

УДК 159.9:316.6

## ВЗАИМОПОНИМАНИЕ КАК МЕТОД СТАБИЛИЗАЦИИ ОБЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ

**А. А. Мателенок**

*Филиал Российского государственного социального университета в г. Минске, ул.  
Народная 21, 220107, г. Минск, Беларусь, Intusvisum@gmail.com*

Статья посвящена социально-психологическому и институциональному анализу категории «взаимопонимание» между людьми и социальными группами. Главным образом рассматривается процесс преодоления социального конфликта на основе эффективной коммуникации. Автор изучает социально-психологическую природу взаимопонимания, механизмы его возникновения, функционирования и развития для стабилизации общественных отношений.

**Ключевые слова:** взаимопонимание; социум; потребности; конфликт; взаимодействие; эмпатия; коммуникация; эгоцентризм.

## MUTUAL UNDERSTANDING AS A METHOD OF STABILIZING PUBLIC RELATIONS

**A. A. Matelenok**

*Branch of the Russian State Social University in Minsk, st. Narodnaya 21,  
220107, Minsk, Belarus, Intusvisum@gmail.com*

The article is devoted to the socio-psychological and institutional analysis of the category of “mutual understanding” between people and social groups. The process of overcoming social conflict based on effective communication is mainly considered. The author studies the socio-psychological nature of mutual understanding, the mechanisms of its emergence, functioning and development for the stabilization of social relations.

**Key words:** mutual understanding; society; needs; conflict; interaction; empathy; communication; egocentrism.

Проблема взаимопонимания – одна из наиболее важных и актуальных проблем, с которой когда-либо сталкивалось общество. Взаимопонимание – это не только способность понять и принять точку зрения другого человека, даже если она отличается от нашей собственной, но и эффективный метод регулирования как личных, так и общественных отношений.

Часто проблема взаимопонимания возникает из-за недостаточной коммуникации (люди могут не уметь конструктивно выразить свои мысли и чувства, не уметь слушать и понимать других, идти на взаимные

уступки или достигать консенсуса), различий в ценностях и убеждениях (как личных, так и культурно-политических) и слаборазвитой способности к эмпатии (неспособность или нежелание поставить себя на место другого человека, понять его чувства и мотивы), что, в конечном итоге, приводит не только к образованию, но и к последующему обострению нововозникшего конфликта интересов, который, в зависимости от величины его субъектов, со временем может перерасти из локального в общемировой и подвергнуть деструктивному влиянию жизни многих людей.

Для решения проблемы взаимопонимания необходимо развивать не только навыки эффективной коммуникации и понимание процессов, лежащих в основе человеческого поведения, но и осознание самой необходимости развития «взаимопонимания» как метода, способствующего не только увеличению качества жизни большинства, но и дальнейшему выживанию человека как вида.

Прежде, чем приступить к изучению «взаимопонимания» как метода регуляции (и, как следствие этого, возможной стабилизации) общественных отношений в рамках идеальной модели, необходимо ознакомиться с теорией и сопутствующей ей терминологией.

Базируясь на знаниях антропологии, мы можем с уверенностью утверждать, что человек – биосоциальное существо, по своей природе практически полностью неотделимое от социума, являющегося основой выживания и развития человека как вида. Социум не что иное, как совокупность людей, искусственно созданный человеком для человека конструкт с целью повышения эффективности удовлетворения материальных, духовных и психических потребностей членов общества (неудовлетворение которых в большинстве случаев приведёт к возникновению нового конфликта), гарантом которого являются общественные отношения, представляющие собой многообразные формы взаимодействия людей, а также связи, возникающие между различными социальными группами (или внутри них). Центром общественных отношений является государство, а центром любого государства – взаимодействия людей, неизбежным спутником которых, в свою очередь, является конфликт [1].

Прежде всего следует отметить, что конфликт – это явление социальное, в нем действуют субъекты, одарённые сознанием, преследующие свои цели и интересы. Основой всех конфликтов (на уровне индивида/группы/общества) являются противоречия, возникающие между людьми или внутри структуры самой личности. Именно противоречия и вызывают противоборство между сторонами конфликта. При этом объективные, не зависящие от сознания людей противоречия, коренящиеся в существенных различиях социально-экономических условий их жизни,

играют ключевую роль в возникновении конфликтов в обществе. Социально-экономическое положение индивида в обществе во многом определяет не только линию его поведения и действия, но и само его сознание, интересы и цели.

Также следует иметь в виду, что противоречия, вызывающие конфликт, не обязательно носят объективный характер. Они могут быть и субъективными, обусловленными субъективными личностными факторами, более того они могут быть даже мнимыми. Однако если они имеют для человека существенное значение, то могут порождать конфликтную ситуацию [2].

Важно понимать, что конфликты, в большинстве своём, носят деструктивный характер и оказывают сильное негативное влияние как на качество уровня жизни в государстве в целом, так и на индивида в частности.

Наиболее эффективным средством разрешения конфликтов в долгосрочной перспективе является «взаимопонимание».

Взаимопонимание – социально-психологический феномен, сущность которого проявляется во взаимоприемлемой двусторонней оценке и принятии целей, мотивов и установок партнёров (под «партнёрами» могут подразумеваться как отдельно взятые индивиды, так и обособленные группы, т.е. коллективы/сообщества/государства) по взаимодействию, в ходе которых наблюдается (полное или частичное) положительное когнитивное, эмоциональное и поведенческое реагирование на приемлемые для них способы достижения результатов совместной деятельности.

Основой взаимопонимания является взаимосодействие и достаточный уровень личной мотивации (то, что стимулирует субъект действовать), осознанности (понимание того, с какой целью субъект совершает то или иное действие) и внимания (повышенный интерес к объекту или другому субъекту с целью сбора информации) [3, с. 85-88; 4, с. 5].

1. Взаимосодействие – сочетание взаимодействия, т.е. действий партнёров, направленных друг к другу, и положительного реагирования (следует рассматривать как промежуточный результат; представляет собой получение общей выгоды, т.е. качественное удовлетворение потребностей обоих партнёров) каждой из сторон.

2. Личная мотивация – представление о потребностях, интересах, целях, намерениях, стремлениях, побуждениях, имеющихся у конкретного субъекта, о внешних факторах, которые заставляют его вести себя определенным образом, об управлении деятельностью в процессе её осуществления и т.п..

Неотъемлемой частью «личной мотивации» является «система ценностей и мотивов», которая в наиболее чёткой и простой форме отражена в «Пирамиде потребностей Абрахама Маслоу» (1-ая ступень: физиологические потребности, 2-ая ступень: потребность в безопасности; 3-ья ступень: потребность в любви и принадлежности; 4-ая ступень: потребность в признании; 5-ая ступень: потребность в любви и принадлежности), т.е. обобщённой вариации «Теории мотивации».

3. Осознанность – отражение объективной реальности с помощью объективированных значений, объединённое с регулированием поведения, деятельности и действий конкретного субъекта (по С.Л.Рубинштейну).

4. Внимание – как процесс сознательного отбора поступающей как извне, так и изнутри информации с целью улучшения качества жизни.

Согласовав все эти качества, мы можем прийти к выводу, что основными компонентами достижения взаимопонимания являются следующие этапы: осознание, договор, изменения.

1. Осознание проблемы, базируется на сборе информации.

Для того чтобы ставить адекватные цели, разрабатывать эффективные планы и принимать правильные решения, оба партнёра должны учитывать конкретную ситуацию, конкретные условия, в которых осуществляется их активность.

Важно понимать, что люди, которые в свою очередь формируют социум, различаются по убеждениям, потребностям, интересам, идеалам, чувствам, чертам характера, способностям и т. д. Эти и другие качества партнёру часто приходится оценивать, непосредственно наблюдая за субъектом, который вступил во взаимодействие с ним. Сделать это можно лишь путём изучения действий, поступков, в целом его деятельности.

В действиях и деятельности субъект проявляет себя, т.е. раскрывает для других свои качества. Оценка качеств позволяет судить о мотивах и целях партнёра. Последние дают возможность сделать вывод о том, на что идёт конкретно взятый субъект: на содействие или противодействие.

Такое заключение необходимо для установления взаимопонимания между людьми, т.к. только в случае содействия возможен переход на следующий этап:

2. Формирование договора, базируется на уже собранной информации о потребностях каждой из сторон.

Не что иное, как выработка соглашения (т.е. взаимобязательств), в равной степени удовлетворяющего интересы обоих партнёров, и практическое его выполнение по установленным правилам.

Важно понимать, что главным мотиватором, оказывающим непосредственное влияние на поддержания договора, является личная заин-

тересованность каждой из сторон и получаемая ими в результате соблюдения заранее оговорённых правил выгода (как объективная, т.е. материальная, так и субъективная, т.е. влияющая в первую очередь на внутреннее состояние и самооощущение).

Переход на следующий этап возможен как в случае соблюдения, так и невыполнения условий соглашения:

3. Изменения, базируются на оценке личной удовлетворённости/неудовлетворённости обоих партнёров правилами и получаемой от них выгоды.

В зависимости от личной оценки (удовлетворительно/ неудовлетворительно) возможны следующие решения:

Удовлетворительно. Оба партнёра положительно оценивают произошедшие изменения. Изменения закрепляются и эксплуатируются в дальнейшем.

Неудовлетворительно. Один или оба партнёра оценивают произошедшие (в ряде случаев: отсутствующие) изменения отрицательно. Переход к первому этапу – сбору актуальной информации посредством диалога (выяснение точки конфликта интересов), – и второму этапу – заключению новых договорённостей и взаимобязательств с их дальнейшими эксплуатацией и закреплением в случае удовлетворительной оценки новых изменений.

Из предложенной выше модели оценки процесса взаимодействия можно выделить следующие проблемы:

1. Акцентуация исключительно на личной выгоде.

Иными словами, «эгоцентризм», позиция личности, характеризующаяся сосредоточенностью на собственных ощущениях, переживаниях, интересах и т.п., а также неспособностью принимать и учитывать информацию, противоречащую собственному опыту, в частности исходящую от другого человека. В основе эгоцентризма лежит непонимание человеком того, что возможно существование других точек зрения, а также уверенность, что психологическая организация других людей тождественна его собственной.

Возможное решение: развитие навыка эмпатии.

Цель: качественное улучшение межличностных отношений внутри группы.

Эмпатия (как качество или навык) позволяет проявлять заботу и сочувствие к другим людям, лучше взаимодействовать и строить отношения с окружающими. Важно понимать, что некоторые люди имеют более высокую генетическую предрасположенность к сопереживанию. Однако большинство людей учатся эмпатии в детстве, просто наблюдая за другими. Ребёнок принимает эмпатию от взрослых и понимает её эмоцио-

нальную пользу. Или же он может проявить сочувствие и получить похвалу за это, что закрепляет навык.

Методы развития эмпатии:

1) Практика осознанности.

2) Общение с людьми из разных социальных групп. Способствует принятию факта существования отличных от субъекта точек зрения.

3) Обучение навыку активного слушания. Способ ведения беседы в личных или деловых отношениях, когда слушающий активно демонстрирует, что он слышит и понимает, в первую очередь, чувства говорящего; помогает осознать участникам то, что в их поведении помогает партнёру открыто и детально говорить о своих проблемах и состоянии и что может ухудшать его состояние.

4) Чтение художественной литературы. Позволяет сопоставить себя с героями книги. В результате помогает поставить себя на место другого человека.

5) Игры: от классического «зеркала» (идентичное повторение действий партнёра по игре) до современных видеоигр (преимущественно кооперативных, т.е. командных).

Эмпатия является неотъемлемой частью метода «взаимопонимания», как механизм формирования, развития и стабилизации межличностных отношений, позволяющий оказывать поддержку партнёру не только в обычных, но и в экстремальных ситуациях.

2. Отсутствие навыков эффективной коммуникации.

Навыки эффективной коммуникации – это умение эффективно общаться. Помогает брать сложную ситуацию под контроль, решать конфликты, достигать цели, вести переговоры. Умение заинтересовать партнёра, рассказать простым и доступным языком о сложных вещах, помогает установить контакт между субъектами и настроить на благоприятное сотрудничество.

Возможное решение: обучение навыкам эффективной коммуникации.

Цель: научиться передать свои мысли, идеи и эмоции таким образом, чтобы они были поняты другими людьми.

Методики:

1) «Поиск предметов вслепую» (1-ый вариант: общение с помощью слов; 2-ой вариант: общение с помощью тактильного контакта). Для успешного выполнения данного упражнения «поводырь» должен руководить партнёром, исходя из положения партнёра, а не своего (отход от эгоцентричной позиции в общении). «Слепой» же должен внимательно прислушиваться к словам или проявлять повышенную чувствительность к прикосновениям.

Это упражнение способствует укреплению доверия, развитию эмпатии. Во втором варианте также развиваются навыки передачи информации посредством тактильного контакта, без использования слов.

1) «Угадывание цветов». Каждый участник загадывает цвет и демонстрирует его мимикой и жестами так, чтобы водящий понял, какой цвет загадан. При этом нельзя указывать на присутствующие объекты такого цвета. Водящему даётся три попытки на отгадывание каждого цвета, если он отгадал – то он меняется местами с участником, если нет – переходит к отгадыванию цвета, задуманного следующим участником.

Развивает навыки экспрессии, вырабатывает умения передавать информацию при недостатке доступных для этого средств, а также «расшифровывать» такую информацию.

Важнейшим средством метода «взаимопонимания» являются речь и коммуникация, которые позволяют осуществлять обмен мыслями и опытом для его достижения [6].

3. Конфликт как неотъемлемая часть человеческой природы (механизм отстаивания личных интересов и залог развития и выживания вида).

Прежде всего, следует уметь различать следующие виды конфликтов:

1) Деструктивный конфликт:

Связан с разрушительными и негативными последствиями (например: общее ухудшение эмоциональной атмосферы, ухудшение взаимодействий между отдельными субъектами, уход членов группы и т.п.). Не несёт положительный изменений или тенденций.

2) Конструктивный конфликт:

Связан в первую очередь с возможностями развития и изменений.

Конструктивный конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, даёт дополнительную информацию, помогает выявить большое количество альтернатив и проблем, делает процесс принятия решений группой более эффективным, а также даёт возможность людям выразить свои мысли и соображения и тем самым удовлетворить личные потребности в уважении и власти [7].

Возможное решение: обучение основам конфликтологии.

Цель: обучение навыку трансформации потенциально деструктивного, разрушительного конфликта в конструктивный процесс изменений и развития.

Основой разрешения любого конфликта является способность к управлению собственным поведением в конфликтном взаимодействии как самостоятельно, так и при содействии 3-тих лиц.

Основные этапы:

1) Прогнозирование конфликтов. Изучение объективных и субъективных условий и факторов взаимодействия между субъектами, а также их индивидуально-психологических особенностей.

2) Предупреждение конфликта. Устранение очага конфликта интересов посредством заботы об удовлетворении нужд и запросов обоих субъектов и соблюдения принципа социальной справедливости в любых решениях, затрагивающих чьи-либо личные интересы.

3) Регулирование конфликта. Ослабление и ограничение конфликта, обеспечения его развития в сторону разрешения. Базируется на следующих этапах:

I этап. Признание реальности конфликта конфликтующими сторонами.

II этап. Легитимизация конфликта, то есть достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил конфликтного взаимодействия.

III этап (не общеобязателен, применим в основном только на уровне организации/государства). Институционализация конфликта, то есть создание соответствующих органов, рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия.

4) Разрешение конфликта. Может быть полным и неполным. Полное разрешение конфликта достигается при устранении причин, предмета конфликта и конфликтных ситуаций. Неполное разрешение конфликта происходит тогда, когда устраняются не все причины или конфликтные ситуации. В таком случае неполное разрешение конфликта может быть этапом на пути к его полному разрешению.

Возможные формы разрешения: избегание (субъект игнорирует конфликтную ситуацию, делает вид, что её не существует), соперничество (удовлетворение только своих интересов, не принимая в расчёт интересы другой стороны), приспособление (уступка одному из субъектов, вплоть до полной капитуляции перед его требованиями), компромисс (взаимные уступки сторон), сотрудничество (удовлетворение интересов обеих сторон).

Формы разрешения конфликтов могут различаться по степени удовлетворения интересов каждой из сторон, но наиболее благоприятной и близкой к методу «взаимопонимания» формой является форма «сотрудничества» [8; 9, с. 65-71].

Метод «взаимопонимания», как и любого другого абсолюта или идеальной концепции не является полностью реализуемым в современном мире. Но, несмотря на очевидные недостатки в массовой реализации, он способен качественно повлиять на уровень жизни отдельных

личностей, групп, коллективов и в перспективе даже государств, центральной частью которых являются люди.

### Библиографические ссылки

1. *Зеленков М. Ю.* Социальная конфликтология (базовый курс). М. : Юридический институт МИИТа, 2011. 272 с.

2. Конфликтология: учеб. пособие для бакалавров, обучающихся по специальности и направлению подготовки «Юриспруденция» [Электронный ресурс] / М-во образования и науки РФ, Моск. гос. юрид. ун-т им. О. Е. Кутафина; отв. ред. А. Я. Гуськов. М. : Проспект, 2013. 171 с. URL: <https://studfile.net/preview/16816571/page:15/>. (дата обращения: 06.11.2023).

3. Социальная психология: М. : Эксмо; 2010 ISBN 978-5-699-36579-1 [Электронный ресурс]. URL: <https://fictionbook.ru/static/trials/02/57/26/02572685.a4.pdf>. (дата обращения: 06.11.2023).

4. Социальная психология: Курс лекций. 3-е изд. М. : Омега-Л, 2006. 352 с [Электронный ресурс]. URL: <https://studfile.net/preview/1702677/page:8/>. (дата обращения: 06.11.2023).

5. Мотивация и мотивы. СПб. : Питер; 2011 ISBN 978-5-459-00574-5 [Электронный ресурс]. URL: <https://studfile.net/preview/4514660/page:37/>. (дата обращения: 06.11.2023).

6. *Грецов А. Г.* Лучшие упражнения для обучения эффективной коммуникации. [Электронный ресурс] / Учебно-методическое пособие. Под общей редакцией проф. Евсеева С. П. СПб., СПбНИИ физической культуры, 2006. 48 с. URL: <https://studfile.net/preview/1669171/>. (дата обращения: 07.11.2023).

7. Курс лекций ПГНИУ. Конфликтология: структура конфликта [Электронный ресурс]. URL: <https://studfile.net/preview/2657644/page:3/>. (дата обращения: 07.11.2023).

8. *Картушина Е. Н.* Курс лекций БФУ им. И. Канта. Психология управления конфликтными ситуациями в деятельности руководителя: управление конфликтами. URL: <https://studfile.net/preview/7769600/page:6/>. (дата обращения: 07.11.2023).

9. *Третьякова Е. С.* Психология управления и основы лидерства. Учебно-методическое пособие для студентов специальности 1-26 02 02 «Менеджмент» [Электронный ресурс]. URL: [https://rep.bntu.by/bitstream/handle/data/870/Psihologiya\\_upravleniya\\_i\\_osnovy\\_liderstva.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://rep.bntu.by/bitstream/handle/data/870/Psihologiya_upravleniya_i_osnovy_liderstva.pdf?sequence=1&isAllowed=y). (дата обращения: 07.11.2023).