Тема: Правила слушания эмпатии общение

Ведение

*Общение* - специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества; в общении реализуется социальные отношения людей.

В психологии под общением понимается установление и поддержание целенаправленно, прямого или опосредованного контакта между людьми. Существенным в данном определение является утверждение социальной природы общения, в общение зависит не только его инициатора, а именно воздействующих субъектов в целом.

**1.Тактика общения**

**Тактика общения -** реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии на основе владения конкретных коммуникативных умений: говорить и слушать.

***Позиции в общении выделяют следующие:***

*Доброжелательность и враждебность*

1.Доброжелательные позиции принятия собеседника.

2.Нейтральная позиция.

3.Враждебная позиция непринятия собеседника.

*Доминирование - подчинение.*

1.Доменирование или «общение сверху».

2. «Общение на равных»

3.Подчение или «общение снизу».

**2.Общение как восприятие людьми друг друга**

Процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения и составляет то, что называют перцепцией (восприятием). Человек вступает в общение всегда как личность и другим человеком – партнером по общению, он тоже воспринимается как личность.

Одним из самых простых способов попытаться понять другого человека является уподобление себя ему – идентификация. Это попытка поставить себя на место другого («не делай другому того, чего не хотел бы, чтобы делали тебе»).

Установлена тесная связь между идентификацией и другим близким по содержанию явлением – эмпатией.

**Эмпатия** – способ восприятия человека, но это не рациональное осмысление проблем другого (взаимопонимание), а стремление эмоционально откликнуться на его проблемы, сочувствовать другому.

**Выделяют три уровня развития эмпатии:**

1. **Низший уровень** – своеобразная слепота к состоянию, переживаниям другого.

2. **Средний уровень** – в процессе общения у человека возникают отрывочные представления о переживаниях собеседника.

3. **Высокий уровень** – умение сразу войти в состояние собеседника, прочувствовать его переживания на протяжении всего общения.

**Логическая форма познания себя и других людей** – рефлексия. Это попытка логического анализа своего поведения и состояния или поведения и особенностей другого человека. Процесс понимания друг друга может осложняться и усложняться из-за рефлексии. Здесь под рефлексией понимается осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Это своеобразно удвоенный процесс зеркальных отражений друг друга (представление о том, как другой человек понимает меня).

**Есть некоторые факторы, которые мешают правильно воспринимать и оценивать людей. К ним можно отнести:**

1. Эффект предварительного знакомства. Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений, которые имеются у Вас задолго до того, как реально начался процесс восприятия и оценивания другого человека. Например, Вам рассказывали, что этот человек не честный и Вы еще не общаясь с ним лично уже ждете, что он вас может обмануть.

2. Эффект стереотипа. Наличие уже сформированных стереотипов, в соответствии с которыми другой человек заранее относятся к определенной категории, и Вы в процессе общения имеете установку на поиск черт, подтверждающих правильность вашей стереотипной установки.

3. Эффект торопливости. Стремление делать преждевременные заключения о личности оцениваемого человека до того, как о нем получена достоверная исчерпывающая информация.

4. Эффект структурирования. Безотчетное структурирование личности другого человека. Логически объединяются в целостный образ только строго определенные личностные черты, а всякое понятие, которое не вписывается в сложившийся образ, отбрасывается. Например, если человек вспыльчивый, неаккуратный – значит он плохой. При этом то, что он добрый и честный не учитывается.

5. Эффект «ореола» -первоначальное отношение к какой-то одной частной характеристике личности переносится на весь образ человека, а затем это общее неполное впечатление о человеке влияет на оценку отдельных его качеств. Так, если в начале знакомства человек произвел впечатление очень доброго, то в дальнейшем все его поступки, опровергающие это впечатление, все равно будут восприниматься как проявление своеобразной доброты.

6. Эффект проецирования – другому человеку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и чувства.

7. Эффект первичности – первая услышанная или увиденная информация о человеке или событии, остается очень существенной или малозабываемой и способна влиять на все последующее отношение к этому человеку.

8. Эффект собственного настроения. На восприятие другого человека Вами влияет Ваше собственное настроение. Если оно мрачное – первое впечатление о собеседнике может стать негативным, если настроение хорошее, то и собеседник вам понравится.

9. Эффект глухоты. Отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей, стремление полагаться только на собственное впечатление о человеке.

10. Эффект консерватизма. Отсутствие изменений в восприятии и оценках людей, которые изменились со временем. То есть когда однажды составленное мнение не меняется, несмотря на то, что накапливается о нем новая информация.

11. Эффект последней информации. Получение последней негативной информации о давно знакомом Вам человеком может повлиять на Ваше отношение к нему. Может перечеркнуть все прежнее сложившееся мнение о нем.

Важное значение для более глубокого понимания того, как люди воспринимают и оценивают друг друга, имеет явление каузальной атрибуции. Каузальная атрибуция – это объяснение субъектом причин и методов поведения других людей.

**Процессы каузальной атрибуции подчиняются следующим закономерностям, которые оказывают влияние на понимание людьми друг друга:**

1. Эффект сопровождающих событий – те события, которые часто повторяются и сопровождают наблюдаемое явление, предшествуя ему. Обычно рассматриваются как его возможные причины.

2. Эффект необычности – если тот поступок, который мы хотим объяснить, необычен, и ему предшествовало какое-то уникальное событие, то мы склонны именно это событие считать основной причиной поступка.

3. Эффект равновероятных возможностей. Неверное объяснение поступков часто бывает тогда, когда есть много различных, равновероятных возможностей для интерпретации поведения и человек, предлагающий свое объяснение, волен выбирать вариант, который его больше устраивает.

4. Эффект недооценки ситуации. Недооцениваются особенности ситуации, спровоцировавшей тот или иной поступок, и переоценивается влияние черт характера. Поведение других людей мы часто склонны объяснять, например, сложностью их характера, а свое поведение – как результат влияния ситуации. Таким образом, часто от других людей ожидают, что они должны сами отвечать за свои поступки, в то время как ответственность за собственные поступки перекладывается на обстоятельства.

5. Эффект влияния культуры. Западное мировоззрение склонно считать, что люди, а не ситуации являются причиной событий. Восточная философия часто трактует поведение, как результат ситуации, влияния извне, предопределенности событий. Свыше.

**Обратная связь в общении** – это сообщение, адресованное другому человеку, о том, как Вы его воспринимаете, что чувствуете в связи с Вашим отношением.

**Правила обратной связи:**

1. Правило конкретности. Надо говорить человеку, с каким именно поведением и поступками связано твое то или иное отношение к нему.

2. Правило возможности перемен. Если говорить собеседнику о том, что Вам в нем не нравится, надо стараться в основном отмечать те характеристики, которые ваш собеседник мог бы при желании изменить.

3. Правило безоценочности. Не следует давать вслух оценок собеседнику как личности. Обратная связь – это не информация для собеседника о том, что он из себя представляет, по Вашему мнению, это в большей степени сведения, необходимые Вам о себе в связи с этим человеком. Это информация о том, как именно Вы воспринимаете данного человека, что Вам в нем нравится или не нравится. Ваш собеседник, чаще всего не настроен слушать Ваше мнение по поводу специфики его характера.

**Заключение**

Не существует двух абсолютно одинаковых людей. Это справедливо в отношении как физических, так и психологических характеристик. Одни люди спокойны, другие вспыльчивы, одни способны долго и напряжённо работать для достижения результата, другие вкладывают всю свою силу в один «рывок». Психологические различия между людьми объективны – они объясняются физиологическими особенностями функционирования нервной системы. От этих особенностей в значительной степени (хотя и не полностью– важнейшую роль играет воспитание личности) зависит характер индивида, его успешность или не успешность в конкретной профессиональной деятельности, стиль межличностного общения, взаимодействие с другими людьми в профессиональной и личной сферах.

**Список литературы**

**1.** Андреева И. В. Этика деловых отношений. – Спб.: Вектор, 2006.

**2.** Асмолов А.Г. Личность как предмет психологического исследования, М., 1984.

**3.** Кроник А.А. Межличностное оценивание в группах. Киев, 1982.

**4.** Масляев О. Психология личности. – Донецк, 1997

5. Общая психология / под ред. В. В. Богословского, А. Г. Ковалёва, А. А. Степанова. – М., 1981.