Как понять эмоции других людей? Слушайте!

«Лучший способ выяснить, что чувствует другой человек, - закрыть глаза и слушать его. Люди лучше «считывают» эмоции других, когда они слушают, а не смотрят». Именно к такому заключению пришли авторы исследования, опубликованного Американской Психологической Ассоциацией.

«Исследования социальной и биологической науки доказывают, что в последние годы все больше людей хотят получать достоверную информацию о чувствах других людей, они хотят развивать те навыки, которые отвечают за определение эмоций и намерений других. Но, к сожалению, даже при наличии желания и способностей, далеко не всегда удается корректно воспринимать эмоции других людей», - сообщает автор исследования, Майкл Краус, доктор наук, сотрудник Йельского Университета. Он делает вывод о том, что полагаться на сочетание голосовых и лицевых «подсказок» или лишь на лицевые изменения человека, - не самая лучшая стратегия достоверного понимания эмоций и намерений собеседника.

Майкл Краус и его коллеги провели 5 экспериментов, в которых приняло участие более 1800 человек, все из которых являлись гражданами США. В каждом эксперименте участники или общались между собой, или присутствовали при общении двух других людей. В некоторых случаях, участники могли только слышать, о чем говорят другие люди; а в некоторых – только смотреть. Некоторым участникам позволялось и смотреть, и слушать. Кроме того, одной группе участникам предлагалось прослушать компьютеризированный голос, читающий текст, то есть, высказывание, не предполагающее выражения каких-либо эмоций, привычных для общения двух или более людей.

По результатам пяти экспериментов, ученые сделали выводы, что именно та группа участников, которые могли только слышать, но не видеть, лучше других идентифицировала эмоции других людей. Вполне предсказуемо, что хуже всего участники определяли эмоции, когда слушали компьютеризированный голос. Хотя изначально это был вполне оживленный диалог двух людей, в котором содержалось большое количество эмоций, компьютерная механическая подача полностью заблокировала канал эмоционального восприятия участников.

Ученые уверены, что данное исследование, фокусирующееся, среди прочего, на роли выражения лица в распознавании эмоций, дает новую пищу для размышлений.

Во многих предыдущих исследованиях психологи полагались именно на выражение лица и мимику при восприятии эмоций. Многие тесты на эмоциональный интеллект делают акцент именно на том, что транслируется посредством мимики, а не голосом. Ученые полагают, что люди привыкли слишком много внимания уделять тому, что они видят, хотя именно голос дает необходимую информацию для восприятия эмоций других людей. В заключении, ученые предлагают фокусироваться на вокализации эмоций, то есть на

восприятии голоса, а не только на выражении лица, мимике и других «зрительных» признаках.

Краус полагает, что есть, по меньшей мере, две возможные причины, по которым голос более значим в так называемой «комбинированной» коммуникации, когда задействованы такие каналы восприятия, как зрение и слух. Одна из них заключается в том, что люди достаточно хорошо умеют зрительно маскировать эмоции, контролируя выражение своего лица и мимику. Вторая причина заключается в том, что большое количество информации, которую собеседник «считывает» по выражению лица и мимике собеседника и одновременно слышит, иногда сказывается на восприятии, искажая его. Именно фокус на одном канале восприятия позволяет воспринимать эмоции максимально достоверно. И, как показывает исследование, этот канал – слуховой. Дело в том, что по закону когнитивной психологии, одновременная полная вовлеченность в два сложных задания (например, слушание и зрительное восприятие) негативно сказывается на результате обоих заданий.

Ученый уверен, что именно слушание является главным источником достоверного восприятия эмоций. Важно обращать внимание, на то, что говорит человек, и на то, как он это говорит. Именно активное слушание ведет к наилучшему пониманию других в рабочих или личных отношениях.

Оригинальная статья: Michael W. Kraus. Voice-Only Communication Enhances Empathic Accuracy. American Psychologist, October 2017

Перевод: Елисеева Маргарита Игоревна

Редактор: Симонов Вячеслав Михайлович

Ключевые слова: эмоции, эмпатия, психология эмоций, активное слушание, эмпатийное слушание

Источник фото: unsplash.com

