

## Тема 6. Механизмы межличностного восприятия

*Странный это мир, где двое смотрят на одно и то же,  
а видят полностью противоположное.*

*Агата Кристи*

### Перцептивная сторона общения. Роль первого впечатления

*\* Вспомните, что включает в себя перцептивная сторона общения?*

С чего начинается общение? Конечно, «с первого взгляда», т.е. с наблюдения за собеседником, его внешностью, голосом, манерой поведения. Психологи говорят, что происходит восприятие одним человеком другого. Эффективное общение невозможно без правильного восприятия, оценки и взаимопонимания партнеров. Эта важная и обязательная составная часть общения называется *перцептивной стороной общения*. Причем термин перцепция, или «восприятие», здесь употребляется не совсем в общепринятом понимании. На самом деле речь идет не столько о восприятии, сколько о **познании** другого человека. В ходе познания осуществляется эмоциональная оценка человека и попытка понять логику его поступков и уже на этой основе строить свое собственное поведение.

Чтобы взаимодействовать с другим человеком, необходимо иметь какое-то представление о нем. Общаясь, люди составляют впечатление о партнере на основании своего опыта, эталонов, внутренних установок, сознательной или бессознательной интерпретации невербальных сигналов. На основании сформировавшегося мнения (которое может быть весьма далеко от действительности) строятся отношения между людьми.

Исследования показали, большое влияние на первое впечатление оказывает:

1) *внешний вид человека* (одежда, прическа, украшения, очки, знаки различия; в некоторых случаях рассматривается такая «одежда», как машина, оформление кабинета, канцелярские принадлежности и т.п.);

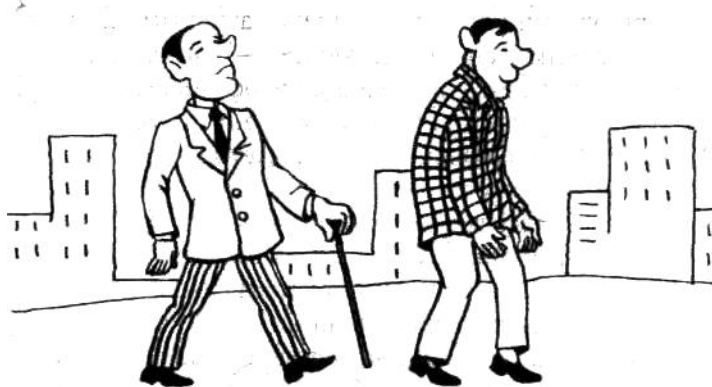
2) *манера поведения человека, жесты, позы* (как стоит, ходит, сидит, разговаривает, куда устремлен взгляд и т.п.);

3) *выражение лица* (мимика) и *способы выражения чувств* (экспрессия);

4) *особенности голоса и речи*.

Первое впечатление о человеке всегда очень важно для установления контакта с ним. Оно может, как способствовать, так и препятствовать контакту с собеседником и даже определять все наши дальнейшие отношения с этим человеком.

Внешность человека несет много информации: о социальном и материальном положении, уровне образования, состоянии здоровья, а порой и о наличии вредных привычек... С помощью правильно подобранной одежды вы можете создать благоприятное впечатление, вызвать доверие к себе.



Например, силуэт одежды. «Высокостатусным» считается силуэт, приближающийся к вытянутому прямоугольнику, а «низкостатусным» и вызывающим меньшее доверие в деловом общении — приближающийся к шару. Но в ситуациях неформального общения существует обратная тенденция: на дружеской вечеринке мягкий пуловер воспринимается лучше, чем строгий пиджак.

Важным фактором в оценке одежды является ее цвет. Так, в европейской одежде признаком высокого статуса считаются ахроматические цвета (черно-бело-серые оттенки) и натуральная гамма с преобладанием светлых тонов, а чем ярче и насыщенней цвет одежды, тем ниже предполагаемый статус.

*\* Что вы подумаете о человеке, который часто выбирает черные цвета в одежде? А если встретитесь с любителем одежды красного цвета? Как с помощью цвета одежды можно сформировать впечатление о себе?*

Манеры поведения помогают уточнить социальный статус, меру воспитанности, а иногда и профессию. Походка, жесты позволяют заглянуть еще глубже — в темперамент, характер, т. е. дорисовать психологический портрет.

## **Установка в восприятии собеседника**

Если мы не имеем своего определенного мнения о чем-то, то чаще всего готовы идти в направлении, которое подскажет кто-то другой. Психологи называют это явление установкой. Вспомним типичную ситуацию: учительница охарактеризовала ученика «умницей», и он в дальнейшем зачастую «обречен» на золотую медаль, а другого «тупицей, хулиганом», и ему придется приложить массу усилий, чтобы получить хотя бы «тройку».

**Установка — неосознанная готовность человека поступать определенным образом.** Однажды провели интересный эксперимент. Группе людей предлагали охарактеризовать человека по фотографии, сказав, что это крупный ученый-физик, а второй показали ту же фотографию, но назвали человека преступником-рецидивистом, который убил трех маленьких детей. Как же они его описали?

Первая группа сказала следующее: «Его высокий лоб свидетельствует о большом уме, в глубоких глазах видна мудрость, прямой нос говорит о силе воли, работоспособности, легкая улыбка губ подчеркивает его доброту и т.д.».

Вторая описала ту же фотографию так: «Его плоский лоб показывает полное отсутствие ума, глубоко посаженные глаза - злые, кажется, что он готов убить кого угодно, прямой, резкий нос подчеркивает готовность идти к цели «по черепам» других, ехидная усмешка выражает озлобленность на всех», — и т.д.

Одна и та же фотография, но как будто два совершенно разных и противоположных человека. В чем же дело?

Установка человека оказывает сильное влияние на формирование мнения о неизвестном человеке. Она определяет то, что одно и то же явление люди трактуют прямо противоположным образом.

Сходный феномен, наверное, известен каждому из вас: если нам что-то расскажут о новом человеке перед знакомством, мы склонны искать подтверждение этой характеристике даже в нейтральных проявлениях его поведения. Правда, здесь играет роль источник информации и уровень доверия к

нему. Например, достаточно нашему другу сказать о ком-то «Он же глуп!», и мы, познакомившись с этим человеком, найдем миллионы доказательств его глупости.

*\* Какие примеры влияния установки на восприятие людей друг другом вы можете привести? Как избежать нежелательных последствий этого эффекта?*

Встречаются несколько типов установки:

— *позитивная*, при которой мы переоцениваем положительные качества и неосознанно выдаем человеку большой «аванс доверия» («Все вокруг такие милые», «Эта девочка - ангел, она просто не способна совершить плохой поступок»);

— *негативная* приводит к тому, что мы видим в человеке только отрицательные черты и относимся к нему недоверчиво («Этот лохматый подросток всегда грубит мне, у него абсолютно отсутствует уважение к старшим», «У него всегда мысли в одном направлении — как бы чего стянуть»);

— *адекватная (реальная)* на то, что у каждого человека есть как положительные, так и отрицательные качества. Главное, как они сбалансированы, что преобладает и как человек к этому относится.

### **Задание 1. Установки.**

Приведите примеры установок разных типов. Какие установки преобладают у:

- вас,
- ваших родителей, родственников,
- друзей,
- окружающих людей?

Что бы вам хотелось исправить в этой ситуации?

Установки проявляются в поведении. Так, если нового одноклассника вы оцените как интересную и нестандартную личность (а вам такие нравятся), вы захотите познакомиться с ним ближе. А если же вы решите, что он заносчивый (а вам не по душе такое поведение), то вы вряд ли захотите с ним завести дружбу.

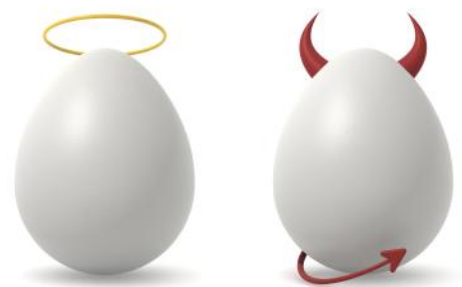
## **Эффекты межличностного восприятия**

Нашему восприятию и оценке другого человека, нашим установкам присущи некоторые неточности, называемые *эффектами или ошибками восприятия*, порождающие неправильные выводы о личности и чертах характера собеседника. Рассмотрим некоторые из них.

### **«Эффект ореола»**

Это не критичное восприятие человека. Эта установка определяет направленное приписывание человеку определенных качеств.

«Эффект ореола» заключается в том, что любая информация, получаемая о каком-то человеке, накладывается на тот образ, который уже был создан заранее. Этот образ и выполняет роль ореола, мешающего видеть реальные черты собеседника. При формировании первого впечатления ореол может выступать в форме как положительной, так и отрицательной предварительной установки.



Если первое впечатление о человеке хорошее, то в дальнейшем его поведение, черты и поступки начинают переоцениваться и чтобы он ни делал, вы долго можете считать его хорошим. Вы начинаете высоко рассматривать любые положительные моменты в этом человеке, а отрицательные недооцениваете или не замечаете!

Например, если новый одноклассник произвел на вас очень хорошее впечатление, то вы будете склонны расхваливать любые его достижения, даже незначительные, а негативную информацию будете отрицать, считать, что это клевета, или пытаться найти оправдание. «Он постоянно списывает домашнюю работу? Да, что вы! Просто он катастрофически занят в драматическом кружке. Да и зачем ему эта физика, он будет прекрасным актером!»

Яркий пример тому — популярность «звезд» кино, эстрады и т.д.: нам кажется, что их личность соответствует их имиджу (герой в кино — герой в жизни, неподкупный полицейский такой же честный в реальности).

### **«Ошибка превосходства»**

При встрече с человеком, превосходящем нас по какому-то важному для нас параметру (уму, силе, материальному положению и т.д.), мы оцениваем его более положительно, чем могли бы, если бы он был нам равен. Если же мы имеем дело с человеком, которого мы в чем-то превосходим, то мы его недооцениваем.

Например, если человек слабый и болезненный, а мечтает стать сильным и здоровым, то, встретив пышущего здоровьем человека, он переоценит его и по всем остальным параметрам — в его глазах он будет еще и умен, и красив, и добр.

### **«Ошибка привлекательности»**

Этот эффект, мешающий составить объективное мнение о человеке, связан с тем, нравится нам внешне наш партнер по общению или нет: если человек нам нравится (внешне!), то одновременно мы склонны считать его более хорошим, умным, интересным и т. д. (т. е. опять-таки переоцениваем многие его психологические характеристики).

Таким образом, чем более внешне привлекателен для нас человек, тем лучше он во всех отношениях, если же он не привлекателен, то и остальные его качества недооцениваются.

### **«Ошибка отношения к нам»**

Все люди, которые к нам относятся хорошо, кажутся нам значительно лучше тех, кто относится к нам плохо.

Американские психологи Р.Низбет и Т.Вильсон провели эксперимент. Студенты в течение получаса общались с новым преподавателем, который с одними испытуемыми вел себя доброжелательно, с другими — отстраненно, подчеркивая дистанцию. После студентов просили дать оценку преподавателю. Оценки студентов, с которыми преподаватель вел себя доброжелательно, оказались значительно выше, чем оценки его же, но в роли «отстраненного». Вывод: позитивное отношение к нам порождает установку приписывать положительные свойства и отбрасывать отрицательные и, наоборот, — негативное отношение вызывает стремление не замечать положительных сторон партнера и выделять отрицательные.



### «Эффект проекции»

Возникает тогда, когда приятно для нас собеседнику мы склонны приписывать свои достоинства, а неприятному — свои недостатки. Каждый может вспомнить случай, когда, слушая человека, согласного с нашими взглядами, мы радовались: «Как хорошо, что есть умные люди». Эффект проекции побуждает находить в других, как в зеркале, наши собственные свойства, состояния, черты, которые ярко представлены у нас самих. Такая проекция называется *атрибутивной*.

Другой вид проекции - *защитная*. Она заключается в том, что мысли и чувства, неприемлемые, неприятные человеку, приписываются им другим людям. Поэтому неграмотный человек очень внимателен к ошибкам других и частенько может, злорадствуя, указать на них, трус радуется сомнениям и неудачам смелых, а излишне озабоченный какими-либо проблемами находит эти же проблемы и у окружающих. Так, если вы очень тревожны, то будете склонны находить проявления тревожности и в поведении других людей (и не факт, что они там есть).

Поэтому добрый, отзывчивый, честный человек может воспринимать другого через «розовые очки» и ошибаться. И, если кто-то жалуется, что все вокруг жестокие, жадные, нечестные, не исключено, что он судит по себе.

### «Эффект первичности»

*Первая информация о человеке*, первое мнение о нем становится самым запоминающимся и важным, оно определяет отношение ко всем его поступкам и в будущем трудно поддается изменению. Поэтому, когда в класс приходит новенький, нам интересно в нем все: как говорит и учится, во что одевается и откуда приехал, с кем дружит и может ли за себя постоять.

Первая информация оказывается сильнее последующей. Отсюда понятно, почему столь важно при встрече с новым человеком сразу произвести благоприятное впечатление.

### «Эффект новизны»

Противоположен эффекту первичности. *При общении со старыми знакомыми мы, наоборот, больше доверяем последним сведениям*, нам интереснее и важнее новая информация.



О ребятах, с которыми уже столько лет просидели в одном классе, мы, как нам кажется, знаем все, поэтому изменить отношение к ним может только новая, внезапная информация, изменяющая сложившиеся установки, мнение. Если ученица, которую иначе как «синий чулок» никогда не называли, вдруг придет в красивом модном платье — разговоров будет на целую неделю.

*\* Какие примеры эффектов вы можете привести? Как влияют эффекты восприятия на общение? Насколько часто мы становимся их «жертвами»? Можно ли (и если можно, то как) избежать негативного проявления эффектов и ошибок восприятия человека?*

Полностью избежать указанных эффектов и ошибок не может никто, но каждому вполне по силам разобраться с особенностями восприятия, его эффектами и научиться корректировать свои ошибки.

## Стереотипы в восприятии и оценке другого человека

Кроме установок, которые у каждого человека свои, индивидуальные, существуют «всеобщие установки» — стереотипы. **Стереотип — это устойчивый (и в то же время упрощенный) образ какого-либо явления или человека, складывающийся в условиях нехватки информации.** Несмотря на то, что стереотипы не всегда точны, они позволяют нам существенно сократить время реагирования на изменяющуюся реальность, ускорить процесс познания.

В ходе стереотипизации мы классифицируем окружающих и их поведение и пытаемся объяснить причины путем отнесения к уже известным явлениям - социальным стереотипам. Например, в классе есть дети, которые носят очки. И учителя, и школьники воспринимают их как более умных и трудолюбивых. Эта ассоциация возникает потому, что считается, будто эти дети могли повредить зрение, если с детства много читали. Эксперименты Г. Олпорта показали, что испытуемые видели в пожилых и полных мужчинах людей надежных, уверенных, а владельцев улыбающихся лиц воспринимали как умных и доброжелательных.

Все свои мнения, стереотипы, оценки и убеждения мы приобретаем в ходе общения с другими людьми, через контакты в семье, школе, институте и т. д. Стереотипизация складывается как результат обобщения нашего личного опыта, к которому присоединяются сведения, полученные из книг, кинофильмов и т. д.

Примеры некоторых стереотипов:

— **национальные**: «Хохлы - жадные собственники», «Для москвичей все другие - люди второго сорта». Даже не имея личного опыта общения, мы наделяем иностранцев определенными чертами. Существуют стереотипные представления о чопорности англичан, педантичности немцев, легкомыслии французов, эксцентричности итальянцев;



— **половые**: «У женщин все разговоры о тряпках, у мужчин - о деньгах и машинах», «Во всех поступках женщины руководствуются недалекой „женской“ логикой», «Мужчинам от женщин нужен только секс» и т.д.;

— **профессиональные**: мы, не работая в данных сферах, не задумываясь, говорим о дисциплинированности военного, точности математика, строгости прокурора, сердечности медсестры. Каждая профессия имеет свой штамп, хотя при этом внутри каждой профессии есть самые совершенно разные люди.

Многие стереотипы живучи и далеко не всегда верны. Делая выводы о людях на основе стереотипов, мы соответственным образом строим с ними свое поведение, трактуем мотивы их поступков, приписываем им определенные качества.

## Задание 2. Доска стереотипов общения.

Напишите как можно больше различных стереотипов, которые вы знаете. Подумайте, почему они возникли и можно ли их избежать? Как они влияют на восприятие и оценку человека?

## Как мы понимаем друг друга

Изучая социальную перцепцию, ученые выделили ряд психологических механизмов, объясняющих, как происходит процесс оценки и понимания другого человека в процессе общения. Эти механизмы можно разделить на три группы.



**Идентификация – это способ понять другого человека через осознанное или бессознательное уподобление себя другому, ставя себя на его место.** Поэтому, когда мы считаем, что окружающие нас неправильно понимают, мы говорим им: «Побывали бы вы на моем месте!» Тем самым мы как бы приглашаем их «включить» психологические механизмы идентификации.

Разговаривая со знакомым, мы сначала удивляемся, когда он, вдруг прекратив разговор, бросается на помощь попавшему в беду котенку. Ведь мы тоже наблюдали эту сцену, но ничего кроме улыбки она у нас не вызвала. Если мы задумаемся, то сможем понять этот поступок, лишь поставив себя на его место и вспомнив, что у этого знакомого в доме живут собака и четыре кошки, за которыми он долгое время ухаживает. Таким образом, идентификация с другим дает возможность понять его нормы, ценности, поведение, вкусы и привычки.

Идентификация связана с другим явлением — эмпатией. **Эмпатия – это особый способ понимания другого человека через эмоциональное вчувствование или сопереживание другому**, а не рациональное осмысление его проблем. Эмпатия является основой содействия, помощи друг другу. Внутренний эмоциональный отклик позволяет нам понять состояние другого.

Эмпатия основана на умении правильно представлять себе, что происходит внутри другого человека, что он переживает, как оценивает окружающий мир. Именно благодаря эмпатии мы, читая книгу или смотря фильм, чувствуем то же, что чувствует герой: тревогу разведчика, ползущего под колючей проволокой; радость футболиста, забившего гол, разочарование студента, не сдавшего экзамен.

Когда познание партнера по общению осуществляется через механизмы формирования привязанности, дружеского или более глубокого интимно-личностного отношения, то говорят об аттракции. **Аттракция** (дословно — привлекать, притягивать) – **это форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств.** Палитра этих чувств чрезвычайно разнообразна: от простой симпатии до глубокой любви.

Причиной возникновения положительных чувств партнеров по общению бывает их внешнее или внутреннее сходство. Так, водитель междугородного автобуса скорее поймет проблемы водителя большегрузного автомобиля, чем, мотоциклиста в кожаной куртке с иконой на груди. Подростки, со своей стороны, также гораздо лучше понимают друг друга, чем окружающих их взрослых.

Чтобы правильно понять партнера по общению, надо знать его отношение к нам, как он воспринимает и понимает нас. **Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению, называется рефлексия.** Например, это ваши представления о том, насколько ваши одноклассники, учителя знают и понимают вас, оценивают ваши личностные особенности, умственные способности и эмоциональные реакции. С учетом рефлексии и взаимного отображения партнеров в общении участвуют уже не двое, а как бы шесть человек:

*«Я», каким я являюсь в действительности;*

*«Я», каким я вижу самого себя;*

*«Я», каким меня видит партнер по общению.*

Эти же три позиции можно обнаружить и у партнера по общению.

Эмпатия и рефлексия являются наилучшими способами познания и понимания человеком других людей и себя самого.

*\* Как, по вашему мнению, вас оценивают ваши друзья, одноклассники, разные учителя, родители? Почему вы так думаете?*

### **Задание 3. Тест «Уровень эмпатии»**

**Инструкция.** Оцените несколько утверждений. Ваши ответы не будут расцениваться, как хорошие или плохие, поэтому просим проявить откровенность. Над утверждениями не следует долго раздумывать. Достоверные ответы те, которые первыми пришли в голову. Прочитав в опроснике утверждения, выберите вариант ответа «не знаю», «никогда или нет», «иногда», «часто», «почти всегда», «всегда или да». Ни одно из утверждений пропускать нельзя.

1. Мне больше нравятся книги о путешествиях, чем книги из серии «Жизнь замечательных людей».

2. Взрослых детей раздражает забота старших.

3. Мне нравится размышлять о причинах успехов и неудач других людей.

4. Среди всех музыкальных передач предпочитаю «Современные ритмы».

5. Чрезмерную раздражительность и несправедливые упреки больного надо терпеть, даже если они продолжаются годами.

6. Больному человеку можно помочь даже словом.

7. Посторонним не следует вмешиваться в конфликт между двумя лицами.

8. Старые люди, как правило, беспричинно обидчивы.

9. Когда я в детстве слушал грустную историю, на мои глаза сами по себе наворачивались слезы.

10. Раздраженное состояние моих родителей влияет на мое настроение.

11. Я равнодушен к критике в свой адрес.

12. Мне больше нравится рассматривать портреты, чем пейзажи.

13. Я всегда все родителям прощал, даже если они были неправы.

14. Если лошадь плохо тянет, ее нужно хлестать.

15. Когда я читаю о драматических событиях в жизни людей, то чувствую, словно это происходит со мной.



16. Родители относятся к своим детям справедливо.
17. Видя ссорящихся подростков или взрослых, я вмешиваюсь.
18. Я не обращаю внимания на плохое настроение своих родителей.
19. Я подолгу наблюдаю за поведением птиц и животных, откладывая другие дела.
20. Фильмы и книги могут вызывать слезы только у несерьезных людей.
21. Мне нравится наблюдать за выражением лиц и поведением незнакомых людей.
22. В детстве я приводил домой бездомных собак и кошек.
23. Все люди необоснованно озлоблены.
24. Глядя на постороннего человека, я хочу угадать, как сложится его жизнь.
25. При виде покаленного животного я стараюсь ему чем-то помочь.
26. В детстве младшие по возрасту ходили за мной по пятам.
27. Человеку станет легче, если внимательно выслушать его жалобы.
28. Увидев уличное происшествие, я стараюсь не попадать в число свидетелей.
29. Младшим нравится, когда я предлагаю им свою идею, дело или развлечение.
30. Люди преувеличивают способность животных чувствовать настроение хозяина.
31. Из затруднительных конфликтных ситуаций человек должен выходить самостоятельно.
32. Если ребенок плачет, на то есть свои причины.
33. Молодежь должна всегда удовлетворять любые просьбы и чудачества стариков.
34. Мне хотелось разобраться, почему некоторые одноклассники иногда задумчивы.
35. Беспризорных домашних животных следует уничтожать.
36. Если мои друзья начинают обсуждать со мной свои личные проблемы, я перевожу разговор на другую тему.

### **Обработка и интерпретация результатов**

1. *Оцените достоверность своих ответов.* Подсчитайте, сколько ответов определенного типа дано на указанные номера вопросов: «не знаю»: 2,4,16,18,33; «всегда или да»: 2,7,11,13,16,18,23. Суммируются результаты подсчетов. Если общая сумма - 5 или более, то результат тестирования недостоверен; при сумме, равной 4, - результат сомнителен; если сумма не более 3 - результат достоверен.

При недостоверных и сомнительных результатах ваши показатели не будут отражать реальный уровень вашей эмпатии.

#### *2. Оцените все свои ответы в соответствии с ключом:*

- |                           |                             |
|---------------------------|-----------------------------|
| «не знаю», - 0 баллов,    | «никогда или нет» - 1 балл, |
| «иногда» - 2 балла,       | «часто» - 3 балла,          |
| «почти всегда» - 4 балла, | «всегда или да» - 5 баллов. |

**82-90 баллов.** Очень высокий уровень эмпатийности. У вас болезненно развито сопереживание. В общении тонко реагируете на настроение собеседника, еще не успевшего сказать ни слова. Вам трудно оттого, что окружающие используют вас в качестве громоотвода, обрушивая на вас свое эмоциональное состояние. Взрослые и дети доверяют вам свои тайны и идут за советом. Нередко испытываете комплекс вины, опасаясь причинить людям хлопоты; не только словом, но даже взглядом боитесь задеть их. Беспокойство за родных и близких не покидает вас. Вы сами очень ранимы. Можете страдать при виде покаленного животного или не находить себе места от случайного холодного приветствия вашего шефа. Ваша впечатлительность порой долго не дает заснуть. Будучи в расстроенных чувствах, нуждаетесь в эмоциональной поддержке со стороны.

**63-81 балла.** Высокая эмпатийность: вы чувствительны к нуждам и проблемам окружающих, великодушны, склонны многое им прощать. С интересом относитесь к людям. Вам нравится «читать» их лица и «заглядывать» в их будущее. Вы эмоционально отзывчивы, общительны, быстро устанавливаете контакты и находите общий язык. Окружающие ценят вас за душевность. Вы стараетесь не конфликтовать и находить компромиссные решения. Хорошо переносите критику. В оценке событий больше доверяете чувствам и интуиции, чем аналитическим выводам. Предпочитаете работать с людьми, нежели в одиночку. Нуждаетесь в социальном одобрении своих действий. При этом вы не всегда аккуратны в точной и кропотливой работе. Не стоит особого труда вывести вас из равновесия.

**37-62 баллов.** Нормальный уровень эмпатийности, присущий большинству людей. Окружающие не могут назвать вас «толстокожим», но в то же время вы не относитесь к числу особо чувствительных лиц. В межличностных отношениях судите о других больше по их поступкам, а не по своим личным впечатлениям. Вам не чужды эмоциональные проявления, но чаще они находятся под самоконтролем. В общении внимательны, стараетесь понять больше, чем сказано словами, но при излишнем излиянии чувств собеседника теряете терпение. Предпочитаете не высказывать свое мнение, не будучи уверенным, что его правильно примут. Затрудняетесь прогнозировать развитие отношений между людьми, поэтому, случается, их поступки оказываются для вас неожиданными. У вас нет раскованности чувств, и это мешает полноценному восприятию людей.

**12-36 баллов.** Низкий уровень эмпатийности. Вы испытываете затруднения в установлении контактов с людьми, неуютно чувствуете себя в шумной компании. Эмоциональные проявления в поступках окружающих подчас кажутся вам непонятными и бессмысленными. Предпочитаете уединенное занятие конкретным делом, а не работу с людьми. Вы - сторонник точных формулировок и рациональных решений. Вероятно, у вас мало друзей, а тех, кто есть, цените больше за деловые качества и ясный ум, чем за чуткость и отзывчивость. Люди платят вам тем же: бывает, когда чувствуете свою отчужденность; окружающие не слишком жалуют вас вниманием. Это исправимо, если раскроете свой панцирь и станете пристальнее всматриваться в поведение своих близких и принимать их потребности как свои.

**0-11 баллов.** Очень низкий уровень. Эмпатийные тенденции личности не развиты. Затрудняетесь первым начать разговор, держитесь особняком. Особенно трудны контакты с детьми и лицами, которые намного старше вас. В межличностных отношениях нередко оказываетесь в неуклюжем положении. Во многом не находите взаимопонимания с окружающими. В деятельности слишком центрированы на себе. Вы можете быть очень продуктивны в индивидуальной работе, во взаимодействии же с другими не всегда выглядите в лучшем свете. С иронией относитесь к сентиментальным проявлениям. Болезненно переносите критику в свой адрес. Вам необходима гимнастика чувств.

## **Объясняем поведение окружающих**

Стремясь понять других людей, правильно оценить их особенно нас интересует то, что заставляет окружающих действовать тем или иным образом. Ведь зная это, можно предсказать поступки вашего партнера. Однако мы часто находимся в

условиях дефицита информации и, не зная истинных причин поведения других, начинаем приписывать им самые разнообразные мотивы, причины.

Нередко эти приписанные причины негативны, глубоко обидны и могут разрушить сложившиеся отношения. Старшеклассница, идущая к однокласснику, чтобы передать домашнее задание, может представляться обывателю девицей, имеющей намерение найти жениха; человек, купивший дом на честно заработанные деньги, - жуликом; ученый, защитивший диссертацию, - карьеристом. Конечно, может быть и положительное приписывание. Например, вернувшаяся с работы мама, обнаружив полностью убранную квартиру, думает, что ее дочка наконец-то взялась за ум и решила помочь ей. Хотя на деле, пока родителей не было дома, дочь устроила в квартире буйную вечеринку и теперь пытается скрыть ее следы. Такое **приписывание причин поведения другому человеку называется каузальной атрибуцией**, которая, как мы видели, бывает *положительной* и *отрицательной*. Мы приписываем человеку определенные чувства, намерения, мысли, мотивы, объясняющие причины его поступков.

«Эффект ореола» является типичным случаем каузальной атрибуции: приписывание положительных качеств лицам, к которым мы относимся позитивно, и отрицательных - тем, к кому не расположены.

У каждого есть свои привычные, любимые способы объяснения чужого поведения. Так, для одних характерна *личностная атрибуция*. Такие люди в любой ситуации склонны находить виновника случившегося, приписывать причину произошедшего конкретному человеку, но только не себе. Другие же привыкли к *обстоятельствальной атрибуции*. Они винят обстоятельства, не стремясь выяснить конкретного виновника. "Ты нарочно!" - "Нет, пойми, просто сложилась такая ситуация..." - "Я тебе не верю! Не вали все на ситуацию!"

Третьи используют *стимульную атрибуцию*: человек видит причину случившегося в предмете, на который направлено действие (ваза упала потому, что плохо стояла), или в самом пострадавшем (сам виноват, что попал под машину).

Например, успех школьницы на экзамене мы можем приписать либо ее умственным способностям, старательности и упорной работе, либо тому факту, что экзамен был легким или что во время экзамена она сумела воспользоваться шпаргалкой. Ссору между влюбленными можно объяснить либо дурным характером одного из них, либо происками недоброжелателей, строящих им козни. Преступление можно приписать либо «злой» или «агрессивной» личности преступника, либо той ситуации, что заставила его отстаивать свои интересы.

Изучая процесс каузальной атрибуции, психологи установили различные закономерности. Вспомните, как вы объясняли родителям, почему получили плохую или хорошую отметку в школе. Здесь может быть множество различных случаев. Однако можно согласиться с учеными в том, что причину успеха люди

### Виды каузальной атрибуции

**положительная** – причина является позитивной  
**отрицательная** – причина является негативной

**личностная** – причина приписывается человеку, совершающему действие  
**стимульная** – причина приписывается объекту, на который направлен поступок  
**обстоятельствальная** – причина приписывается обстоятельствам

обычно приписывают себе, а неудачи — обстоятельствам. Для чужих успехов и неудач - всё прямо наоборот.

Эти примеры хорошо иллюстрируют «ошибки атрибуции». К сожалению, ошибочная причинная интерпретация может приводить к довольно печальным последствиям, например к конфликтам, недоразумениям.

*\* Каким образом, по вашему мнению, можно избежать этой ошибки?*

Чтобы не совершать подобные ошибки при формировании первого впечатления о человеке, задайте себе вопрос: «Почему он так поступает? Какие могут быть причины: внешние и внутренние?» При возможности следует прямо спросить собеседника о мотивах его поведения, обсудить позиции каждого из партнеров и избежать приписываний.

#### **Задание 4. Каузальная атрибуция.**

Данное упражнение расширяет каузальные атрибуции человека.

Представьте такие события:

- Один человек вдруг неожиданно грубо ответил на вопрос другого,
- Вернувшись из магазина, вы обнаружили, что дверь вашей квартиры распахнута.

Надо как можно быстрее назвать побольше причин этого факта, возможных его объяснений. Причины могут быть банальными («забыл закрыть дверь», «залезли воры»), но не стоит отбрасывать и маловероятные («прилет марсиан»).

Итак, наше восприятие, оценка и понимание другого человека в ходе общения происходит по определенным закономерностям. При этом в сфере человеческих отношений существуют незримые барьеры, мешающие взаимопониманию. Наличие установок и стереотипов в общении, эффекты искажения восприятия, предубеждения и многие другие факторы могут значительно затруднять коммуникативный процесс. Важно знать эти барьеры и ошибки и стараться учитывать их возможное влияние в общении.

**Новые понятия:** установка, эффекты и ошибки восприятия: «эффект ореола», «ошибка превосходства», «ошибка привлекательности», «ошибка отношения к нам», «эффект проекции», «эффект первичности», «эффект новизны», стереотип, идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия, каузальная атрибуция.

#### **Проверочные вопросы.**

1. Что оказывает влияние на первое впечатление о человеке?
2. Заполните таблицу «Типы установок»:

Ситуация	Тип установки	Варианты поведения на основе этой установки
<i>Секретарь нашего начальника абсолютная лентяйка</i>	негативная (или адекватная, если секретарь действительно ничего не делает)	1) Надо как можно больше давать секретарю заданий – пусть поработает. 2) Проще самому все сделать, чем поручать ему.

<i>Мой друг замечательный, искренний человек</i>		
<i>Ни один политический лидер во время выборов не говорит правду</i>		
<i>Наша учительница по литературе очень интересный человек, она так много всего знает</i>		

### 3. Заполните пробелы в таблице «Эффекты межличностного восприятия»:

Эффект или ошибка	Характеристика	Жизненный пример (не из текста занятия)
Эффект ореола		При первом знакомстве Кирилл произвел впечатление наглого и нетактичного человека. Еще очень долго я избегала с ним встреч как ни уговаривали меня друзья.
	Люди, которые к нам относятся хорошо, кажутся лучше тех, кто к нам относится плохо	
		- Как тебе моя помощница Анна? - Она прекрасный человек, приветливая и дружелюбная. - Ты, что, она суцая гримза! - Не знаю, мне она показалась доброжелательной, наверное, ты сам заслужил такого отношения.
Эффект проекции	Приятному для нас собеседнику мы приписываем свои достоинства, а неприятному – свои недостатки	
Ошибка превосходства		Марина долго и с восхищением наблюдала за своей новой знакомой: «Как она превосходно танцует! Наверное, она замечательный человек, только добрые и отзывчивые люди могут так танцевать».
	Если мы считаем человека очень красивым, то наделяем его и другими положительными качествами	
		Еще долго отдел бухгалтерии буде обсуждать как их тихий и спокойный сотрудник вчера ворвался к начальнику, требуя повышения зарплаты.

### 4. Закончите предложения:

Установка – это ...

Стереотип – это ...

5. Приведите 5 примеров стереотипов (не из текста занятия). Объясните, как они могли возникнуть и как влияют на общение.

6. Найдите среди примеров проявление механизмов межличностного восприятия: идентификации, эмпатии, аттракции и рефлексии:

А) Мы ползем по оживленному шоссе со скоростью черепахи, все нам сигналият

и обгоняют. Но я не стану подгонять Андрея, помня жуткую аварию, в которую он попал в прошлом году.

Б) Молодому человеку приглянулась девушка. Разговаривая с ней, он пытался понять, какая она. На следующий день он решил разузнать о ней побольше.

В) Во время рассказа девушки о смерти любимой собаки ее собеседница чувствовала как волна горя захватывала и ее и через несколько минут они плакали уже вместе.

Г) Меня многие считают целеустремленным и решительным, некоторые даже боятся, но при этом никто не понимает, скольких усилий мне стоила такая репутация.

7. Выполните Задание 3 «Тест «Уровень эмпатии». Сделайте вывод.

8. Опишите себя (по вашему мнению):

- «Я», каким меня «видят» учителя: ...

- «Я», каким меня «видят» родители: ...

- «Я», каким меня «видит» мой лучший друг: ...

- «Я», каким являюсь в действительности: ...

9. Дана ситуация: девушка потеряла сотовый телефон, который подарил ее парень. Он пытается объяснить причины случившегося. Пропишите, как он будет реагировать с позиции разных типов каузальной атрибуции.

а) положительная атрибуция – «У нее утром украли телефон в автобусе».

б) отрицательная - ...

в) личностная – «Почему у нее всегда все теряется?! Она такая невнимательная».

г) обстоятельная - ...

д) стимульная - ...

10. Каковы, на ваш взгляд, основные причины ошибочных выводов о человеке или ситуации? Как можно избежать этих ошибок?

11. Задание дополнительное на отдельную оценку. О чем говорят цвета одежды и как с помощью цвета создать определенный образ.

### *Литература и источники.*

1. Рогов Е.И. Психология общения. – М.: Владос, 2001.

2. Словарь психолога-практика/Сост. С.Ю.Головин. – Мн.: Харвест, М.: АСТ, 2001

3. Панфилова А.П. Теория и практика общения – М.: Академия, 2007.

4. Дерябо С.Д., Ясвин В.А. Гроссмейстер общения. – М.: Смысл, Издательский Дом Мещерякова, 2008.

5. Добрович А.Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения. – М.: Просвещение, 1987.

6. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Академия, 2006.

7. [http://www.elitarium.ru/2006/08/07/mekhanizmy\\_vosprijatija\\_cheloveka\\_chelovekom\\_i\\_vzaimoponimanie\\_v\\_processe\\_obshhenija.html](http://www.elitarium.ru/2006/08/07/mekhanizmy_vosprijatija_cheloveka_chelovekom_i_vzaimoponimanie_v_processe_obshhenija.html)

8. [http://www.elitarium.ru/2011/08/10/mekhanizmy\\_vosprijatija\\_ponimaniya.html](http://www.elitarium.ru/2011/08/10/mekhanizmy_vosprijatija_ponimaniya.html)

9. [http://www.elitarium.ru/2006/12/25/jeffekty\\_mezhlichnostnogo\\_vosprijatija.html](http://www.elitarium.ru/2006/12/25/jeffekty_mezhlichnostnogo_vosprijatija.html)

10. <http://psyznayka.net/socio-obchenie.html?id=29>

## **Упражнения на развитие умения правильно воспринимать, оценивать и понимать партнера по общению**

### ***Упражнение 1. Я в глазах других***

В течение дня в различных ситуациях и с разными людьми постарайтесь посмотреть на себя глазами вашего собеседника. Оцените, какое впечатление вы производите? Что он думает о вас? Свои мысли зафиксируйте в дневнике.

### ***Упражнение 2. Сопереживание***

Ведя разговор на личные, трогающие собеседника темы, постарайтесь активно и заинтересованно (не внешне, а внутренне) слушать его, не перехватывая инициативу и не отключаясь, а сопереживая и пытаясь поставить себя на его место.

### ***Упражнение 3. Представление***

Поставьте себя на место другого человека. Представьте, что он — это вы, и почувствуйте это. Влезьте в его внешность, проникните в его внутренний мир. Воспроизведите его посадку, походку, мимику, движения. Перевоплотитесь — постарайтесь чувствовать его чувствами и думать его мыслями.

### ***Упражнение 4. Оценка себя***

Попробуйте перестать быть оцениваемым, а не оценивающим. Посмотрите, как рядом с вами стали чувствовать себя окружающие? Им уютно от вас и рядом с вами? Если кто-то совершил ошибку, обратите внимание не на этот факт, а на свою реакцию в этой ситуации.

### ***Упражнение 5. Понял — не понял***

Упражнение выполняется двумя участниками. Первый действует с воображаемыми предметами, не рассказывая, что он делает (действие должно быть достаточно сложным, чтобы не сразу можно было догадаться о содержании). Партнер должен определить, чем занят его товарищ, и, сказав «Понял!» должен подойти и продолжить действие с того же движения. Если он правильно разгадал действие первого участника, то они оба продолжают единое действие.

### ***Упражнение 6. На чужом месте***

Выберите любую вещь из вашего окружения. Превратитесь в эту вещь, вообразите себя этой вещью, погрузитесь в ее мир, ощутите ее «характер». От лица этой вещи начните рассказ о том, что ее окружает, как она живет, что чувствует, о ее заботах, пристрастиях, о ее прошлом и будущем.

Постепенно вещи заменяйте одушевленными существами (животными, людьми и т.п.), «перевоплощения» станут более глубокими.