

ИССЛЕДОВАНИЕ ТРУДНОСТЕЙ ВЗАИМОПОНИМАНИЯ ЛИЧНОСТЕЙ В СИТУАЦИЯХ ОБЩЕНИЯ

N.N. Azarnov

THE STUDY OF DIFFICULTIES IN UNDERSTANDING PERSONALITIES IN COMMUNICATION

В современной психологической науке нет четкого представления о взаимопонимании и причинах непонимания личностей друг друга в общении.

Взаимопонимание рассматривается как понимание собеседниками высказываний, адресованных друг другу, как понимание людьми языка друг друга, как результат согласования целей собеседников и применяемых ими постулатов общения, как понимание индивидами переносного смысла суждений, как включение новых знаний собеседниками в их прошлый опыт [1; 2; 3]. Анализ данных точек зрения не позволяет представить взаимопонимание общающихся личностей. Утверждается, что люди могут недопонимать или вовсе не понимать друг друга, однако причины указанных явлений не указываются.

В декабре 2013 г. исследователь опросил 186 студентов и преподавателей Российского нового университета. Цель опроса – выявление основных причин, затрудняющих взаимопонимание личностей в ситуациях общения. Кроме опроса проводились индивидуальные беседы с участниками исследования. Полученные результаты были проанализированы, обобщены и представлены в таблице 1.

Как видно из таблицы, основными причинами, затрудняющими понимание людьми друг друга в общении, являются: некомпетентность одного из собеседников в предмете общения, использование в общении непонятных слов, неумение логично, последовательно, доступно выражать представления о предмете, внешние помехи. Затрудняют взаимопонимание нежелание

людей понять друг друга, чрезмерно высокий темп общения, нехватка времени, отвлечение внимания сторон, незнание индивидами языка друг друга.

Таблица 1

Причины, затрудняющие понимание человеком человека в ситуациях общения

№ п/п	Причины, затрудняющие взаимопонимание личностей в общении	Общее число опрошенных лиц	Число лиц, назвавших данную причину	В процентном отношении
1.	Некомпетентность человека в предмете общения	186	107	58%
2.	Использование человеком непонятных для собеседника слов в общении	186	130	70%
3.	Чрезмерно высокий темп речи одного из собеседников	186	137	73%
4.	Отвлечение человека на какое-то время от предмета общения	186	170	91%
5.	Речевые нарушения у человека	186	112	60%

¹ Кандидат психологических наук, профессор кафедры практической психологии НОУ ВПО «Российский новый университет».

6.	Слабость слуха у человека	186	117	63%
7.	Отсутствие возможности у собеседников уточнить представления о предмете общения	186	101	54%
8.	Внешние помехи (шум, вибрация и т.д.)	186	92	49%
9.	Опосредованное общение	186	79	42%
10.	Нечеткость выражения представлений о предмете с помощью речи, мимики, жестов.	186	93	50%
11.	Дефицит времени для достижения взаимопонимания	186	167	90%
12.	Незнание собеседниками языка друг друга	186	159	85%
13.	Нежелание собеседников понять друг друга	186	151	81%

Результаты исследования позволили установить, что взаимопонимание – это такое явление, при котором достигается определенное сходство представлений о предмете общения у собеседников на данный момент времени, в данном месте. Несходство, существенные различия в представлениях собеседников свидетельствует о недопонимании или полном непонимании друг друга [4; 5; 6; 7].

Общение – это обсуждение двумя и более лицами в определенном месте и времени какого-либо предмета, о котором они имеют определенное представление. Люди общаются повсеместно, в разное время, по разным вопросам, непосредственно и опосредованно, стихийно и организованно, в разных ситуациях [8]. Ситуация общения – это частный случай объективно существующего общения людей. Каждая ситуация общения предполагает наличие:

– собеседников с их психическими особенностями;

– предмета общения;

– темы обсуждения предмета общения путем выражения представлений о нем с помощью речи, мимики, жестов и т. д.;

– места и времени общения;

– социально-психологических явлений, порождаемых общением (взаимная сосредоточенность сторон, взаимные ощущения и восприятие, взаимопонимание, согласие, спор, дискуссия по предмету общения и т.д.) В общении функционирует вся психика людей. По ходу общения люди обсуждают предмет, познают и психически влияют друг на друга [9; 10].

Имея определенное представление о предмете, индивид выражает его с помощью речи, мимики, жестов своему собеседнику, который его непосредственно ощущает и воспринимает. Под влиянием слов и других выразительных средств индивида в головном мозге у собеседника рождается соответствующий образ предмета. Указанный образ строится путем использования человеком собственных представлений при участии внимания, памяти, мышления, которые уникальны, неповторимы. Вот почему складывающееся у него представление о предмете общения может быть несходным, отличным от представления собеседника. Кроме того, указанные в таблице и другие причины могут исказить и реально искажают образы участников беседы по предмету общения.

Как показывает опыт, люди не всегда заботятся о достижении взаимопонимания в общении. Общение – не деятельность, где без понимания участниками производственного процесса друг друга невозможно произвести общественный продукт. Нередко люди стесняются признаться в некомпетентности по предмету общения, боятся показаться невежественными, глупыми, несовременными, немодными и т.д. Бывает, что они внимательно слушают говорящего, чтобы не обидеть его, поддакивают, делают вид, что понимают его. На самом деле они не представляют (по разным причинам), о чем идет речь. Некоторые индивиды просто не хотят понять, о чем говорит их собеседник.

В повседневной жизни личности на эмпирическом уровне решают задачи, связанные с достижением взаимопонимания. Однако при решении задач такого рода они нередко действуют психологически неграмотно, допускают ошибки, отвлекаются на посторонние дела, не уточняют представлений о предмете общения или выражают их путано, используя профессиональные термины, сленги или жаргонные слова.

Анализ более 180 ситуаций общения позволил выделить ряд способов, которые использовались людьми для достижения взаимопонимания:

- проявляли внимание, внимательно ощущали и воспринимали друг друга;
- располагались на расстоянии, способствующем ощущению и восприятию друг друга;
- исключали разнообразные помехи, препятствующие ощущению и восприятию друг друга;
- выражали представления друг другу о предмете с помощью мимики, жестов, речи;
- стремились выразить свои представления о предмете четко, определенно, логично, последовательно, не путано;
- для выражения своих представлений о предмете общения использовали доступные друг другу термины (понятия);
- давали друг другу возможность уточнять представления о предмете общения;
- выражали представления о предмете с помощью речи, мимики, жестов в оптимальном для себя темпе;
- общались непосредственно;
- выражали уважение друг к другу;
- общались в течение необходимого для достижения взаимопонимания времени и т.д.

Экспериментальное исследование среди студентов, проведенное в Российском новом университете в 2013 г., позволило выявить и обосновать предпосылки и условия для достижения взаимопонимания между людьми в различных ситуациях общения.

1. Психологические предпосылки:

- компетентность человека в предмете общения;
- наличие у него соответствующих (коммуникативных) способностей;
- высокий уровень функционирования психических познавательных процессов – ощущений, восприятия, памяти, мышления, речи и т.д.

Психологические предпосылки – это психические особенности человека. Указанными особенностями каждый конкретный человек может обладать или не обладать в достаточной степени. Наличие их способствует достижению взаимопонимания с собеседниками, а их отсутствие или недостаточная выраженность затрудняют, препятствуют этому. Предпосылки определяют понимание человеком других людей, но не определяют в полной мере. Чтобы достичь взаимопонимания в конкретной ситуации, индивиды должны обоюдно решить задачу по созданию благоприятных условий для этого. Они должны общаться сосредоточенно, не отвлекаясь, непосредственно ощущать и воспринимать друг

друга, четко и доступно выражать друг другу представления о предмете общения, общаться в оптимальном темпе и т.д.

2. Условия для достижения взаимопонимания между людьми в ситуациях общения:

- взаимное внимание;
- непосредственное ощущение и восприятие друг друга;
- оптимальный темп общения;
- четкость, определенность, последовательность, доступность выражения друг другу представлений о предмете общения;
- наличие возможности уточнять друг у друга представления о предмете общения;
- использование собеседниками единого языка и единой системы понятий;
- обоюдное стремление индивидов понять друг друга.

Для достижения взаимопонимания собеседники должны располагать необходимым временем.

Как показало исследование, взаимопонимание людей обусловлено сходными социально-историческими и культурными условиями их жизни, а именно:

- видами деятельности, которые они все выполняют (учебная, покупательская и т.д.);
- временем и пространством, в котором они живут;
- предметами, которыми они пользуются в деятельности и в быту;
- организациями (семейные, воспитательные, образовательные, производственные и т.д.), в которых протекает их деятельность;
- экономическими, политическими, правовыми и т.д. отношениями, в которые они вступают;
- нормами и правилами, которые регулируют их взаимодействие в деятельности и общении;
- культурой, традициями, языком.

Сходные социально-культурные условия жизни людей способствуют образованию и развитию у них сходных представлений об окружающей действительности, сходных взглядов, интересов и т.д. Представители одной социальной общности легче придут к взаимопониманию, по сравнению с людьми разных, например, национальностей, не знающих ни культуры, ни традиций, ни языка друг друга.

Литература

1. Крысько В.Г. Социальная психология : учеб. для студ. высш. учеб. заведений. – М. : ВЛАДОС-ПРЕСС, 2003. – 448 с.

2. Слостёнин В.А., Каширин В.П. Психология и педагогика. – М., 2013.
3. Станкин М.И. Психология общения : курс лекций. – 2-е издание, испр. – М. : Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж : Издательство НПО МОДЭК, 2003. – 336 с.
4. Азарнов Н.Н. Взаимопонимание личностей в деятельности // Вестник Российского нового университета. – 2013. – Выпуск 1. «Психологические науки. Педагогические науки. Иностранные языки». – С. – 15–22.
5. Азарнова А.Н. Социально-психологический анализ взаимодействия медиатора и сторон в ходе медиативных переговоров // Вестник Российского нового университета. – 2013. – Выпуск 1. «Психологические науки. Педагогические науки. Иностранные языки». – С. 23–27.
6. Николаева Л.П. Некоторые аспекты дистанционного обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья // Вестник Российского нового университета. – 2013. – Выпуск 1. «Психологические науки. Педагогические науки. Иностранные языки». – С. 169–176.
7. Чернышова В.Н. Этнопсихологические аспекты превенции межэтнических конфликтов в образовательной студенческой среде // Вестник Российского нового университета. – 2014. – Выпуск № 1. – С. 41–44.
8. Абдурахманов Р.А. Системный подход к характеристике межличностной коммуникации в организации : труды Девятой Международной научной конференции «Цивилизация знаний: инновационный переход к обществу высоких технологий». – Москва, 25–26 апреля 2008 г. : в 2-х ч. – М. : РосНОУ, 2008. – Ч. II. – С. 556–558.
9. Кулешова Л.Н. Развитие и формирование личности в современных условиях : учебное пособие / Л.Н. Кулешова и др. – М., 2009.
10. Феоктистова С.В. Психология. – М. : Академия, 2010.