друг друга осложняется явлением рефлексии. В отличие от философского употребления термина, в социальной психологии под рефлексией понимается осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению.

Рефлексия

Рефлексия (от позднелат. reflexio - обращение назад) - обращение субъекта на себя самого, свою личность (ценности, интересы, мотивы, эмоции, поступки), на свое знание или на свое собственное состояние.

Рефлексия в социальной психологии выступает в форме осознания действующим субъектом - лицом или общностью - того, как они в действительности воспринимаются и оцениваются другими индивидами или общностями. Рефлексия - не просто знание или понимание субъектом самого себя, но и выяснение того, как другие знают и понимают «рефлектирующего», его личностные особенности, эмоциональные реакции и когнитивные (связанные с познанием) представления.

Когда содержанием этих представлений выступает предмет совместной деятельности, развивается особая форма рефлексии - предметно-рефлексивные отношения. В сложном процессе рефлексии даны, как минимум, шесть позиций, характеризующих взаимное отображение субъектов:

- 1) Сам субъект, каков он есть в действительности.
- 2) Субъект, каким он видит самого себя.
- 3) Субъект, каким он видится другому.

И те же самые три позиции, но со стороны другого субъекта.

Рефлексия – не только самопонимание, самопознание. Она включает такие процессы как понимание и оценка другого. С помощью рефлексии достигается соотнесение своего сознания, ценностей, мнений с ценностями, мнениями, отношениями других людей, группы и общества. Действие рефлексии можно наблюдать за достаточно интересным тестом:

Трём людям с завязанными глазами надевают красные колпаки и говорят, что у каждого из них на голове может оказаться либо красный, либо белый колпак.

Повязку снимают, и дают задание поднять руку, если они увидят, хотя бы один красный колпак, а если кто-то догадается, какого цвета на нем колпак - тот пусть выйдет из комнаты.

В первый момент все поднимают руку, но потом возникает пауза. Наконец, один из участников выходит. Ход мысли может быть примерно таким: «На мне белый колпак?»

— «Нет, если бы он был белым, один из нас увидел бы это и подумал бы, что третий участник видит красный колпак лишь на нем самом, и потому

поднимает руку. Тогда он должен выйти, но он не выходит. Значит, на мне красный колпак».

Этот участник рассуждал за одного и другого из партнёров, в то время как в рассуждение третьего участника было включено рассуждение только одного из них.

Таким образом, рефлексия - процесс удвоенного, зеркального взаимоотображения субъектами друг друга, содержанием которого выступает воспроизведение, воссоздание особенностей друг друга.

Мир рефлексии разнообразен, богат и индивидуален у каждого человека. Именно способность к рефлексии дает возможность человеку формировать образы и смыслы жизни, действий, блокировать неэффективные. Важнейшей особенностью рефлексии является их способность управлять собственной активностью в соответствии с личностными ценностями и смыслами, формировать и переключаться на новые механизмы в связи с изменившимися условиями, целями, задачами деятельности.

Казуальная атрибуция

Казуальная атрибуция (от лат. *causa* - причина лат. *attributio* - приписывание) - феномен межличностного восприятия. Заключается в интерпретации, приписывании причин действий другого человека в условиях дефицита информации о действительных причинах его действий.

Способность интерпретировать действия других, появляется на основе непосредственного наблюдения, анализа результатов деятельности и прочего, путем приписывания личности, группе людей свойств, характеристик, которые не попали в поле восприятия и как бы представляются субъектом в собственных мыслях. Каждый из участников, каких либо взаимоотношений, оценивая другого, стремится построить определенную систему интерпретации его поведения, в частности причин данного поведения. В повседневной жизни люди не обладая достаточной информацией о сущности поведения других людей, начинают представлять себе надуманные причины их поведения далекие от действительности. Таким образом, происходит приписывание мотивов, и осуществляется оно, либо на основе сходства поведения воспринимаемого лица с каким-то другим образцом, имевшимся в прошлом опыте субъекта восприятия, либо на основе анализа собственных мотивов, предполагаемых в аналогичной ситуации (в этом случае может действовать механизм идентификации). В результате такого восприятия, возникает целая система способов атрибуции, основанная на причинах приписывания мотивов поведения.

На начальном этапе исследований казуальной атрибуции, психологи рассматривали только приписывание причин поведения другого человека, но позже стали изучаться способы приписывания более широкого диапазона характеристик: чувств, качеств личности, намерений. Феномен приписывания возникает именно тогда, когда у человека есть дефицит информации о другом человеке и заменять этот дефицит приходится

процессом приписывания. В процессе межличностного восприятия, степень и мера приписывания, зависит от двух показателей:

1) Типичность поведения - типичное поведение есть поведение, предписанное устоявшимися ролевыми образцами, и поэтому более часто и проще подвергается интерпретации, а уникальное поведение напротив, допускает огромное количество различных интерпретаций.

2) Степень социальной желательности или нежелательности - рамки поведение, ограниченные соответствующими социальными и культурными нормами. Таким образом, поведение либо соответствует нормам, либо не соответствует.

Следует отметить, что наши оценки чаще всего субъективны. Так, например, в условиях соперничества, противодействия, конфликта образ другого легче наполняется негативными чертами: то есть чем сильнее у нас доминанта личной выгоды, тем негативнее мы воспринимаем все то, что препятствует ее реализации. Поэтому каузальная атрибуция должна быть нейтральной - без предвзятости, без чрезмерного влияния факторов конкретной ситуации на внеситуационную оценку воспринимаемого индивида: ведь необходимо именно это, а особенности частного поведения его в той или иной ситуации – только вспомогательный материал. Способность к нейтральной (непредвзятой) каузальной атрибуции – важнейшая черта объективности и реалистичности нашего поведения.

Таким образом, каузальная атрибуция – типично оценочное явление, и, как таковая, она может быть объективной и необъективной – позитивно или негативно предвзятой. Для каждого из нас жизненно важна способность к нейтральной каузальной атрибуции: объективности в процессе вникания во внутренний мир других индивидов - на основании восприятия и анализа черт их поведения. Это дает возможность более правильно понимать других людей и реально учитывать их подлинные интересы и намерения, без необоснованного приписывания им злого умысла или враждебности.