

## **Занятие 7. Искажения в процессе восприятия.**

### **Психологические механизмы восприятия.**

Цель занятия: Познакомить обучающихся с искажениями, возникающими в процессе восприятия; познакомить обучающихся с психологическими механизмами восприятия.

#### Содержание занятия

Изучая процессы восприятия, психологи выявили **типичные искажения** представлений о другом человеке.

«*Эффект ореола*». Любая информация, получаемая о человеке, накладывается на заранее созданный образ. Этот образ, ранее существовавший, выполняет роль ореола, мешающий эффективному общению. Например, при общении с человеком, превосходящим нас по какому-то важному для нас параметру (рост, ум, материальное положение) он оценивается более положительно, чем, если бы он был нам равен. При этом человек оценивается выше не только по значимому для нас параметру, но и по остальным. В этом случае говорят, что происходит общая личностная переоценка. Поэтому если первое впечатление о собеседнике в целом благоприятно, то и в дальнейшем его поступки, поведение и черты переоцениваются, при этом замечаются и переоцениваются только положительные моменты, отрицательные – не замечаются или недооцениваются. И наоборот, если общее впечатление о человеке отрицательное, то даже благородные его поступки не замечаются или истолковываются как корысть.

«Эффект ореола» может принести пользу в том случае, если вы создадите хорошую репутацию людям, которые тесно связаны между собой: однокурсникам, коллегам по работе, друзьям. Очень скоро вы обнаружите, что вас окружают великолепные люди, доброжелательные, замечательно ладящие между собой.

«Эффект проекции» возникает тогда, когда мы приятно для нас человеку приписываем свои достоинства, а неприятному – свои недостатки. Кроме того, механизм проецирования заключается в том, что мы неосознанно наделяем другого человека собственными мотивами, приписываем ему переживания, эмоциональное состояние и качества, присущие нам самим. Причем тенденция приписывать собственные качества другим, сильнее выражена у людей с невысоким уровнем самокритичности и познанием себя, хотя известно, что уровень познания других во многом зависит от способности, желания и умения познать себя.

«Эффект упреждения» или «эффект первичности и новизны» возникает тогда, когда мы сталкиваемся с противоречивой информацией о человеке. Если мы имеем дело с незнакомым человеком, то значение придается сведениям (информации), которые предъявляются вначале. При общении с хорошо знакомым человеком учитываются самые последние сведения о нем.

*Стереотипизация* (от греческого слова – твердый и отпечаток). Стереотип – это устойчивый образ какого-либо явления или человека, складывающийся в условиях дефицита информации иными словами - штамп, к которому мы обращаемся. Стереотипизация может складываться в результате обобщения личного опыта, к которому присоединяются сведения, полученные из книг, кинофильмов. Например, в кино, театре существует понятие «характерный герой» («герой-любовник», «злодей» и т.п.). Многие стереотипы передаются и развиваются в соответствии с образами, заложенными в наше сознание родителями.

Популярны и стойки профессиональные стереотипы. Не работая в данных сферах, не задумываясь, говорим о точности математика, дисциплинированности военного, о том, что все чиновники – бюрократы. Иными словами – каждая профессия имеет свой штамп.

Стереотипное восприятие усиливается за счет хорошего или плохого настроения, самочувствия. Так при плохом самочувствии люди и события воспринимаются в более негативном свете.

Если оценка личностных качеств человека зависит от его социального статуса, то в этом случае принято говорить о социально-статусном стереотипе. В психологии было проведено множество экспериментов, среди которых был такой: к студентам в аудиторию заходил преподаватель с незнакомым мужчиной и сообщал студентам, что проводится эксперимент по оценке глазомера. Была поставлена задача: на «глаз» определить параметры этого мужчины и записать их на листочке. Причем одной группе студентов мужчину представляли как студента из Кембриджа; другой группе - как преподавателя из Кембриджа; следующей группе мужчина был представлен как профессор Кембриджа. Результаты параметра роста оказались поразительными, поскольку составили разницу 12 см. Причем, чем выше был объявлен социальный статус, тем более высоким воспринимался человек.

В процессе восприятия большое внимание уделяется экспрессивно-эстетическим стереотипам, определяется зависимость оценки личности от внешней привлекательности человека, т.е. происходит проецирование внешних показателей на внутренние. Заметим, что под внешней привлекательностью понимается все многообразие: физическая красота, привлекательность в одежде, макияж, прическа, проявление эмоций, красота движений и т.п. Исследования психологов показывают, что между оценкой внешности человека по шкале привлекательности и оценкой его психологических качеств наблюдается зависимость, хотя и неоправданная. В ходе одного эксперимента группе людей были предъявлены фотографии, на которых лица оценивались как красивые, с точки зрения эстетического восприятия и обыкновенные, некрасивые. Затем участников эксперимента попросили сказать, что они думают о внутреннем мире каждого из изображенных на фотографии людей. Эстетически привлекательные,

красивые люди характеризовались как уверенные, счастливые, уравновешенные, энергичные и духовно богатые, в отличие от некрасивых.

Заметим, что стереотипы значимы на первых порах общения, однако по мере взаимодействия и познания людьми друг друга межличностные оценки приобретают объективность и иные критерии восприятия.

Безусловно, полностью избежать ошибок не может никто. Но всем по силам разобраться в особенностях восприятия и научиться корректировать свои ошибки.

Во время общения человек стремится не просто воспринять собеседника, а познать его, понять логику его поступков и поведения. Познание и понимание людьми себя и других происходит в соответствии с *психологическими механизмами восприятия*. Рассмотрим эти механизмы.

*Идентификация* (от латинского слова – отождествлять) – это уподобление себя другому. Чтобы понять партнера по общению необходимо себя поставить на его место, поскольку нельзя по-настоящему понять человека, пока не побываешь в его «шкуре». В случае неправильного понимания нас окружающими, мы говорим: «Побывали бы вы на моем месте», иными словами предлагаем окружающим «включить» механизм идентификации. Данный механизм позволяет понять ценности, привычки, поведение и нормы другого человека.

*Эмпатия* (от греческого слова – сопереживание) – это не рациональное осмысление проблем другого человека, а эмоциональный отклик, сопереживание. Эмпатия основана на умении правильно представлять, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события. Если клиент решил поделиться своими проблемами, следует отнестись к этому с пониманием. Установлено, что способность к проявлению эмпатии возрастает с приобретением жизненного опыта. Пожилые люди, многое повидавшие и испытавшие, лучше понимают человека, попавшего в те или иные жизненные обстоятельства, нежели молодые люди.

Высшая форма проявления эмпатии – действенная, характеризующая нравственную сущность человека. Например, можно сопереживать коллегам, что они плохо освоили новую стрижку, а можно практически помочь в ее освоении.

*Аттракция* (от латинского слова – привлекать, притягивать) – представляет собой форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств: от симпатии до любви. Причиной появления положительного эмоционального отношения партнеров по общению нередко бывает их внутреннее и внешнее сходство. Например, молодые люди (юноши, девушки) гораздо лучше понимают друг друга, чем взрослых, которые их окружают (родителей, преподавателей и т.п.).

Чтобы правильно понять партнера по общению, важно знать его отношение к нам, как он воспринимает и понимает нас. В этом случае «работает» механизм, который в психологии называют рефлексией. *Рефлексия* (от латинского слова – обращение назад) – это способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание другого, но и знание того, как другой понимает нас: наши умственные способности, индивидуально-личностные особенности и эмоциональные реакции. При этом наше внимание переносится с партнера по общению на нас самих и происходит как бы своеобразное удвоение зеркальных отражений друг друга. В результате, 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*. И эти же три позиции можно обнаружить у собеседника.

Понимание другого человека очень важно для успешного общения с ним. Нередко нас интересует, что заставляет собеседника действовать так, а не иначе, т.е. каковы причины его поступков. Ведь зная их, можно спрогнозировать дальнейшее поведение партнера по общению, что

необходимо для конструктивного выстраивания межличностных отношений для профессий типа «человек-человек». Если бы человек всегда располагал полной информацией об окружающих людях, с которыми он вступает в общение, то он мог бы безошибочно строить тактику взаимодействия с ними. Но в повседневной жизни мы, как правило, находимся в условиях дефицита информации, не зная истинных причин поведения другого человека. Это незнание вынуждает нас приписывать другим самые разнообразные причины их поведения и поступков. В основе такого обобщения лежит сходство поведения собеседника с каким-то известным образом или анализ наших собственных причин, которые обнаруживаются в аналогичной ситуации. Приписывание причин поведения другому человеку называется *каузальной атрибуцией* (от латинского слова – причина и придаю, наделяю). Исследования показывают, что у каждого человека есть привычные объяснения чужого поведения.

При изучении каузальной атрибуции психологи установили интересные закономерности. Так, причину успеха люди обычно приписывают себе, а неудачи – обстоятельствам. Например, при удачно сделанной стрижки, мастер может успех приписывать своему умению, творческой находке. Если стрижка не удалась, он может сослаться на обстоятельства, начиная от плохого самочувствия, несовременного инструмента, до сложных волос посетителя.

Оценка события будет различна в случаях, если человек был участником или наблюдателем. Исследования подтвердили, что ошибки атрибуции приводят к предубеждениям при объяснении поведения членов группы. Всегда оправдываются члены своей группы: «Он ответил отказом, потому что его вынудили обстоятельства». При объяснении тех же действий членов других групп люди говорят: «Он ответил отказом, потому что думает только о себе». Положительное поведение членов «чужой» (не своей) группы чаще всего не замечается или рассматривается как редкий, уникальный случай.

Общение становится возможным, если люди, вступающие во взаимодействие, могут оценить уровень взаимопонимания и дать себе отчет в том, что представляет собой партнер по общению. Это, в свою очередь, повышает культуру деловых отношений.

#### *Вопросы для самопроверки*

1. Какие психологические механизмы восприятия вам известны?  
2. Раскройте сущность каждого механизма.  
3. С какими закономерностями и ошибками атрибуций вы «сталкивались» в повседневной жизни?

4. Эмоциональный отклик на проблемы партнера, умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события – это: а) рефлексия; б) эмпатия; в) идентификация; г) аттракция.

5. Отождествление себя с партнером по общению на основе попытки поставить себя на его место, происходит понимание поведения, привычек другого человека – это: а) рефлексия; б) эмпатия; в) идентификация; г) аттракция.

6. Ответьте на вопросы теста *«Ваши эмпатические способности»* (В.В.Бойко)

*Инструкция* «Вам предлагаются вопросы, на которые надо ответить «да» или «нет».

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.

2. Если окружение проявляет признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.

3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.

4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.

5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.

6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.

7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде, самолете.

8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то огорчены.

9. Моя интуиция – более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.

10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности – бестактно.

11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.

12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояние.

13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.

14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы друзей.

15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.

16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.

17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.

18. Мне легко удается копировать интонацию, мимику людей, подражая им.

19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.

20. Чужой смех обычно заражает меня.

21. Часто действуя наугад, я тем не менее нахожу правильный подход к человеку.

22. Плакать от счастья глупо.

23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.

24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.



25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.
26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.
27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, «разложив по полочкам».
28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.
29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.
30. У меня творческая натура – поэтическая, художественная, артистическая.
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.
32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.
33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.
34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.
35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.
36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

#### *Обработка данных*

Подсчитайте число правильных ответов соответствующих «ключу», а затем определите суммарную оценку:

+1, -2, -3, +4, +5, +6, +7, +8, +9, -10, -11, +12, -13, -14, +15, -16, -17, +18, +19, +20, +21, -22, +23, -24, +25, -26, +27, -28, -29, +30, -31, +32, -33, -34, -35, -36.

Суммарный показатель может изменяться от 0 до 36 баллов.

#### *Уровень выраженности:*

30 баллов и выше – очень высокий уровень эмпатии;

29 - 22 – средний; 21 - 15 – заниженный; - менее 14 баллов – низкий.

Используемая литература:

Г.М. Шеламова Деловая культура и психология общения Москва,  
Издательский центр «Академия» 2015г. Стр. 73-77