



Рецензенты:
Кафедра психологии
Ярославского государственного педагогического университета;
доктор психологических наук,
профессор А. Я. Аницупов

Морозов А. В.

М 71 Деловая психология. Курс лекций; Учебник для высших и средних специальных учебных заведений.
СПб.: Издательство Союз, 2000. - 576 с.

Каждый, кто стремится полноценно прожить жизнь, добиться успехов в обществе, а главное, ощущать радость жизни, должен уметь управлять собой, противостоять обстоятельствам, изменять себя, если это необходимо. Широкие и глубокие знания - это не только условие высокой профессиональной квалификации, но и важнейший ресурс, который, в отличие от природного сырья, не исчерпывается, а приумножается.

Учебник предназначен, в первую очередь, студентам как высших, так и средних специальных учебных заведений, а также слушателям различных курсов повышения квалификации и усовершенствования специалистов и, конечно же, всем тем, кто хочет улучшить свою жизнь, свою профессиональную состоятельность и здоровье через умение влиять на свои эмоции, самосознание, через способность "выстаивать" в трудных жизненных ситуациях.

© "Издательство Союз", 2000
© Морозов А. В., 2000

ПРЕДИСЛОВИЕ

*Познав себя, никто уже
не останется тем, кто есть.*
Томас Манн

Издание, предлагаемое вашему вниманию, может быть использовано в качестве учебного пособия по психологии для студентов как высших, так и средних специальных учебных заведений, а также для слушателей различных курсов повышения квалификации и усовершенствования специалистов. Оно специально подготовлено с целью оказания им помощи в эффективном усвоении учебного материала по таким дисциплинам, как "общая психология", "социальная психология", "конфликтология", "психология управления", "психология и этика делового общения" и др.

Предлагаемый курс лекций включает в себя достаточно полный основной курс знаний по психологии и этике, столь необходимых любому современному человеку, претендующему на звание "культурного и образованного" и как следствие этого - на достойное место в современном мире бизнеса и рыночных отношений, для успешной деятельности в нынешних достаточно жестких и непростых условиях и отношениях между людьми.

В этот курс вошли сведения из целого ряда отраслей психологической науки, имеющих самое непосредственное отношение к профессиональной деятельности, тесно связанной с процессом общения в сфере повседневных межличностных отношений.

Сегодняшняя жизнь, взорвавшаяся переменами, новым образом мыслей и действий, создающая множество экономических и психологических трудностей, требует от человека всех его нравственных и физических резервов для того, чтобы адаптироваться в новых условиях, и не просто выжить, а победить - прежде всего себя, а затем обстоятельства.

Каждый, кто стремится полноценно прожить жизнь, добиться успехов в обществе, а главное ощущать радость жизни, должен уметь управлять собой, противостоять обстоятельствам, изменять себя, если это необходимо.

Для социальной психологии аксиомой является вывод, что все современные российские экономические, политические и другие проблемы - это псевдопроблемы. Настоящие проблемы лежат исключительно в сфере духа и сознания, то есть в сфере культуры и нравственности.

Культура - это не количество прочитанных книг, просмотренных фильмов, прослушанной музыки. Культура - это умение строить человеческое сообщество. Экономика всецело зависит от этого умения. В тиши кабинета можно писать научный труд, сочинять музыку, рисовать картины, но нельзя делать бизнес без людей.

Культура, как чернозём, накапливается медленно. Это касается и культуры деловой жизни. Менеджмент, маркетинг, искусство рекламы и многое другое - для этого нужен надежный фундамент деловой культуры и психологической образованности каждого предпринимателя. Культура проявляется в умении жить в согласии с другими, вести беседу и организовывать совещания, писать личные и деловые письма, слушать и слышать человека, организовывать свою личную жизнь и отдых. Согласимся, что этому не научишь даже в самой престижной школе бизнеса.

Ни один человек не может жить без гармонии, без согласия ума, воли и чувств, без созвучия с природой, окружающим миром, культурой. Но это согласие имеет разные уровни, разные масштабы, цели, моральные, утилитарные, эстетические оценки, включая и явно отрицательные.

Личность развивается, не только соглашаясь с обстоятельствами, но и наперекор им. Ее отношения с окружающей действительностью не только гармоничны, но и включают в себя определенную дисгармонию.

Профессиональное становление личности начинается ещё со школьной скамьи, где подрастающий человек всерьёз задумывается о будущей своей деятельности, определяя этим круг своих интересов и объём знаний, необходимых для достижения цели. Наряду с учёбой, приобщаясь к тем или иным видам трудовой деятельности, он обязательно приходит к необходимости собственного самоопределения, то есть определения своей полезности для общества.

Главное в общении - не "зазубривание" правил, а такое владение языком, чтобы кратко, точно и впечатляюще звучала любая, самая сложная, мысль. Широкие и глубокие знания - это не только условие высокой профессиональной квалификации, но и важнейший ресурс, который, в отличие от природного сырья, не исчерпывается, а приумножается.

Использование в учебном процессе единых программ нерационально и несовременно. Определяющими для обучения по той или иной программе должны быть интересы, цели, перспективы, интеллектуальные и личностные характеристики студентов и слушателей. Кроме того, педагогу следует ориентировать себя не только на формирование у обучающихся определённого багажа знаний, но и на раскрытие их потенциальных способностей к самостоятельной деятельности, умения находить ответы на поставленные жизнью вопросы.

Исследования, проводимые психологами и социологами, убедительно показывают, что мы чаще озадачены тем, как изменить других людей или ситуацию. Значительно труднее причину своего неблагополучия, личных неудач, безрадостной жизни увидеть в себе, в своём отношении к жизни и другим людям.

Высокая культура и нравственность - это благо не только для общества в целом, это благо для каждой конкретной личности. Уметь - значит быть свободным, уметь - значит больше чем иметь. Культура делает человека свободным, экономически независимым. Имея высокую профессиональную культуру, человек не боится личной безработицы и банкротства предприятия.

В рыночной экономике ценность образования растёт, и место в жизни обеспечивается не столько связями, сколько состязанием умов, трудолюбием и инициативой. Студенческая скамья - отличное время для подготовки к будущей деловой и предпринимательской деятельности. Беспольных знаний нет. Это уже важно само по себе. А процесс получения этих знаний - прекрасное условие для развития интеллекта и мира чувств. Не льстите себя надеждой, что, поучившись кое-как, вы сподобитесь попасть в какую-нибудь престижную школу бизнеса и получите всё, что вам нужно. Посредственность остаётся ею при любых условиях, если не начинает самостоятельно и активно работать над собой.

Данный курс лекций предназначен в первую очередь тем, кто хочет улучшить свою жизнь, свою профессиональную состоятельность и здоровье через умение влиять на свои эмоции, самосознание, через способность "выстаивать" в трудных жизненных ситуациях.

В конце каждого раздела приведен перечень вопросов, который может быть использован как для повторения материала с целью его лучшего усвоения, так и для проведения семинаров, коллоквиумов.

Кроме того, в конце каждого раздела указан список основной литературы, рекомендуемой для самостоятельного изучения с целью углубления знаний по пройденному материалу, использования при подготовке рефератов, докладов, выступлений.

В конце курса лекций приведен библиографический список литературы, в той или иной мере использовавшейся автором, который окажет несомненную помощь студентам и слушателям в ходе самостоятельной работы над основными вопросами курса.

В целом ряде лекций приведены тесты и опросники, специально подобранные в соответствии с содержанием изученного материала, а в последнем разделе книги даны "ключи" и интерпретация тестов.

Завершает издание краткий словарь основных психологических терминов. Его задача - ввести емкие определения основных научных понятий курса и помочь студенту, слушателю в их усвоении.

Раздел I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПСИХОЛОГИИ

Лекция 1. Психология как наука. Предмет и задачи психологии. Отрасли психологии.

Психология - и очень старая и совсем молодая наука. Имея тысячелетнее прошлое, она тем не менее вся еще в будущем. Ее существование как самостоятельной научной дисциплины едва насчитывает столетие, но можно с уверенностью сказать, что основная проблематика занимает человеческую мысль с тех самых пор, когда человек начал задумываться о тайнах окружающего его мира и познавать их.

Известный психолог конца XIX - начала XX в. Г. Эббингауз сумел сказать о психологии очень лаконично и точно: у психологии огромная предыстория и очень короткая история. Под историей имеется в виду тот период в изучении психики, который ознаменовался отходом от философии, сближением с естественными науками и организацией собственного экспериментального метода. Это произошло в последней четверти XIX в., однако истоки психологии теряются в глубине веков.

Само название предмета в переводе с древнегреческого означает "psyche" - душа, "logos" - наука, учение, то есть - "наука о душе". Согласно очень распространенному представлению, первые психологические воззрения связаны с религиозными представлениями. В действительности же, как свидетельствует подлинная история науки, уже ранние представления древнегреческих философов возникают в процессе практического познания человека, в тесной связи с накоплением первых знаний и развиваются в борьбе зарождающейся научной мысли против религии с ее мифологическими представлениями о мире вообще, о душе в частности. Изучение, объяснение души и является первым этапом в становлении предмета психологии.

Психология как наука обладает особыми качествами, которые отличают ее от других научных дисциплин. Как систему проверенных знаний психологию знают немногие, в основном только те, кто ею специально занимается, решая научные и практические задачи. Вместе с тем как система жизненных явлений, психология знакома каждому человеку. Она представлена ему в виде собственных ощущений, образов, представлений, явлений памяти, мышления, речи, воли, воображения, интересов, мотивов, потребностей, эмоций, чувств и многого другого. Основные психические явления мы непосредственно можем обнаружить у самих себя и косвенно наблюдать у других людей.

Предметом изучения психологии является, прежде всего, психика человека и животных, включающая в себя многие субъективные явления. С помощью одних, таких, например, как ощущения и восприятие, внимание и память, воображение, мышление и речь, человек познает мир. Поэтому их часто называют познавательными процессами. Другие явления регулируют его общение с людьми, непосредственно управляют действиями и поступками. Их называют психическими свойствами и состояниями личности (к ним относят потребности, мотивы, цели, интересы, волю, чувства и эмоции, склонности и способности, знания и сознание). Кроме того, психология изучает человеческое общение и поведение, их зависимость от психических явлений и в свою очередь зависимость формирования и развития психических явлений от них.

Человек не просто проникает в мир с помощью своих познавательных процессов. Он живет и действует в этом мире, творя его для себя с целью удовлетворения своих материальных, духовных и иных потребностей, совершает определенные поступки. Для того чтобы понять и объяснить человеческие поступки, мы обращаемся к такому понятию, как личность.

В свою очередь, психические процессы, состояния и свойства человека, особенно в их высших проявлениях, вряд ли могут быть осмыслены до конца, если их не рассматривать в зависимости от условий жизни человека, от того, как организовано его взаимодействие с природой и обществом (деятельность и общение). Общение и деятельность также поэтому составляют предмет современных психологических исследований.

Психические процессы, свойства и состояния человека, его общение и деятельность разделяются и исследуются отдельно, хотя в действительности они тесно связаны друг с другом и составляют единое целое, называемое жизнедеятельностью человека.

В настоящее время психология представляет собой весьма разветвленную систему наук. В ней выделяется множество отраслей, представляющих собой относительно самостоятельно развивающиеся направления научных исследований. Их в свою очередь можно разделить на фундаментальные и прикладные, общие и специальные. Назовем лишь некоторые из отраслей психологии: общая, социальная, педагогическая, медицинская, возрастная, юридическая, генетическая, военная, инженерная, дифференциальная, психофизиология, психодиагностика, патопсихология, психотерапия, психология управления, психология труда и т. д.

В силу специфики нашего курса и данного учебного пособия, мы остановимся подробнее лишь на некоторых отраслях психологии - общей, социальной, психологии управления и психодиагностике.

Общая психология исследует индивида, выделяя при этом два основных направления - психологию познавательных процессов и психологию личности. Познавательные процессы охватывают ощущения, восприятие, внимание, память, воображение, мышление и речь. С помощью этих процессов человек получает и перерабатывает информацию о мире, они же участвуют в формировании и преобразовании знаний. Личность обладает свойствами, которые определяют дела и поступки человека. Это - эмоции, способности, диспозиции, установки, мотивация, темперамент, характер и воля.

Изучение психологических наук начинается с общей психологии, так как без достаточно глубокого знания основных понятий, вводимых в курсе общей психологии, невозможно будет разобраться в том материале, который содержится в специальных разделах предлагаемого курса. Ведь трудно, наверное, представить себе школьника, пытающегося постичь основы высшей математики, но не изучившего еще таблицу умножения, не научившегося складывать и вычитать числа.

Особое внимание в нашем курсе будет уделено социальной психологии, и это не случайно.

Социальная психология - отрасль психологического знания, имеющая короткую, но насыщенную историю своего развития. Как самостоятельное направление психологической науки, она существует менее 100 лет. Официально годом рождения социальной психологии считается 1908 год, когда одновременно вышли две книги с аналогичным названием, заявившие себя как первые учебники по новой гуманитарной дисциплине. Интересно отметить, что один учебник вышел в Америке, другой в Европе, один был написан социологом, другой - психологом.

Само сочетание слов "социальная психология" указывает на специфическое место, которое занимает эта дисциплина в системе научного знания. Возникнув на стыке наук - психологии и социологии, социальная психология до сих пор сохраняет свой особый статус, который приводит к тому, что каждая из "родительских" дисциплин довольно охотно включает её в себя в качестве составной части. Такая неоднозначность положения научной дисциплины имеет много причин. Главной из них является объективное существование такого класса фактов общественной жизни, который сам по себе может быть исследован лишь при помощи объединённых усилий двух наук: психологии и социологии.

С одной стороны, любое общественное явление имеет свой "психологический" аспект, поскольку общественные закономерности проявляются не иначе как через деятельность людей, а люди действуют, будучи наделенными сознанием и волей.

С другой стороны, в ситуациях совместной деятельности людей возникают совершенно особые типы связей между ними, связей общения и взаимодействия, и анализ их невозможен вне системы психологического знания.

Другой причиной двойственного положения социальной психологии является сама история становления этой дисциплины, которая вызревала в недрах одновременно и психологического, и социологического знания и в полном смысле слова родилась "на перекрёстке" этих двух наук. Всё это создаёт немалые трудности как в определении предмета социальной психологии, так и в выявлении круга её проблем.

Вместе с тем потребности практики общественного развития диктуют необходимость исследования таких пограничных проблем, и вряд ли можно "ожидать" окончательного решения вопроса о предмете социальной психологии. Запросы на социально-психологические исследования в условиях современного этапа развития общества поступают буквально отовсюду, сегодня особенно в связи с тем, что радикальные изменения происходят во всех сферах общественной жизни.

В процессе развития социальная психология прошла нелёгкий путь поиска своего предмета исследования. Если в начале века интерес исследователей в основном концентрировался на

изучении общественной психологии, массовых социальных явлений (толпа, заражение в массах, нация и её психический склад и др.), то в середине века всё внимание было отдано исследованию малых групп, социальных установок людей, способов влияния на микроклимат группы и отношения между различными людьми.

В настоящее время перед социальной психологией остро стоит проблема построения общей теории социального поведения человека. Такой теории пока нет, так как поведение человека в социуме - чрезвычайно сложно и в плане изучения и в плане прогнозирования. То, как именно будет вести себя человек или группа в той или иной ситуации, определяется большим количеством различных факторов, учесть которые очень сложно.

Поскольку психологическая наука в нашей стране в определении своего предмета исходит из принципа деятельности, можно условно обозначить специфику социальной психологии как изучение закономерностей поведения и деятельности людей, обусловленных их включением в социальные группы, а также психологических характеристик самих этих групп.

Многие из открытых в традиционной социальной психологии явлений имеют место в любом типе общества: межличностные отношения, коммуникативные процессы, лидерство, сплочённость - всё это явления, присущие любому типу общественной организации. Однако, констатируя этот факт, нужно иметь в виду два обстоятельства.

Во-первых, даже и эти описанные в традиционной социальной психологии явления приобретают в различных социальных условиях порой совершенно иное содержание. Формально процессы остаются теми же: люди общаются друг с другом, у них формируются определённые социальные установки и т. д., но каково содержание различных форм их взаимодействия, какого рода установки возникают по отношению к определённым общественным явлениям - всё это определяется содержанием конкретных общественных отношений. Значит, анализ всех традиционных проблем приобретает новые грани. Методологический принцип включения именно содержательного рассмотрения социально-психологических проблем продиктован в том числе и общественными потребностями.

Во-вторых, новая социальная реальность рождает порой и необходимость новых акцентов при исследовании традиционных для данного общества проблем. Так, период радикальных экономических и политических преобразований, происходящих сегодня в России, требует особого внимания, например, к проблемам этнической психологии (особенно в связи с обострением межнациональных конфликтов), психологии предпринимательства (в связи со становлением новых форм собственности) и др.

Если исходить из того, что социальная психология, прежде всего, анализирует те закономерности человеческого поведения и деятельности, которые обусловлены фактом включения людей в реальные социальные группы, то первый эмпирический факт, с которым сталкивается эта наука, есть факт общения и взаимодействия людей. По каким законам развиваются эти процессы, чем детерминированы их различные формы, какова их структура, наконец, какое место они занимают во всей сложной системе человеческих отношений?

Главная задача, которая стоит перед социальной психологией, - раскрыть конкретный механизм "вплетения" индивидуального в ткань социальной реальности. Это необходимо, если мы хотим понять, каков результат воздействия социальных условий на деятельность личности. Но вся сложность заключается в том, что этот "результат" не может быть интерпретирован так, что сначала существует какое-то "несоциальное" поведение, а затем на него накладывается нечто "социальное". Нельзя сначала изучить личность, а лишь потом вписать её в систему социальных связей. Сама личность, с одной стороны, уже "продукт" этих социальных связей, а с другой стороны, - их созидатель, активный творец.

Взаимодействие личности и системы социальных связей (как макроструктуры - общества в целом, так и микроструктуры - непосредственного окружения) не есть взаимодействие двух изолированных самостоятельных сущностей, находящихся одна вне другой. Исследование личности есть всегда другая сторона исследования общества.

Значит, важно с самого начала рассмотреть личность в общей системе общественных отношений, каковую и представляет собой общество, то есть в некотором "социальном контексте". Этот "контекст" представлен системой реальных отношений личности с внешним миром. Но всё дело в том, что содержание, уровень этих отношений человека с миром весьма различны: каждый

индивид вступает в отношения, но и целые группы также вступают в отношения между собой и, таким образом, человек оказывается субъектом многочисленных и разнообразных отношений.

Общественные отношения носят безличный характер; их сущность не во взаимодействии конкретных личностей, но, скорее, во взаимодействии конкретных социальных ролей.

Социальная роль есть фиксация определённого положения, которое занимает тот или иной индивид в системе общественных отношений.

В действительности каждый индивид выполняет не одну, а несколько социальных ролей: он может быть бухгалтером, женой, матерью, членом профсоюза, игроком сборной по теннису и т. д. Ряд ролей предписан человеку при рождении (например, быть женщиной или мужчиной - но и здесь сегодня наука шагнула вперёд, поэтому страстно желающие могут изменить не только имя, но и свой пол), другие приобретаются прижизненно.

Однако сама по себе социальная роль не определяет деятельность и поведение каждого конкретного её носителя в деталях: всё зависит от того, насколько индивид усвоит, интернализует роль. Акт же интернализации определяется целым рядом индивидуальных психологических особенностей каждого конкретного носителя данной роли. Поэтому общественные отношения, хотя и являются по своей сущности ролевыми, безличными отношениями, в действительности, в своём конкретном проявлении приобретают определённую "личностную окраску".

Оставаясь личностями в системе безличных общественных отношений, люди неизбежно вступают во взаимодействие, общение, где их индивидуальные характеристики неизбежно проявляются. Поэтому каждая социальная роль не означает абсолютной заданности шаблонов поведения, она всегда оставляет некоторый "диапазон возможностей" для своего исполнителя, что можно условно назвать определённым "стилем исполнения роли". Именно этот диапазон является основой для построения внутри системы безличных общественных отношений второго ряда отношений - *межличностных*.

Таким образом, интерес современной социальной психологии сосредоточен вокруг изучения проблем человеческого общения в его межличностных и межгрупповых формах, исследования механизмов образования и функционирования групп, формирования социально-психологических свойств и качеств личности.

Социальная психология – это и общенаучное знание о закономерностях социального поведения людей и целых групп, и методы эмпирического исследования этого поведения, и набор эффективных средств и технологий социального воздействия на такое поведение.

Следующая отрасль, которой мы уделим пристальное внимание, - это **психология управления**. Основным ее предметом является продуцирование психологических знаний, применяемых при решении проблем управленческой деятельности.

Личность работника как составной единицы трудового коллектива изучается целым рядом отраслей психологии, таких как общая психология, психология труда, инженерная психология и др. Сам коллектив (или группа), в свою очередь, является предметом изучения социальной, военной, педагогической психологии и др.

Отличительную особенность психологии управления составляет то, что ее объектом является организованная деятельность людей. Под организованной деятельностью понимается не просто совместная деятельность людей, объединенных общими интересами или целями, симпатиями или ценностями, а деятельность людей, объединенных в одну организацию, подчиняющихся правилам и нормам этой организации, выполняющих заданную им совместную работу в соответствии с экономическими, технологическими, правовыми, организационными, корпоративными и целым рядом других требований.

Правила, нормы и требования организации предполагают и порождают особые психологические отношения между людьми, которые существуют только в организации - такие отношения и называются управленческими.

Социально-психологические отношения выступают как взаимоотношения людей, опосредованные целями, задачами и ценностями совместной деятельности, то есть ее реальным содержанием.

Управленческие отношения составляют организованную совместную деятельность, делают ее организованной. Другими словами, это не отношения в связи с деятельностью, а отношения, образующие совместную деятельность.

В социальной психологии отдельный работник выступает как часть, как элемент целого, то есть социальной группы, вне которой его поведение не может быть понятым.

В психологии управления и отдельный работник, и социальная группа, и коллектив выступают в контексте организации, в которую они входят и без которой их анализ в плане

управления оказывается неполным.

Изучение личности работника в организации, анализ влияния организации на социально-психологическую структуру и развитие коллектива – таковы главные вопросы, стоящие перед специалистами, исследующими проблемы психологии управления.

В отличие от психологии труда, в психологии управления актуальна, например, не проблема соответствия работника его профессии, не проблема профессионального отбора и профессиональной ориентации, а проблема соответствия работника конкретной организации, проблема подбора людей в эту организацию и их ориентации в отношении особенностей деятельности данной организации.

Объектом психологии управления являются люди, включенные в самостоятельные организации, деятельность которых ориентирована на корпоративно-полезные цели.

Подходы к пониманию предмета психологии управления многообразны, что в известной мере свидетельствует о сложности этого феномена. Принято выделять следующие управленческие проблемы, характерные для предмета данной отрасли психологии:

- социально-психологические вопросы производственных групп и коллективов;
- психология деятельности руководителя;
- психология личности руководителя;
- психологические проблемы подбора руководящих кадров;
- психолого-педагогические проблемы подготовки и переподготовки руководящих кадров;
- функционально-структурный анализ управленческой деятельности;
- социально-психологический анализ производственных и управленческих коллективов и взаимоотношений в них людей;
- психологические проблемы взаимоотношений между руководителем и подчиненными и др.

Специалистами в области психологии управления среди всего многообразия психологических проблем на сегодняшний день выделяется ряд наиболее актуальных для организации:

- повышение профессиональной компетентности руководителей всех уровней, то есть совершенствование стилей управления, межличностного общения, принятия решений, стратегического планирования и маркетинга, преодоление стрессов и др.;
- повышение эффективности методов подготовки и переподготовки управленческого персонала;
- поиск и активизация человеческих ресурсов организации;
- оценка и подбор (отбор) специалистов управленческого звена для нужд организации;
- оценка и улучшение социально-психологического климата, сплочение персонала вокруг целей организации.

Психологии управления не случайно отведен целый раздел в настоящем учебном пособии, поскольку изучение ее проблем и вопросов призвано обеспечить психологическую подготовку менеджеров, управленцев различного звена, сформировать или развить их психологическую управленческую культуру, создать необходимые предпосылки для теоретического понимания и практического применения важнейших проблем сферы управления, к которым следует отнести:

- понимание природы управленческих процессов;
- знание основ организационной структуры;
- четкое представление об основных принципах и стилях управления и руководства, а также способах повышения эффективности управления;
- знание информационной технологии и средств коммуникации, необходимых для управления персоналом;
- знание эвристических методов решения творческих задач;
- умение устно и письменно выражать свои мысли;
- компетентность в управлении людьми, подборе и соответствующей подготовке специалистов, в оптимизации формальных и неформальных взаимоотношений среди работников организации;
- умение оценивать собственную деятельность, делать адекватные выводы и повышать квалификацию, исходя из требований текущего дня и прогнозируемых изменений;
- четкое представление о структурных особенностях организации, мотивах и механизмах поведения.

Психодиагностика - это отрасль психологической науки и одновременно важнейшая форма психологической практики, которая связана с разработкой и использованием разнообразных методов распознавания индивидуальных психологических особенностей человека. Сам по себе

термин "диагностика" образован от известных греческих корней ("диа" и "гнозис") и буквально истолковывается как "различительное познание".

Термин "диагностика" в настоящее время активно используется не только в психологии и педагогике, но и в медицине, в технике, в других областях науки и общественной практики. Согласно современному общенаучному представлению, под термином "диагностика" подразумевают распознавание состояния определенного объекта или системы путем быстрой регистрации его существенных параметров и последующего отнесения к определенной диагностической категории с целью прогноза его поведения и принятия решения о возможностях воздействия на это поведение в желательном направлении. Соответственно о психодиагностике мы говорим тогда, когда речь идет об особом рода объектах диагностического познания - о наделенных психикой конкретных людях.

Лекция 2. Методы психологии.

Методы научных исследований - это те приемы и средства, с помощью которых ученые получают достоверные сведения, используемые далее для построения научных теорий и выработки практических рекомендаций. Сила науки во многом зависит от совершенства методов исследования, от того насколько они валидны и надежны, как быстро и эффективно данная отрасль знаний способна воспринять и использовать у себя все самое новое, передовое, что появляется в методах других наук.

Метод - это способ, путь изучения объективной действительности, познания истины. В переводе с греческого "methodos" означает "путь". По справедливому замечанию И. П. Павлова: "...метод – самая первая, основная вещь. От метода, от способа действия зависит вся серьезность исследования. Все дело в хорошем методе. При хорошем методе и не очень талантливый человек может сделать много. А при плохом методе и гениальный человек будет работать впустую и не получит ценных, точных данных" [231, с. 26].

В зависимости от того, кто и с какими целями пользуется методами психологии, целесообразно различать методы собственно научного исследования и методы, непосредственно применяемые в практике. Методы могут быть более общими и более частными. Во всех случаях методы психологии, как и методы других наук, явно или скрыто отражают те общие философские позиции, с которых проводится исследование.

Изучение психических явлений возможно только на основе единственно научного диалектико-материалистического метода познания, опирающегося на объективные законы, существующие независимо от сознания и воли людей.

Методы психологии имеют целью не только фиксировать факты, но и объяснять, раскрывать их сущность. И это вполне закономерно. Ведь форма предметов и явлений не совпадает с их содержанием. Но данное требование не всегда может быть выполнено с помощью одного метода и поэтому при изучении психических явлений обычно используются различные методы, взаимодополняющие друг друга. Например, проявление растерянности сотрудника при выполнении определенной задачи, повторно отмеченное наблюдением, приходится уточнять беседой, а иногда и проверять естественным экспериментом, использовать целевые тесты.

Своеобразие психических явлений заключается в том, что они, как таковые, недоступны непосредственному наблюдению. Например, ощущение и мысль увидеть нельзя. Поэтому и наблюдать за ними приходится косвенно. При этом ключ к познанию человека дают его практические дела и поступки.

Обобщение сведений, полученных при изучении одной личности в различных видах деятельности, будет раскрывать психологическую сущность этой личности. В этом проявляется один из основных принципов психологии - **единство личности и деятельности**.

Поскольку сознание человека есть историческая категория, а личность является продуктом того общества, в котором она формировалась, методы психологического исследования должны быть нацелены и на выявление социальных влияний на психику человека. Нельзя, например, понять свойства личности работника, не сопоставив их с социальными условиями формирования. В этом проявляется второй основной принцип психологии - **социальная обусловленность психики человека**.

Методы психологии направлены на изучение психических явлений в *развитии и изменении*. При этом изучаются развитие и изменение психики в истории животного мира, в истории человечества, при возрастных особенностях, под влиянием упражнения, обучения и воспитания, в результате неблагоприятных воздействий внешней среды, вследствие заболеваний.

Каждый из этих аспектов изучения психики опирается на свои частные методы. Крайне важно, чтобы тот или иной применяемый метод был подчинен решаемому вопросу, *адекватен* ему. Прежде всего, уточняются возникшая задача, вопрос, подлежащий изучению, цель, которая должна быть достигнута, а потом в соответствии с этим выбирается конкретный и доступный метод. Поэтому далеко не все методы, применяемые в научно-психологических исследованиях, требуются для практической работы руководителя. Однако, чтобы грамотно использовать необходимые ему психологические методы, руководитель должен быть достаточно хорошо ориентирован в вопросе о методах психологии.

Основными методами психологии, как и большинства других наук, являются наблюдение и эксперимент. На их различия указывал И. П. Павлов еще в 1899 г.: "... наблюдение собирает то, что ему предлагает природа, опыт же берет у природы то, что он хочет" [229, с. 274:].

Основным и наиболее распространенным методом психологии является метод наблюдения.

Наблюдение - это такой способ, при котором явления изучаются непосредственно в тех условиях, в которых они протекают в действительной жизни.

На основе наблюдения делаются выводы о тех или иных психических процессах. Различают два вида наблюдения - сплошное и выборочное. **Сплошным** называют наблюдение, когда фиксируются все особенности и проявления психической деятельности человека в течение какого-то определенного периода. В отличие от этого при **выборочном** наблюдении обращается внимание только на те факты в поведении человека, которые имеют прямое или косвенное отношение к изучаемому вопросу.

Результаты наблюдений, проводимых с исследовательской целью, как правило, фиксируются в специальных протоколах. И хотя в условиях повседневной деятельности развернутые записи обычно не ведутся, руководителю иногда полезно записывать результаты своих наблюдений. Хорошо, когда наблюдение ведет при этом не один человек, а несколько, и затем полученные данные сопоставляются и обобщаются (методом обобщения независимых наблюдений).

При использовании метода наблюдения необходимо возможно полнее соблюдать следующие требования:

1. Предварительно наметать программу наблюдения с выделением наиболее важных объектов и этапов наблюдения.

2. Проводимые наблюдения не должны влиять на естественный ход изучаемого явления.

3. Наблюдение одного и того же психического явления целесообразно проводить на различных лицах. Даже если объектом изучения является конкретный человек, его лучше и глубже можно познать, сравнивая с другими.

4. Наблюдение должно быть повторным, а при изучении личности - систематичным. Важно, чтобы оно было преемственным, то есть повторные наблюдения учитывали сведения, полученные при предыдущих наблюдениях.

Эти требования к наблюдению как методу психологии имеют важное значение не только в процессе научно-исследовательской работы. Они должны учитываться и в практической деятельности современного руководителя.

Наблюдение может быть *непосредственным*, проводимым самим руководителем, и *опосредствованным*, при котором он обобщает ряд сведений, полученных им от других лиц (заместителей, начальников отделов и служб и т. д.)

Следует особо остановиться на так называемом методе самонаблюдения. **Метод самонаблюдения**, или **интроспекция**, в течение ряда столетий психологами-идеалистами рассматривался как основной и даже как единственный метод психологии. Но он не дал и не мог дать ответы на вопросы, стоящие перед психологией как наукой. Материалистическая психология не может ограничиваться тем, что говорит человек о себе на основе своих переживаний. И. М. Сеченов писал: "У человека нет никаких специальных умственных орудий для познания психических фактов, вроде внутреннего чувства или психического зрения, которое, сливаясь с познаваемым, познавало бы продукты сознания непосредственно, по существу" [295, с. 172].

Но это отнюдь не значит, что психология должна полностью отказаться от самонаблюдения, как это пытаются доказать американские психологи-бихевиористы ("бихевиор" в переводе с английского - "поведение"). Они отрицают сознание или считают его непознаваемым и рассматривают психологию как науку только о поведении.

Конечно, правильно понимаемое самонаблюдение (в виде *самоконтроля*) играет в жизни

человека и в психологии большую роль. Человек может путем самонаблюдения установить: "Я забыл сделать то-то". Но самонаблюдение не дает ему ответа на вопросы: "Почему забыл?", "В чем сущность памяти?" Поэтому самонаблюдение, хотя и служит важным предметом психологического исследования, не может являться самостоятельным и, тем более, основным методом познания сущности психических явлений.

Своеобразной формой наблюдения является **беседа**, устная или письменная. Ее цель - выяснить ограниченный круг вопросов, трудно доступных непосредственному наблюдению. Однако большое практическое значение беседы наряду с широтой применения позволяет рассматривать ее в качестве самостоятельного, хотя и не основного, метода психологии.

Беседа должна проводиться в виде непринужденного разговора с человеком, являющимся объектом исследования. Эффективность этого метода изучения людей определяется соблюдением ряда основных требований. Необходимо заранее определить содержание беседы и продумать план выяснения намеченного круга вопросов. Очень важно перед беседой обеспечить хороший контакт с человеком, устранить все, что может вызвать у него напряженность, настороженность или неискренность. Задаваемые вопросы должны быть понятными. Наряду с прямыми вопросами могут ставиться и косвенные. Так называемые наводящие вопросы следует задавать продуманно, чтобы они не подсказывали ответы. Иногда в беседе ставятся неожиданные вопросы. Во время беседы надо наблюдать за поведением человека и сопоставлять результаты наблюдения с полученными ответами. Содержание беседы следует запоминать для последующих записей и анализа. Делать записи в процессе самой беседы не рекомендуется, так как это обычно лишает беседу непринужденности, настораживает человека и делает его ответы искусственными, надуманными.

О результатах беседы судят не только по содержанию и полноте ответов на вопросы, но и по их "подтексту": замеченным недоговоркам, обмолвкам, а также по всему поведению человека.

В современной психологии этот метод известен также как **опрос**. Устный опрос позволяет глубже, чем письменный, проникнуть в психологию человека, его внутренний мир, однако требует специальной подготовки, обучения и, как правило, больших затрат времени на проведение исследования.

Используемые иногда для массового заполнения *анкеты* являются своего рода "заочной" беседой (или письменным опросом). Получаемые материалы, если можно так сказать, проигрывают в глубине и достоверности отдельных ответов, но выигрывают в массовости, экономят время.

Интересный материал психологии дает **биографический метод**, то есть анализ жизненного пути человека по тем сведениям, которые он может сообщить о себе по памяти. Этот метод доступен каждому руководителю и не требует предварительной подготовки с его стороны. Однако надо помнить, что литературная обработка биографий часто искажает наиболее ценные для психолога непосредственные высказывания самих сотрудников.

Кроме пассивных наблюдений в психологии используются специально организуемые опыты (или эксперименты).

Психологический эксперимент – это изучение особенностей деятельности человека, вызванных целенаправленным изменением условий, задач или способов выполнения этой деятельности.

Эксперимент может проводиться как в лабораторных, так и в естественных условиях. Руководитель в своей практике широко использует метод естественного эксперимента. Знание сути и правил лабораторного эксперимента помогает ему в этом.

Лабораторный эксперимент изучает особенности искусственно сформированного вида деятельности. Он строится по принципу психологического моделирования этой деятельности, что позволяет в лабораторных условиях изучать какую-либо изолированную часть целостной деятельности с большой точностью регистрации и замеров и с необходимой степенью глубины и, главное, повторно. Однако результаты, полученные этим методом, всегда желательно проверять дополнительно в экспериментальных исследованиях или хотя бы сопоставлять с материалами неоднократных наблюдений.

Метод лабораторного эксперимента может быть направлен на исследования отдельных процессов (*аналитический* подход) и деятельности в целом (*синтетический* подход). Этот метод может быть без-аппаратурным или аппаратурным, с объективной регистрацией или без нее и т. д.

В последнее время все большую популярность приобретает выделившийся из лабораторного психологического эксперимента **метод тестирования.**

Термин "тест" (по-английски - задача, или проба) был введен в 1890 г. в Англии. Тесты получили широкое распространение в детской психологии после 1905 г., когда во Франции были разработаны серии тестов для определения одаренности детей, и в практике психодиагностики после 1910 г., когда в Германии была разработана серия тестов для профессионального отбора.

Применяя тесты, можно получить относительно точную количественную или качественную характеристику изучаемого явления. От других методов исследования тесты отличаются тем, что предполагают четкую процедуру сбора и обработки первичных данных, а также своеобразие их последующей интерпретации. С помощью тестов можно изучать и сравнивать между собой психологию разных людей, давать дифференцированные и сопоставимые оценки.

Наиболее распространенные варианты теста: тест-опросник, тест-задание, проективный тест.

Тест-опросник основан на системе заранее продуманных, тщательно отобранных и проверенных с точки зрения их валидности и надежности вопросов, по ответам на которые можно судить о психологических качествах испытуемых.

Тест-задание предполагает оценку психологии и поведения человека на базе того, что он делает. В тестах этого типа испытуемому предлагается серия специальных заданий, по итогам выполнения которых судят о наличии или отсутствии и степени развития (выраженности, акцентуации) у него изучаемого качества.

Данные типы тестов применимы к людям разного возраста и пола, принадлежащим к различным культурам, имеющим разный уровень образования, любые профессии и жизненный опыт - в этом их положительная сторона. Но вместе с тем имеется и существенный недостаток, состоящий в том, что при использовании тестов испытуемый по собственному желанию может сознательно повлиять на получаемые результаты, особенно если он заранее знает, как устроен тест и каким образом по результатам будут оценивать его психологию и поведение. Кроме того, такие тесты неприменимы в тех случаях, когда изучению подлежат психологические свойства и характеристики, в существовании которых испытуемый не может быть полностью уверен, не осознает или сознательно не хочет признавать их наличие у себя. Такими характеристиками являются, например, многие отрицательные личностные качества и мотивы поведения.

В этих случаях обычно применяются **проективные тесты.** В основе их лежит механизм проекции, согласно которому неосознаваемые собственные качества, особенно недостатки, человек склонен приписывать другим людям. Такие тесты предназначены для изучения психологических и поведенческих особенностей людей, вызывающих негативное отношение. Применяя тесты подобного типа, о психологии испытуемого судят на основании того, как он воспринимает и оценивает ситуации, психологию и поведение людей, какие личностные свойства, мотивы положительного или отрицательного характера он им приписывает.

Пользуясь проективным тестом, психолог с его помощью вводит испытуемого в воображаемую, сюжетно неопределенную ситуацию, подлежащую произвольной интерпретации. Такой ситуацией может стать, например, поиск определенного смысла в картинке, где изображены неизвестно какие люди, непонятно чем занятые. Нужно ответить на вопросы, кто эти люди, чем они озабочены, о чем думают и что произойдет дальше. На основании содержательной интерпретации ответов судят о собственной психологии отвечающих.

Тесты проективного типа предъявляют повышенные требования к уровню образованности и интеллектуальной зрелости испытуемых, и в этом состоит основное практическое ограничение их применимости. Кроме того, такие тесты требуют достаточно большой специальной подготовки и высокой профессиональной квалификации самого психолога.

Еще одна важная проблема, относящаяся практически ко всем без исключения типам тестов, в процессе проведения самой процедуры тестирования заключается в формальной, поверхностной интерпретации получаемых результатов эксперимента, в сознательном отказе исследователя от познания сущности изучаемого явления и подмене ее случайным итогом выполнения задания; в фетишизации математической обработки формальных результатов "тестовых испытаний".

Данная проблема непосредственно связана с ошибочными взглядами метафизической функциональной психологии, которая рассматривает каждую "психическую функцию" как нечто неизменное, "всегда само себе равное" и не связанное ни с целями и условиями деятельности человека, ни с другими психическими функциями, ни с особенностями личности в целом. В соответствии с этим тесты нацелены только на учет количественного изменения "уровня развития" каждой отдельной функции - психометрию.

Сами задачи и задания (тесты различных типов) могут при правильном их применении давать

весьма ценный материал для психологического анализа, однако неподготовленный в профессиональном отношении исследователь не сможет дать ему адекватную оценку и эффективно применить главный принцип практического психолога "не навреди".

Весьма ошибочным (а нередко и приводящим на практике к весьма печальным последствиям) является мнение, что любой человек, купив популярную книгу с психологическими тестами и бегло ознакомившись с ее содержанием, может представляться окружающим психологом и заниматься тестированием на профессиональном уровне.

Таким образом, порочным является не сам тест, а его неправильное использование.

Естественный эксперимент в психологии организуется непосредственно в условиях реальной деятельности. Не так давно считалось, что лабораторный эксперимент по сравнению с естественным выигрывает в точности регистрации замеров изучаемых явлений, в возможности точно дозировать и варьировать влияние раздражителей, устранять мешающие факторы и создавать сравнимые условия. Теперь это мнение не может считаться верным во всех случаях. Современная техника открывает широкие возможности перенесения положительных сторон лабораторного эксперимента в естественный. При этом отсутствует главный и весьма существенный недостаток лабораторного эксперимента - искусственный характер условий, который вносит резкие изменения в течение психических процессов. В естественном эксперименте человек трудится, учится, подчас даже не зная, а чаще всего забывая, что он является объектом исследования.

Естественный эксперимент имеет много форм и различных приемов. В простейшем своем виде он широко применяется в форме *вводных задач*. Задачи эти могут ставиться руководителем устно ("Случилось то-то, что будете делать?") или путем введения незаметно для сотрудника отклонения в его работу. Уже одно наблюдение за таким естественным экспериментом дает ценные факты, позволяет проверить ту или иную гипотезу исследователя.

Широкое применение в практической психологии находит **формирующий** (обучающий или воспитывающий) **эксперимент**, в котором навыки или качества личности изучаются в процессе их формирования, развития.

Своеобразным методическим приемом является **целенаправленное изменение структуры** профессиональной деятельности. Смысл этого приема заключается в том, что при выполнении определенной деятельности выключаются по заранее продуманному плану отдельные анализаторы, меняется поза или "хватка" за рычаги управления, вводятся дополнительные раздражители, меняются эмоциональный фон и мотивы деятельности и т. д. Учет результатов деятельности в различных условиях позволяет оценить роль тех или иных факторов в структуре изучаемой деятельности и гибкость соответствующих навыков.

Моделирование как метод применяется в ситуациях, когда исследование интересующего явления путем простого наблюдения, опроса, теста или эксперимента затруднено или невозможно в силу сложности или труднодоступности. В таком случае прибегают к созданию искусственной модели изучаемого феномена, повторяющей его основные параметры и предполагаемые свойства. На этой модели детально исследуют данное явление и делают выводы о его природе.

Модели могут быть техническими, логическими, математическими, кибернетическими. Математическая модель представляет собой выражение или формулу, включающую переменные и отношения между ними, воспроизводящие элементы и отношения в изучаемом явлении. Техническое моделирование предполагает создание прибора или устройства, по своему действию напоминающего то, что подлежит изучению. Кибернетическое моделирование основано на использовании в качестве элементов модели понятий из области информатики и кибернетики. Логическое моделирование основано на идеях и символической, применяемой в математической логике.

Кроме перечисленных методов, предназначенных для сбора первичной информации, в психологии широко применяются различные способы и приемы обработки этих данных, их логического и математического анализа для получения вторичных результатов, то есть фактов и выводов, вытекающих из интерпретации переработанной первичной информации. Для этой цели применяются, в частности, разнообразные **методы математической статистики**, без которых зачастую невозможно получить достоверную информацию об изучаемых явлениях, а также **методы качественного анализа**.

Не все методы психологии нужны руководителю в его работе с персоналом, подчиненными. Он выбирает те из них, которые наиболее оправданы в конкретных условиях. С помощью методов психологической науки можно решать целый ряд важных практических задач. При этом необходимо к выбору и использованию методов подходить творчески, с учетом специфики

Лекция 3. Современная психология: ее задачи и место в системе наук.

В последние годы наблюдается бурное развитие психологической науки, обусловленное многообразием теоретических и практических задач, встающих перед нею. В нашей стране интерес к психологии особенно показателен - ей наконец-то начинают уделять то внимание, которого она заслуживает, причем практически во всех отраслях современного образования и бизнеса.

Основной задачей психологии является изучение законов психической деятельности в ее развитии. В течение последних десятилетий значительно расширились диапазон и направления психологических исследований, появились новые научные дисциплины. Изменился понятийный аппарат психологической науки, выдвигаются новые гипотезы и концепции, психология непрерывно обогащается новыми эмпирическими данными. Так, Б. Ф. Ломов в книге "Методологические и теоретические проблемы психологии", характеризуя современное состояние науки, отмечал, что в настоящее время "резко возрастает потребность в дальнейшей (и более глубокой) разработке методологических проблем психологической науки и ее общей теории" [187, с. 4].

Область явлений, изучаемых психологией, огромна. Она охватывает процессы, состояния и свойства человека, имеющие разную степень сложности - от элементарного различения отдельных признаков объекта, воздействующего на органы чувств, до борьбы мотивов личности. Одни из этих явлений уже достаточно хорошо изучены, а описание других сводится лишь к простой фиксации наблюдений. Многие считают, что обобщенное и абстрактное описание изучаемых явлений и их связей - это уже и есть теория. Однако следует справедливо заметить, что одним этим теоретическая работа не исчерпывается, она включает также сопоставление и интеграцию накапливаемых знаний, их систематизацию и многое другое. Конечная же ее цель состоит в том, чтобы раскрыть сущность изучаемых явлений. В этой связи и возникает ряд проблем методологического характера. Если теоретическое исследование опирается на нечеткую методологическую (философскую) позицию, то возникает опасность подмены теоретического знания эмпирическим.

В познании сущности психических явлений важнейшая роль принадлежит категориям диалектического материализма. Б. Ф. Ломов в уже упомянутой выше книге выделил базовые категории психологической науки, показал их системную взаимосвязь, всеобщность каждой из них и в то же время несводимость их друг к другу. Им были выделены следующие базовые категории психологии: категория отражения, категория деятельности, категория личности, категория общения, - а также понятия, которые по уровню всеобщности можно приравнять к категориям, - это понятия "социальное" и "биологическое". Выявление объективных связей социальных и природных свойств человека в развитии представляет одну из труднейших задач науки.

Как известно, на протяжении многих десятилетий психология была преимущественно теоретической (мировоззренческой) дисциплиной. В настоящее время ее роль в общественной жизни существенно изменилась. Она все более становится областью особой профессиональной практической деятельности в системе образования, в промышленности, государственном управлении, медицине, культуре, спорте и т. д. Включение психологической науки в решение практических задач существенно изменяет и условия развития ее теории. Задачи, решение которых требует психологической компетентности, возникают в той или иной форме во всех сферах жизни общества, определяясь возрастающей ролью так называемого человеческого фактора. Под "человеческим фактором" понимается широкий спектр социально-психологических, психологических и психофизиологических свойств, которыми обладают люди и которые так или иначе проявляются в их конкретной деятельности.

Данный курс лекций достаточно краток, чтобы перечислить и подробно остановиться на всех задачах, поставленных в настоящее время перед психологией общественной практикой (их число огромно, ибо везде, где есть люди, есть и задачи, решение которых связано с учетом "человеческого фактора"). Во всех звеньях системы высшего и среднего специального образования возникают проблемы, адресованные психологии. Исследование практически всей системы психических явлений - от элементарных ощущений до психических свойств личности, - направленное на раскрытие объективных законов, которым они подчиняются, имеет первостепенное значение для создания научной базы, решения общественной задачи,

совершенствования организации обучения и воспитания.

Осознание обществом роли прикладных задач, решаемых психологической наукой, привело к идее создания разветвленной психологической службы в образовательной системе. В настоящее время такая служба находится на стадии ее оформления и развития и призвана стать связующим звеном между наукой и практическим применением ее результатов. Практически во всех образовательных учреждениях введен для обязательного изучения курс психологии.

От того, какое место отводится психологии в системе наук, во многом зависит понимание возможностей использования психологических данных в других науках. Место, отводимое психологии в системе наук в тот или иной исторический период, наглядно свидетельствовало и об уровне развития психологических знаний, и об общепризнанности самой классификационной схемы. Следует отметить, что *в истории духовного развития общества ни одна отрасль знания не меняла своего места в системе наук так часто, как психология*. В настоящее время наиболее общепринятой считается нелинейная классификация, предложенная академиком Б. М. Кедровым. Она отражает многоплановость связей между науками, обусловленных их предметной близостью. Предложенная схема имеет форму треугольника, вершины которого представляют науки естественные, социальные и философские. Такое положение обусловлено реальной близостью предмета и метода каждой из этих основных групп наук с предметом и методом психологии, ориентированным в зависимости от поставленной задачи в сторону одной из вершин треугольника.

Важнейшая функция психологии в общей системе научного знания состоит в том, что она, синтезируя в определенном отношении достижения ряда других областей научного знания является, по выражению Б. Ф. Ломова, интегратором всех (во всяком случае, большинства) научных дисциплин, объектом исследования является человек. Известный отечественный психолог Б. Г. Ананьев наиболее полно разработал этот вопрос, показав, что психология призвана интегрировать данные о человеке на уровне конкретно-научного знания.

Остановимся подробнее на описании содержательных характеристик связи психологии с названным треугольником наук. Основной задачей психологии является изучение законов психической деятельности в ее развитии. Эти законы раскрывают, как объективный мир отражается человеком, как в силу этого регулируются его действия, развивается психическая деятельность и формируются психические свойства личности. Психика, как известно, есть отражение объективной действительности и потому изучение психологических законов означает, прежде всего, установление зависимости психических явлений от объективных условий жизни и деятельности человека.

В то же время любая деятельность людей всегда закономерно зависит не только от объективных условий жизни человека, но и от соотношения их с субъективными моментами. Материалистическая психология дает действительное научное обоснование взаимодействия субъективных и объективных условий, исходя из того, что материальной основой всех психических явлений, какими бы сложными они не были, служат системы временных связей в коре головного мозга. Благодаря образованию и функционированию этих связей психические явления могут воздействовать на деятельность человека – регулировать и направлять его действия, влиять на отражение человеком объективной реальности.

Таким образом, устанавливая закономерные зависимости психических явлений от объективных условий жизни и деятельности человека, психология призвана вскрыть и физиологические механизмы отражения этих воздействий. Следовательно, психология должна сохранять самую тесную связь с физиологией и, в частности, с физиологией высшей нервной деятельности.

Как известно, физиология занимается механизмами, осуществляющими те или иные функции организма, а физиология высшей нервной деятельности – механизмами работы нервной системы, обеспечивающими "уравновешивание" организма со средой. Легко заметить, что знание той роли, которую в этом процессе играют различные "этажи" нервной системы, законы работы нервной ткани, лежащие в основе возбуждения и торможения и тех сложных нервных образований, благодаря которым протекает анализ и синтез, замыкаются нервные связи, совершенно необходимо для того, чтобы психолог, изучивший основные виды психической деятельности человека, не ограничивался их простым описанием, а представлял, на какие механизмы опираются эти сложнейшие формы деятельности, какими аппаратами они осуществляются, в каких системах протекают. Но для овладения основами психологической науки знания одной лишь физиологии совершенно недостаточно.

Превращению психологии в самостоятельную науку способствовал ее союз со всем

естествознанием, начало которому было положено во второй половине XIX в. К этому же периоду относится и внедрение в психологию экспериментального метода (Г. Фехтнер). Как уже отмечалось выше, естественнонаучную теорию психологических знаний составила рефлексорная теория (И. М. Сеченов, И. П. Павлов, а также работы крупнейших советских физиологов: Л. А. Орбели, П. К. Анохина, К. М. Быкова, Н. И. Красногорского, А. А. Ухтомского, Н. А. Бернштейна, И. С. Бериташвили). Огромное влияние на разработку основных проблем современной психологии оказали эволюционные идеи Ч. Дарвина. Они позволили выявить роль психики в приспособлении живых существ к изменяющимся условиям среды, понять происхождение высших форм психической деятельности из низших.

Для психолога совершенно необходимо достаточно отчетливо представлять различия в существовании растений и животных. Важно понимать, что именно меняется в условиях жизни с переходом от существования одноклеточных в однородной среде к несравненно более сложным формам жизни многоклеточных. Нужно хорошо усвоить различия в принципах существования между миром насекомых и высших позвоночных. Без таких знаний общих биологических принципов приспособления невозможно отчетливое понимание особенностей поведения животных, а всякая попытка понять сложные формы психической деятельности человека потеряет свою биологическую основу. При этом необходимо отчетливо осознавать, что факты, составляющие предмет психологической науки, ни в какой мере не могут быть сведены к фактам биологии.

Решающее значение для психологии имеет ее связь с общественными науками. Исследование процессов и явлений, изучаемых историей, экономикой, этнографией, социологией, искусствоведением, юридической и другими общественными науками, приводит к постановке проблем по существу психологических. Нередко социальные процессы и явления не могут быть достаточно полно раскрыты без привлечения знаний о механизмах индивидуального и группового поведения людей, закономерностях формирования стереотипов поведения, привычек, социальных установок и ориентации, без изучения настроений, чувств, психологического климата, без исследования психологических свойств и особенностей личности, ее способностей, мотивов, характера, межличностных отношений и т. д. Резюмируем вышеизложенное: в исследованиях социальных процессов возникает необходимость учета психологических факторов. Психологические факторы сами по себе не определяют социальных процессов, и, напротив, сами они могут быть поняты только на основе анализа этих процессов. Основные формы психической деятельности человека возникают в системе общественной истории, протекают в условиях сложившейся в истории предметной деятельности, опираются на те средства, которые сформировались в условиях труда, употребления орудий и языка.

Сказанное выше делает ясным, какое огромное значение для психологии имеет ее связь с общественными науками. Если решающую роль в формировании поведения животного играют биологические условия существования, то такую же роль в формировании поведения человека играют условия общественной истории. Современная психологическая наука, изучающая, прежде всего, специфически человеческие формы психической деятельности, не может сделать ни одного шага без учета данных, полученных от общественных наук - исторического материализма, обобщающего основные законы развития общества. Только тщательный учет общественных условий, формирующих психическую деятельность человека, позволяет психологии обрести прочную научную основу.

Особого места в рассмотрении данного вопроса заслуживает связь психологии с педагогикой. Разумеется, эта связь существовала всегда. Еще К. Д. Ушинский говорил: "Чтобы всесторонне воспитать человека, его надо всесторонне изучить" [330, с. 359]. Здесь особенно наглядно просматривается практическое значение психологии. В том случае, если педагогика не опирается на знания о природе психологических явлений, она превращается в простой набор педагогических советов и рецептов и перестает быть подлинной наукой, способной оказать эффективную и действенную помощь современному руководителю любого уровня и ранга. Именно по этой причине огромное количество популярной психологической литературы, изобилующей в своем большинстве различными рекомендациями и практическими советами, выплеснувшееся на сегодняшний книжный рынок (учитывающий небывалый для российского читателя спрос на такого рода издания), не может заменить фундаментальных базовых знаний по психологии, а тем более претендовать на приоритетную роль в современном "психологическом ликбезе" наших соотечественников.

В развитии всех областей педагогики возникают проблемы, требующие тщательного психологического исследования. Учет закономерностей протекания психических процессов,

динамики формирования знаний, навыков и умений, природы способностей и мотивов, психического развития человека в целом имеет существенное значение для решения фундаментальных педагогических проблем, таких как определение содержания образования на разных ступенях обучения, разработка наиболее эффективных методов обучения и воспитания и т. д.

В настоящее время перед педагогикой, как и перед всей системой отечественного образования в целом, стоит немало требующих оперативного разрешения проблем. Среди них: чему и как учить современного студента? Что и каким образом отбирать из огромного количества информации, накапливаемой наукой для конкретного учебного заведения?

Именно психология призвана определить, каковы возможности и резервы психического развития человека на разных возрастных ступенях и где их границы.

Не менее остро потребность в психологии обнаруживается, когда педагогика обращается к проблемам воспитания. Целью воспитания является формирование личности, соответствующей требованиям развивающегося общества. А достижение этой цели предполагает изучение закономерностей формирования личности: ее направленности, способностей, потребностей, мировоззрения, социальных установок и т. д. Сказанное выше свидетельствует о том, что современная психология находится на стыке многих наук. Она занимает промежуточное положение между философскими науками с одной стороны, естественными с другой, и социальными с третьей.

При этом необходимо четко понимать и помнить, что во всех своих связях с другими науками психология сохраняет свой предмет, свои теоретические принципы и свои методы исследования этого предмета (о чем уже подробно шла речь в предыдущих лекциях). В психологии как особой области знания объединяется целый ряд специальных отраслей, связи между которыми далеко не всегда лежат на поверхности (например, психофизиология и социальная психология). Но, несмотря на свою, порой кажущуюся, "несовместимость", они все тем не менее относятся к единой области знания. В конечном итоге их общая задача состоит в изучении сущности одного и того же класса явлений – психических. Главный объект исследования всей системы психологических дисциплин - человек, его психические процессы, состояния и свойства.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОВТОРЕНИЯ

1. История развития психологии.
2. Предмет изучения психологии.
3. Отрасли психологии.
4. Предмет и задачи общей психологии.
5. Предмет и задачи социальной психологии.
6. Предмет и задачи психологии управления.
7. Предмет и задачи психодиагностики.
8. Методы научных исследований в психологии.
9. Наблюдение и его разновидности.
10. Биографический метод.
11. Экспериментальные методы в психологии.
12. Психологическое тестирование.
13. Моделирование в психологии.
14. Задачи современной психологии.
15. Место психологии в системе наук.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Анастаси А. А. Психологическое тестирование. М., 1982.
2. Андреева Г. М. Социальная психология. М., 1994.
3. Битянова М. Р. Социальная психология. М., 1994.
4. Бурлачук Л. Ф., Морозов С. М. Справочник по психологической диагностике. Киев,

5. Вопросы экспериментальной психологии и её истории. М., 1974.
6. **Гиппенрейтер Ю. Б.** Введение в общую психологию: Курс лекций. М., 1988.
7. **Годфруа Ж.** Что такое психология: В 2-х т. М., 1992.
8. **Ждан А. Н.** История психологии. М., 1985.
9. **Ломов Б. Ф.** Методические и теоретические проблемы психологии. М., 1984.
10. **Лурия А. Р.** Эволюционное введение в психологию. М., 1975.
11. **Немов Р. С.** Психология. М., 1995.
12. Общая психодиагностика/Под ред. А. А. Бодалева, В. В. Столина. М., 1987.
13. Общая психология: Курс лекций. М., 1995.
14. **Петровский А. В.** История советской психологии. Формирование основ психологической науки. М., 1967.
15. **Платонов К. К., Голубев Г. Г.** Психология. М., 1977.
16. Психодиагностические методы. Л., 1976.
17. Психология управления. М., 1982.
18. **Рубинштейн С. Л.** Проблемы общей психологии. М., 1976.
19. **Теплов Б. М.** Избр. тр.: В 2-х т. М., 1985. Т. П.
20. **Ярошевский М. Г.** Психология в XX столетии. М., 1974.
21. **Ярошевский М. Г.** История психологии. М., 1985.

Раздел II. ПСИХИКА ЧЕЛОВЕКА. ПСИХИЧЕСКИЕ ПОЗНАВАТЕЛЬНЫЕ ПРОЦЕССЫ

Лекция 4. Психика и ее развитие

Психология как наука изучает психику человека (специальная отрасль психологии - зоопсихология изучает психику животных).

Психика - это отражение предметов и явлений объективной действительности, представляющее собой функцию мозга.

Психологическая наука исследует закономерности возникновения, развития и формирования психических явлений

Известны три основные формы психических явлений:

- **психические процессы** (ощущения, восприятие, память, мышление и др.);
- **психические состояния** (активность, бодрость, пассивность, усталость и др.);
- **психические свойства личности** (характер, темперамент, способности и др.).

Все формы психических явлений взаимосвязаны между собой и переходят одна в другую. Например, такой довольно сложный психический процесс, как наблюдение, в зависимости от объекта и условий наблюдения, может вызвать состояние усталости и пассивности или возбуждения и активности. Если сотруднику по характеру его деятельности приходится систематически наблюдать, то различные психические состояния, связанные с процессом наблюдения, объединяются в одно целое, обобщаются и становятся относительно устойчивым психическим свойством его личности, которое называется наблюдательностью. Это психическое свойство, в свою очередь, влияет на психические состояния человека и при определенных условиях тормозит его чрезмерную возбудимость, мобилизует силы на преодоление усталости, растерянности, отвлекаемости и т. д. Воздействуя на психические состояния, наблюдательность как свойство личности работника оказывает влияние на его психические процессы. Она помогает мобилизовать внимание, активизировать память, организовать мыслительные операции и т. п.

Так же обстоит дело, например, с процессом мышления, с состояниями, которые связаны с ним, и свойствами, выступающими в виде глубокомыслия, сообразительности, осмотрительности и т. п. При активном выполнении сотрудником служебных обязанностей мобилизуются и совершенствуются его психические состояния, формируются такие личные психические свойства, как трудолюбие, исполнительность, старательность, добросовестность и т. п. Эти, как и все другие

свойства личности, накладывают отпечаток на психические состояния и процессы.

Во всех формах психических явлений выступают в неразрывном единстве ум, чувства и воля человека вместе с его потребностями. Например, даже в таком относительно простом психическом процессе, как ощущение, могут иметь место осознание и оценка предмета, воздействующего на соответствующий орган, переживание, вызванное раздражением, и регуляция практических действий. С еще большей очевидностью выступает единство человеческой психики в более сложных формах ее проявления.

Эта связь психических явлений в той или иной мере знакома каждому человеку, поскольку он встречается с умом, чувствами, характером и другими психическими особенностями людей, с которыми ежедневно вступает в определенные жизненные отношения. Каждый из нас может также отдать себе отчет в своих личных психологических особенностях (внимании, памяти, способностях, речи и т. д.).

Знания бывают стихийно приобретенными и научными. Объем и качество приобретенных знаний о психике, то есть знаний эмпирических, ограничиваются индивидуальным опытом человека. Научные же знания обобщают закономерности психической деятельности человека. Такие знания отличаются от эмпирических, так же как, например, знание законов баллистики отличается от знания того, что брошенный камень обязательно упадет на землю, а не устремится вверх.

Для того чтобы руководитель мог успешно влиять на психику своих сотрудников с целью ее развития, ему необходимо опираться не только на индивидуальный опыт, приобретенный в процессе работы с людьми, но и на знание научных данных психологии.

Психика - общее понятие, обозначающее совокупность всех психических явлений, изучаемых в психологии. Различают два основных философских подхода к пониманию природы и проявления психики: *материалистическое* и *идеалистическое*.

Согласно первому пониманию психические явления представляют собой свойство высокоорганизованной живой материи самоуправления развитием и самопознания (рефлексия).

В соответствии с идеалистическим пониманием психики в мире существует не одно, а два начала: материальное и идеальное. Они независимы, вечны, не сводимы друг к другу и не выводимы друг из друга. Взаимодействуя в развитии, они тем не менее развиваются по своим законам. На всех ступенях своего развития идеальное отождествляется с психическим.

Согласно материалистическому пониманию психические явления возникли в результате длительной биологической эволюции живой материи и в настоящее время представляют собой высший итог развития, достигнутый ею. Есть данные, свидетельствующие о том, что уже простейшим живым существам – одноклеточным – свойственны близкие к психике явления, а именно: способность к реагированию на изменения внутренних состояний и внешнюю активность на биологически значимые раздражители, а также память и способность к элементарному научению через пластичные, приспособительные изменения поведения.

В представлениях материалистов психические явления возникли намного позднее того, как на Земле появилась жизнь. Поначалу живое вещество обладало лишь биологическими свойствами раздражимости и самосохранения, проявляющимися через механизмы обмена веществ с окружающей средой, собственного роста и размножения. Позднее, уже на уровне более сложно организованных живых существ, к ним добавились чувствительность и готовность к научению.

Первые признаки жизни на Земле появились 2-3 миллиарда лет назад, сначала в виде постепенно усложняющихся химических, органических соединений, а затем и простейших живых клеток. Они положили начало биологической эволюции, связанной со свойственной живому способностью к развитию, размножению, воспроизводству и передаче приобретенных, генетически закрепленных свойств по наследству.

Позднее, в процессе эволюционного самосовершенствования живых существ в их организмах выделился специальный орган, взявший на себя функцию управления развитием, поведением и воспроизводством. Это - **нервная система**. По мере ее усложнения и совершенствования (обособление от других тканей и органов, выделение и дифференциация ганглиозных структур, оформление головного мозга, появление и развитие коры головного мозга, сначала древней, а затем старой и новой, усложнение связей между центральной нервной системой и другими органами тела) шло развитие форм поведения (деятельности) и наложение (иерархизация) уровней психической регуляции жизнедеятельности: ощущения, восприятие, память, представления, мышление, сознание, рефлексия.

Улучшение структуры и функций нервной системы послужило основным источником развития психики. Механизм данного процесса, по-видимому, тот же самый, с помощью которого

описывается и представляется эволюция живых существ: приобретение организмом новых свойств и органов в результате изменений, происходящих в генотипе; приспособление к среде и выживание тех существ, чьи органы (старые и вновь приобретенные в результате мутаций) оказались наиболее полезными с точки зрения жизнеобеспечения, выживания и адаптации.

Важным стимулом к развитию явилось усложнение самих условий жизни, которое требовало изменения строения организма, появления способности отражать мир, лучше ориентироваться в нем. Можно сказать, что *первопричиной совершенствования психики явилась сама действительность*: она потребовала, чтобы у живых существ появилась сложная нервная система и высшие уровни психического отражения. Такова общая точка зрения на происхождение и развитие психики, разделяемая материалистами.

Ученые, склонные к идеалистической философии, представляют дело иначе. Согласно их мнению, психика не является свойством живой материи и не есть продукт ее развития. Она, как и материя, существует вечно. Так же как в преобразовании со временем материального можно выделить низшие и высшие формы (потому такое преобразование называется развитием), в эволюции идеального (психического) можно отметить свои элементарные и простейшие формы, определить собственные законы и движущие силы развития.

В материалистическом понимании психика как бы внезапно появляется на определенном этапе развития живой материи, и в этом состоит слабость материалистической точки зрения. Она сталкивается со многими трудноразрешимыми вопросами, когда дело доходит до объяснения связей и зависимостей психического от материального. Это - психофизиологическая проблема, суть которой состоит в объяснении зависимости друг от друга психических и физиологических процессов. Это также определение анатоми-физиологического субстрата таких идеальных явлений, как личностный смысл и значение языковых форм, разум и сознание, воля и рефлексия и др.

Вместе с тем имеется множество фактов, которые определенно свидетельствуют о зависимости, существующей между мозговыми и психологическими процессами (подробнее речь об этом пойдет в следующей лекции), материальными и идеальными состояниями. Это говорит о прочных связях между идеальным и материальным, и является сильным аргументом в пользу материализма, но, конечно, не есть доказательство того, что развитие материального причинно обуславливает появление и формирование идеального.

С другой стороны, идеализм, утверждая независимость идеального от материального, казалось бы, обходит эти проблемы, но также оказывается в тупике, когда необходимо научно объяснить факты, на которые опирается материалистическая точка зрения. В первую очередь это относится к очевидным свидетельствам, накопленным современной биологией, медициной, психологией и психофизиологией, о зависимости между психическими процессами, физическими состояниями человека и работой его мозга.

Данная коллизия привела к тому, что ни одной из обсуждаемых философских позиций не удалось достаточно убедительно одержать верх над другой. Но, к счастью, психология как конкретная наука, добывающая факты, строящая на их базе свои теории и объясняющая поведение человека, а не только его психические явления, вполне может существовать и развиваться дальше, не дожидаясь окончательного решения указанной философской проблемы.

Живая клетка как первая форма жизни возникла вследствие "мутации", произошедшей с психической энергией, ее внезапного, взрывоподобного перехода в новое, более совершенное состояние. Дальнейшее развитие психического происходило уже в связи с появлением у животных нервной системы. В недрах ее постепенно накапливалась психическая энергия, порождающая внутреннее напряжение, которое на уровне человека привело к возникновению нового эволюционного скачка - мысли и сознания.

Нервная система состоит из клеток. Нервные клетки помимо тела имеют отростки. Более короткие и обычно ветвящиеся отростки нервной клетки называются *дендритами*. Один более длинный, который по своему пути также может давать ответвления, называется *нейритом*. Длина нейрита может достигать нескольких десятков сантиметров, в то время как тело клетки имеет обычно величину 0,005-0,05 мм. Нервная клетка с ее отростками представляет собой морфологическую единицу нервной системы, называемую *нейроном*.

Различают периферическую и центральную нервные системы.

Периферическая нервная система - это нервные клетки и нервные окончания, расположенные в органах чувств, мышцах, железах и во внутренних органах. Нервы представляют собой пучки нервных волокон, заключенные в оболочки. По одним нервам возбуждение идет от

периферии к центральной нервной системе. Это чувствительные нервные волокна и нервы, называемые центробежными, или *афферентными* (аффераре - по-латыни "приносить"). По другим - центробежным, или *эфферентным* (эффераре - по-латыни "уносить"), нервам нервное возбуждение передается из центральной нервной системы на периферию: к мышцам (двигательные нервы) и к железам (секреторные нервы).

Центральная нервная система состоит из спинного, промежуточного и головного мозга, в котором различают серое вещество (скопление тел нервных клеток) и белое вещество (нервные волокна, соединяющие одни клетки и их группы с другими).

Спинной, промежуточный и головной мозг покрыт мозговыми оболочками и заключен в костные покровы - позвоночный столб и черепную коробку, также выстланные особыми оболочками и наполненные жидкостью, в которой мозг как бы плавает. Такая гидравлическая подушка предохраняет центральную нервную систему от ушибов.

Живой организм непрерывно взаимодействует с окружающей средой. Эволюция организма, начиная от простейшего живого существа типа вируса и кончая человеком - это и есть развитие форм такого взаимодействия. По мысли И. М. Сеченова, "организм без внешней среды, поддерживающей его существование, невозможен; поэтому в научное определение организма должна входить и среда, влияющая на него" [295, с. 533].

Без понимания изменений среды и ее влияния на организм нельзя понять развитие психики человека ни в ее *филогенезе* (развитии в течение жизни многих поколений), то есть развитие человека из животного мира, ни в ее *онтогенезе* (развитии индивидуума одного поколения), то есть развитие личности человека.

Дальнейшее развитие психики на уровне человека согласно материалистической точке зрения идет в основном за счет памяти, речи, мышления и сознания благодаря усложнению деятельности и совершенствованию орудий труда, выступающих как средства исследования окружающего мира, изобретению и широкому использованию знаковых систем. У человека наряду с низшими уровнями организации психических процессов, которые ему даны от природы, возникают и высшие.

Ускоренному психическому развитию людей способствовали три основные достижения человечества: *изобретение орудий труда, производство предметов материальной и духовной культуры и возникновение языка и речи*.

С помощью орудий труда человек получил возможность воздействовать на природу и глубже ее познавать. Первые такие орудия - топор, нож, молоток - одновременно служили и той и другой цели. Человек изготавливал предметы домашнего обихода и изучал свойства мира, не данные непосредственно органам чувств.

Совершенствование орудий и выполняемых с их помощью трудовых операций вело, в свою очередь, к преобразованию и улучшению функций руки, благодаря чему она превратилась со временем в самое тонкое и точное из всех орудий трудовой деятельности. На примере руки учился познавать действительность глаз человека, она же способствовала развитию мышления и создавала основные творения человеческого духа. С расширением знаний о мире возрастали возможности человека, он приобретал способность быть независимым от природы и по разумению изменять свою собственную природу (имеются в виду человеческое поведение и психика).

Создаваемые людьми многих поколений предметы материальной и духовной культуры не пропадали бесследно, а передавались и воспроизводились из поколения в поколение, совершенствуясь. Новому поколению людей не было необходимости изобретать их заново, достаточно было обучиться пользоваться ими с помощью других людей, уже умеющих это делать.

Изменился механизм передачи способностей, знаний, умений и навыков по наследству. Теперь не нужно было менять генетический аппарат, анатомию и физиологию организма для того, чтобы подняться на новую ступень психологического и поведенческого развития. Достаточно было, имея гибкий с рождения мозг, подходящий анатомо-физиологический аппарат, научиться по-человечески пользоваться созданными предыдущими поколениями предметами материальной и духовной культуры. Человек вышел за пределы своей биологической ограниченности и открыл для себя путь к практически безграничному совершенствованию.

Так постепенно ускоряясь, из века в век совершенствовались творческие способности людей, расширялись и углублялись их знания о мире, все выше поднимая человека над всем остальным животным миром. Со временем человек придумал и усовершенствовал множество вещей, не имеющих аналогов в природе. Они стали служить ему для удовлетворения собственных материальных и духовных потребностей и одновременно выступали в качестве источника для развития человеческих способностей.

Но самым, пожалуй, значительным изобретением человечества, оказавшим ни с чем не сравнимое влияние на развитие людей, стали знаковые системы. Они дали толчок для развития математики, инженерии, науки, искусства, других областей человеческой деятельности. Появление буквенной символики привело к возможности записи, хранения и воспроизведения информации. Отпала необходимость держать ее в голове отдельного человека, исчезла опасность безвозвратной утраты из-за потери памяти или ухода хранителя информации из жизни.

Знаковые системы, особенно речь, с самого начала их использования людьми стали действенным средством влияния человека на самого себя, управления своим восприятием, вниманием, памятью, другими познавательными процессами. Наряду с первой, данной человеку от природы, сигнальной системой (И. П. Павлов), которая представляла собой органы чувств, человек получил вторую сигнальную систему, выраженную в слове. Обладая известными людям значениями, слова стали оказывать на их психологию и поведение такое же воздействие, как и замещаемые ими предметы, а иногда даже большее, если они обозначали явления и предметы, которые трудно представить (абстрактные понятия). Вторая сигнальная система стала мощным средством самоуправления и саморегуляции человека. Практически все психические процессы человека вследствие использования речи для управления ими вышли за пределы своей природной ограниченности, получили возможность дальнейшего, потенциально безграничного совершенствования.

Психика, как уже отмечалось, представляет собой *отражение* объективной действительности. Но это особое отражение. Оно коренным образом отличается как от физического (зеркального, акустического, радиолокационного и др.), так и от биологического (например раздражимости).

В результате отражения у человека создается субъективный образ объективной действительности, то есть *внутренний мир*. Возникает и развивается психика в процессе практической деятельности человека под влиянием объективно складывающихся отношений с окружающим миром. Таким образом, психика как отражение объективной действительности отличается от всех других форм отражения тем, что она возникает, осуществляется и совершенствуется в процессе практической деятельности человека и оказывает на нее обратное организующее влияние. Это выражается в том, что человек на основе личного опыта учитывает различные обстоятельства, планирует и проектирует свои отношения с окружающей средой.

Следующее, чем характеризуется психика, в отличие от всех других форм отражения, заключается в том, что она неотделима от человека и оказывает влияние на всю его жизнедеятельность. Ведь человеку далеко не безразлично, что и как отражать. Отражая ту или иную часть действительности, человек испытывает на себе ее воздействие, так или иначе к ней относится и в зависимости от силы и содержания этого воздействия в организме происходят различные физиологические изменения. Человек может покраснеть или побледнеть, дышать свободно или с трудом и даже в необычно короткое время посидеть и т. п.

Психика, в отличие от всех других форм отражения, характеризуется еще и тем, что она является познанием не только внешней стороны предметов и явлений объективной действительности. Психика человека - это отражение причинно-следственных связей и отношений, то есть закономерностей существования различных сторон и особенностей окружающего мира.

Благодаря этому человек познает не только то, что объективно существует. Он может отражать и то, что было и чего в настоящее время уже нет. Более того, человек отражает и то, что будет, что наступит. Благодаря этому он ставит перед собой определенные цели и в соответствии с ними планирует свои действия на будущее, предвидит и как бы забегают вперед текущего времени.

Психика во всех ее формах как отражение человеком объективной действительности по своей сущности - социальное явление, и, в отличие от психики животных, представляет собой *осознанное познание*. Правда, у человека есть немало моментов познавательной деятельности, которые им не всегда и не при всех условиях полностью осознаются. Это, например, смутные желания, имеющиеся, но не используемые в данный момент навыки и т. п. Однако решающим в жизнедеятельности человека является сознание.

Психика как отражение возникает и развивается в процессе практической деятельности человека. Вне деятельности, вне жизненно складывающихся общественных отношений нет человека и его психики.

Лекция 5. Психика и мозг человека: принципы и общие механизмы связи

Давно замечено, что психические явления тесно связаны с работой мозга человека. Эта мысль была сформулирована еще в первом тысячелетии до нашей эры древнегреческим врачом Алкмеоном Кротонским (VI в. до н.э.), который учил, что головной мозг есть "седалище души и сознания", и поддерживалась Гиппократом (ок. 460-377 г. до н.э.), а римский врач Клавдий Гален (ок. 130-200 гг. н.э.) доказывал это опытами на животных, перерезая у них нервы органов чувств. В течение более чем двухтысячелетней истории развития психологических знаний она оставалась неоспоримой, развиваясь и углубляясь по мере получения новых данных о работе мозга и новых результатов психологических исследований.

Особое значение для изучения этой проблемы имела рефлекторная теория психики. Понятие рефлекса (по-латыни - "отражение") в науку ввел французский ученый Рене Декарт. Но его взгляды были еще наивны и противоречивы. В начале прошлого века физиология достаточно хорошо изучила спинномозговые рефлексы. Заслуга создания рефлекторной теории психики принадлежит нашим соотечественникам И. М. Сеченову (1829-1905) и И. П. Павлову (1849-1936). На ней зиждется материалистическая психология.

И. М. Сеченов в своей книге "Рефлексы головного мозга" (1863), первоначально названной им "Попытка свести способ происхождения психических явлений на физиологические основы", показал, что "все акты сознательной и бессознательной жизни по способу своего происхождения суть рефлексы" [294, с. 176]. Он выделил в рефлексах три звена:

- *начальное звено* - внешнее раздражение и превращение его органами чувств в процесс нервного возбуждения, передаваемого в мозг;
- *среднее звено* - центральные процессы в мозгу (процессы возбуждения и торможения и возникновение на этой основе психических состояний (ощущений, мыслей, чувств и т. д.);
- *конечное звено* - внешнее движение.

По мнению И. М. Сеченова, рефлексы головного мозга "начинаются чувственным возбуждением, продолжаются определенным психическим актом и кончаются мышечным движением" [294, с. 176]. Поскольку среднее звено не может быть обособлено от первого и третьего, постольку все психические явления - это неотделимая часть всего рефлекторного процесса, имеющего причину (детерминированного) в воздействиях внешнего для мозга реального мира.

Это была первая и успешная попытка создания рефлекторной теории психики. Однако честь глубокой экспериментальной разработки данной теории принадлежит И. П. Павлову, создавшему новую область науки - учение о высшей нервной деятельности, учение об условных рефлексах, временных нервных связях организма с окружающей средой.

Высшая нервная деятельность - это понятие, обобщающее и физиологию высшей нервной деятельности и психологию, что отнюдь не означает тождество последних. В основе высшей нервной деятельности лежит условный рефлекс, представляющий собой одновременно и физиологическое и психологическое явление.

И. П. Павлов в результате своих опытов пришел к заключению, помогающему лучше представить процессы корковой нейродинамики, лежащие в основе психической деятельности. Он выделил три пары характеристик, используемых для выявления типов высшей нервной деятельности (ВНД): сила - слабость, уравновешенность - неуравновешенность, подвижность - инертность. Основываясь на многочисленных экспериментальных данных, И. П. Павлов пришел к заключению, что различное сочетание этих характеристик позволяет выделить следующие четыре типа ВНД:

- I тип - сильный, уравновешенный, подвижный;
- II тип - сильный, неуравновешенный, подвижный;
- III тип - сильный, уравновешенный, инертный;
- IV тип - слабый (неуравновешенный, инертный).

Таким образом, подводя итог вышесказанному, мы можем заметить, что в начале XX в. из двух разных областей знаний - физиологии и психологии - оформились две специальные науки, которые занялись изучением связей между психическими явлениями и органическими процессами, происходящими в мозге человека. Это **физиология высшей нервной деятельности и психофизиология**. Представители первой науки обратились к изучению тех органических процессов, происходящих в мозге, которые непосредственно касаются управления телесными реакциями и приобретения организмом нового опыта. Представители второй науки сосредоточили свое внимание в основном на исследовании анатомо-физиологических основ психики. Общим для

ученых, называющих себя специалистами по высшей нервной деятельности и по психофизиологии, стало понятие научения, включающее в себя явления, связанные с памятью и в результате приобретения организмом нового опыта одновременно обнаруживающиеся на анатомо-физиологическом, психологическом и поведенческом уровнях.

Большой вклад в понимание того, как связана работа мозга и организма человека с психологическими явлениями и поведением, внес И. М. Сеченов. Позднее его идеи развил в своей теории физиологических коррелятов психических явлений И. П. Павлов, открывший явление **условнорефлекторного научения**. В наши дни его идеи послужили основанием для создания новых, более современных психофизиологических теорий, объясняющих научение и поведение в целом (Н. А. Бернштейн, К. Халл, П. К. Анохин), а также механизмы условнорефлекторного приобретения опыта (Е. Н. Соколов).

По мысли И. М. Сеченова психические явления входят как обязательный компонент в любой поведенческий акт и сами представляют собой своеобразные сложные рефлексы. Психическое, считал И. М. Сеченов, столь же объяснимо естественнонаучным путем, как и физиологическое, так как оно имеет ту же самую рефлекторную природу.

Своеобразную эволюцию со времени первого своего появления с начала XX в. до наших дней претерпели идеи И. П. Павлова, связанные с понятием условного рефлекса. Поначалу на это понятие возлагали большие надежды в объяснении психических процессов и научения. Однако эти надежды полностью не оправдались. Условный рефлекс оказался слишком простым физиологическим явлением, чтобы на его основе можно было понять и к нему свести все сложные формы поведения, тем более психические феномены, связанные с сознанием и волей.

Вскоре после открытия условнорефлекторного научения были обнаружены и описаны иные пути приобретения живыми существами жизненного опыта – **импринтинг, оперантное обусловливание, викарное научение**, - которые существенно расширили и дополнили знания о механизмах научения, свойственных человеку. Но тем не менее идея условного рефлекса как одного из способов приобретения организмом нового опыта осталась и получила дальнейшую разработку в работах психофизиологов, в частности Е. Н. Соколова и Ч. А. Измайлова.

Наряду с этим наметились новые, более перспективные направления разработки проблемы связи психики и мозга. Они касались, с одной стороны, роли, которую психические процессы совместно с физиологическими играют в управлении поведением, а с другой - построения общих моделей регуляции поведения с участием в этом процессе физиологических и психологических явлений (Н. А. Бернштейн, К. Халл, П. К. Анохин).

Результаты исследования условнорефлекторных физиологических механизмов поведения на уровне целостного организма были дополнены данными, полученными при изучении поведения на нейронном уровне. Значительный вклад в решение соответствующих вопросов внесли отечественные *нейропсихологи* и психофизиологи. Они основали свою школу в психофизиологии поведения, двигательной активности и органов чувств (восприятие, внимание, память).

Е. Н. Соколовым и Ч. А. Измайловым было предложено понятие **концептуальной рефлекторной дуги**. В блок-схеме концептуальной рефлекторной дуги выделяют три взаимосвязанные, но относительно автономно действующие системы нейронов: афферентную (сенсорный анализатор), эффекторную (исполнительную - органы движения) и модулирующую (управляющую связями между афферентной и эффекторной системами).

Афферентная система, начинающаяся с рецепторов, состоит из нейронов-преддетекторов, производящих общую предварительную обработку информации, поступающей на органы чувств, и нейронов-детекторов, выделяющих в ней стимулы определенного рода, избирательно настроенных, реагирующих только на такие стимулы.

Эффекторная система включает командные нейроны, мотонейроны и эффекторы, то есть нервные клетки, в которых происходит выработка команд, идущих от центра к периферии, и части организма, ответственные за их исполнение.

Модулирующая система содержит нервные клетки (модулирующие нейроны), связанные с переработкой информации, циркулирующей между нейронными сетями, составляющими афферентную и эффекторную подсистемы концептуальной рефлекторной дуги.

Схему работы концептуальной рефлекторной дуги можно представить себе следующим образом. На рецепторы - специфические аппараты органов чувств, способные воспринимать и реагировать на определенные физические воздействия, поступают сигналы-стимулы. Рецепторы, в свою очередь, связаны с селективными детекторами - нейронами, избирательно реагирующими на те или иные стимулы, причем эта связь может быть прямой или осуществляться через преддетекторы. Селективные детекторы работают по следующему принципу: определенной

комбинации возбуждения рецепторов соответствует максимум возбуждения на одном из селективных нейронов-детекторов.

От детекторов сигналы далее поступают на командные нейроны. Уровень возбуждения командных нейронов регулируется работой модулирующих нейронов. От командных нейронов возбуждение далее поступает на мотонейроны, связанные с органами движения и другими эффекторами.

В работу концептуальной рефлекторной дуги включен механизм обратной связи. Через механизм обратной связи регулируется возбудимость рецепторов, эффекторов и самих нейронов. Выделение основных элементов концептуальной дуги, отмечает Е. Н. Соколов, явилось результатом обобщения данных о нейронных механизмах рефлексов у животных, стоящих на разных ступенях эволюционной лестницы.

Н. А. Бернштейн доказал, что даже простое движение, приобретенное при жизни, не говоря уже о сложной человеческой деятельности и поведении в целом, не может быть выполнено без участия психики. "Формирование двигательного акта, - писал он, - есть на каждом этапе активная психомоторная деятельность... Для каждого двигательного акта, потенциально доступного человеку, в его центральной нервной системе имеется адекватный уровень построения, способный реализовать основные сенсорные коррекции этого акта, соответствующие его смысловой сущности... Чем сложнее движение, тем многочисленнее и разнообразнее требующиеся для его выполнения сенсорные коррекции" [32, с. 82].

Наивысший уровень регуляции вновь осваиваемых сложных движений обязательно связан с сознанием человека и является ведущим для этого движения. Подчиненные ему нижележащие уровни называются *фоновыми*. Эти компоненты обычно остаются за порогом сознания.

Как только движение превращается в автоматизированный навык и переключается с ведущего уровня на фоновый, процесс управления им, его контроля уходит из поля сознания. Однако в самом начале освоения нового движения сознание присутствует всегда. Исключение составляют только наиболее простые движения, для которых в организме уже имеются готовые врожденные или приобретенные механизмы. Характерным явлением, сопровождающим переключение движения с более высокого уровня на более низкий, выступает снятие зрительного контроля и замена его проприоцептивным. Это явление заключается в том, что субъект оказывается в состоянии делать какую-то часть работы не глядя.

Американский ученый К. Халл явился основоположником современной психофизиологической теории научения, объясняющей, каким образом организм приобретает и совершенствует жизненный опыт. К. Халл рассматривал живой организм как саморегулирующую систему со специфическими механизмами поведенческой и генетико-биологической регуляции. Эти механизмы - в основном врожденные - служат для поддержания оптимальных условий физического и биохимического равновесия в организме – *гомеостаза*, включаются в действие, когда он нарушен.

В основу теории К. Халла был положен ряд постулатов, вытекающих из имеющихся знаний по физиологии организма и мозга, полученных к началу второй трети XX в. Сформировав 16 таких постулатов с помощью определенных правил, представляющихся достаточно обоснованными, К. Халл дедуктивно построил теорию поведения организма, многие выводы из которой впоследствии нашли экспериментальное подтверждение.

П. К. Анохин предложил модель организации и регуляции поведенческого акта, в которой есть место для всех основных психических процессов и состояний. Она получила название модели *функциональной системы*.

Прежде чем вызвать поведенческую активность, обстановочная афферентация и пусковой стимул должны быть восприняты, то есть субъективно отражены человеком в виде **ощущений и восприятий**, взаимодействие которых с прошлым опытом (памятью) порождает **образ**. Сформировавшись, образ сам по себе поведения не вызывает. Он обязательно должен быть соотнесен с мотивацией и той информацией, которая хранится в памяти.

Сравнение образа с памятью и мотивацией через сознание приводит к принятию решения, к возникновению в сознании человека плана и программы поведения: нескольких возможных вариантов действий, которые в данной обстановке и при наличии заданного пускового стимула могут привести к удовлетворению имеющейся потребности.

В центральной нервной системе ожидаемый итог действий представлен в виде своеобразной нервной модели - *акцептора результата действия*. Когда он задан и известна программа действия, начинается процесс осуществления действия.

С самого начала выполнения действия в его регуляцию включается воля, и информация о

действию через обратную афферентацию передается в центральную нервную систему, сличается там с акцептором действия, порождая определенные эмоции. Туда же через некоторое время попадают и сведения о параметрах результата уже выполненного действия.

Если параметры выполненного действия не соответствуют акцептору действия (поставленной цели), то возникает отрицательное эмоциональное состояние, создающее дополнительную мотивацию к продолжению действия, его повторению по скорректированной программе до тех пор, пока полученный результат не совпадет с поставленной целью (акцептором действия). Если же это совпадение произошло с первой попытки выполнения действия, то возникает положительная эмоция, прекращающая его.

Теория функциональной системы П. К. Анохина [17] расставляет акценты в решении вопроса о взаимодействии физиологических и психологических процессов и явлений. Она показывает, что те и другие играют важную роль в совместной регуляции поведения, которое не может получить полное научное объяснение ни на основе только знания физиологии высшей нервной деятельности, ни на основе исключительно психологических представлений.

А. Р. Лурия предложил выделить три анатомически относительно автономных блока головного мозга, обеспечивающих нормальное функционирование соответствующих групп психических явлений [191]. Первый - блок мозговых структур, поддерживающих определенный уровень активности. Он включает неспецифические структуры разных уровней: ретикулярную формацию ствола мозга, структуры среднего мозга, глубинных его отделов, лимбической системы, медиобазальные отделы коры лобных и височных долей мозга. От работы этого блока зависит общий уровень активности и избирательная активизация отдельных подструктур, необходимая для нормального осуществления психических функций. Второй блок связан с познавательными психическими процессами, восприятием, переработкой и хранением разнообразной информации, поступающей от органов чувств: зрения, слуха, осязания и т. п. Его корковые проекции в основном располагаются в задних и височных отделах больших полушарий. Третий блок охватывает передние отделы коры головного мозга. Он связан с мышлением, программированием, высшей регуляцией поведения и психических функций, сознательным их контролем.

С блочным представлением структур мозга связана проблема, которая получила название проблемы **локализации психических функций**, то есть более или менее точного их представительства в отдельных мозговых структурах. Есть две разные точки зрения на решение этой проблемы. Одна получила название локализационизма, другая антилокализационизма.

Согласно *локализационизму* каждая, даже самая элементарная, психическая функция, каждое психологическое свойство или состояние человека однозначно связано с работой ограниченного участка мозга так, что все психические явления, как на карте, можно расположить на поверхности и в глубинных структурах головного мозга на вполне определенных местах. Действительно, в свое время создавались более или менее детализированные карты локализации психических функций в мозге, и одна из последних таких карт была опубликована в тридцатых годах XX в.

Впоследствии оказалось, что различные нарушения психических процессов нередко связаны с одними и теми же мозговыми структурами, и наоборот, поражения одних и тех же участков мозга часто приводят к выпадению различных функций. Эти факты, в конечном счете, подорвали веру в локализационизм и привели к возникновению альтернативного учения - **антилокализационизма**. Сторонники последнего утверждали, что с каждым психическим явлением практически связана работа всего мозга в целом, всех его структур, так что говорить о строгой соматотопической представленности (локализации) психических функций в центральной нервной системе нет достаточных оснований.

В антилокализационизме обсуждаемая проблема нашла свое решение в понятии **функционального органа**, под которым стали понимать прижизненно формирующуюся систему временных связей между отдельными участками мозга, обеспечивающую функционирование соответствующего свойства, процесса или состояния. Различные звенья такой системы могут быть взаимозаменяемыми, так что устройство функциональных органов у разных людей может быть различным.

Однако и антилокализационизм не смог до конца объяснить факт существования более или менее определенной связи отдельных психических и мозговых нарушений, например нарушений зрения - с поражением затылочных отделов коры головного мозга, речи и слуха - с поражениями височных долей больших полушарий и т. п. В связи с этим ни локализационизму, ни антилокализационизму до настоящего времени не удалось одержать окончательную победу друг над другом, и оба учения продолжают сосуществовать, дополняя друг друга в слабых своих

Наука ищет ответ на вопрос: "Почему женщина не может думать так, как мужчина?", и исследователи уже предложили несколько интересных возможных ответов. Мужчина и женщина отличаются друг от друга, рассуждают они, потому что небольшие различия в строении их мозга ведут к тому, что полученная информация обрабатывается ими по-разному.

Возможно поэтому мужчины показывают лучшие результаты в тестах на пространственное мышление: они могут мысленно воссоздать изображение очертаний, пропорций и местонахождения предметов. Мальчики также успевают лучше девочек по математике, включающей абстрактные понятия пространства, взаимосвязей и теории.

С другой стороны, девочки обычно произносят первые слова и одевают их в предложения раньше мальчиков. Некоторые исследования показали, что женщины говорят более длинными и сложными предложениями, чем мужчины. На дополнительных занятиях с отстающими по чтению больше мальчиков, чем девочек. Заикание и другие дефекты речи чаще встречаются у представителей мужского пола.

Каковы же анатомические различия мозга мужчин и женщин? Исследования мозга, проводимые после вскрытия, показали, что у женщин относительный вес мозолистого тела – пучка волокон, связывающего левое и правое полушария, – больше, чем у мужчин. А это, в свою очередь, может привести к тому, что и обмен информацией между полушариями у них лучше.

Если такой вывод верен, то это совпадает с утверждением, что у мужчин левое полушарие более приспособлено для вербальной деятельности, чем у женщин. Вероятно, мужчины используют правое полушарие в работе над абстрактными проблемами, в то время как у женщин задействованы сразу оба полушария.

Каким образом это влияет на мужской и женский тип мышления, науке пока доподлинно не известно. Зато известно, что на развитие мозга у зародыша оказывают влияние не только генетические факторы, но и гормоны. И большинство из нас с возрастом начинает думать, по крайней мере хоть немного, как представители другого пола.

Предлагаемый тест (№ 1), основанный на исследовании достаточно большой выборки (более 2000 человек) поможет вам узнать, насколько у вас мужской или женский склад мышления.

Внимательно прочитайте вопросы и предлагаемые варианты ответов. На каждый вопрос найдите наиболее подходящий для вас ответ либо поставьте прочерк.

1. Вы слышите тихое мяуканье. Можете ли вы сразу же показать, где находится кошка?
 - а) Если подумаю, то могу;
 - б) могу показать сразу;
 - в) не знаю.
2. Легко ли вы запоминаете только что услышанную мелодию?
 - а) Легко, могу пропеть часть ее;
 - б) запомню, если она простая и ритмичная;
 - в) для меня это трудно.
3. Вам звонит человек, которого вы до этого встречали несколько раз. Можете ли вы узнать его голос в первые секунды разговора, пока он еще не представился?
 - а) Могу. Для меня это несложно;
 - б) узнаю, по крайней мере, в половине случаев;
 - в) узнаю реже, чем в половине случаев.
4. Вы находитесь в компании нескольких супружеских пар. У двоих из них роман. Сможете ли вы это определить?
 - а) Практически всегда;
 - б) в половине случаев;
 - в) редко.
5. На небольшой вечеринке вы были представлены пяти незнакомым людям. Если на следующий день кто-нибудь упомянет в разговоре их имена, легко ли вам будет вспомнить их лица?
 - а) Вспомню большинство из них;
 - б) вспомню некоторые;
 - в) скорее всего, не вспомню вовсе.
6. Легко ли вам давались правописание и сочинения в школе?
 - а) И то, и другое давалось легко;

- б) легким было что-то одно;
 - в) и то, и другое с трудом.
7. Вы заметили место для парковки машины, но для того чтобы припарковаться, вам придется дать задний ход и буквально втиснуться в него. Ваши действия?
- а) Поищу другое место;
 - б) осторожно припаркую машину там, где решил;
 - в) не раздумывая, дам задний ход и припаркую машину.
8. Вы провели три дня в незнакомой деревне и кто-то просит вас показать, где север.
- а) Скорее всего, не смогу;
 - б) если подумаю, то смогу;
 - в) сразу скажу.
9. Вы находитесь в приемной зубного врача. Насколько близко можете вы сесть к представителю своего пола, не ощущая неловкости?
- а) На расстоянии меньше 15 сантиметров;
 - б) от 15 до 60 сантиметров;
 - в) дальше, чем на 60 сантиметров.
10. Вы зашли поболтать к новому соседу. В квартире тихо, но где-то капает вода из крана. Ваши действия?
- а) Сразу же замечу этот звук, но постараюсь не обращать на него внимание;
 - б) если замечу, то, наверное, скажу об этом сразу;
 - в) это меня совсем не раздражает.
- "Ключ" для подсчета баллов и ответы на тест смотрите в Разделе IX "Интерпретация тестов и опросников".

Лекция 6. Психические познавательные процессы.

Психические процессы: ощущения, восприятие, внимание, воображение, память, мышление, речь - выступают как важнейшие компоненты любой человеческой деятельности. Для того чтобы удовлетворять свои потребности, общаться, играть, учиться и трудиться, человек должен каким-то образом воспринимать мир, обращая при этом внимание на различные моменты или компоненты деятельности, представлять то, что ему нужно делать, запоминать, обдумывать, высказывать. Следовательно, без участия психических процессов человеческая деятельность невозможна. Более того, оказывается, что психические процессы не просто участвуют в деятельности, они в ней развиваются и сами представляют собой особые виды деятельности.

В чем же заключается роль психических процессов?

Это функция сигнала или регулятора, которая приводит действие в соответствие с изменяющимися условиями.

Психические явления - это ответы мозга на внешние (окружающая среда) и внутренние (состояние организма как физиологической системы) воздействия.

Иными словами *психические явления* - это постоянные регуляторы деятельности, возникающей в ответ на раздражения, которые действуют сейчас (ощущение и восприятие) и были когда-то в прошлом опыте (память), обобщающие эти воздействия или предвидящие результаты, к которым они приведут (мышление, воображение).

Психические процессы - процессы, происходящие в голове человека и отражающиеся в динамически изменяющихся психических явлениях.

Познавательная психическая деятельность начинается с ощущений. Согласно теории отражения, ощущение - это первый и неприметный источник всех наших знаний о мире. Благодаря ощущениям мы познаем цвет, форму, величину, запах, звук.

Способность к ощущениям имеется у всех живых существ, обладающих нервной системой, но к осознаваемым ощущениям - только у живых существ, имеющих головной мозг и кору головного мозга.

Прежде чем приступить к рассмотрению ощущений, вам предлагается выполнить несложный тест (№ 2), позволяющий определить, насколько вы чувственны. Ответьте на вопросы "да" или "нет".

1. У вас есть любимое время года?
2. Вы любите смотреть на радуугу?

3. Нравится ли вам пробовать новую пищу?
4. Вас восхищают красивые закаты?
5. Вы получаете удовольствие от того, что до вас дотрагиваются или массируют?
6. Нравится ли вам прикасаться к любимым людям?
7. Случалось ли, что музыка заставляла вас плакать?
8. Некоторые запахи и звуки связаны для вас с определенными воспоминаниями?
9. Духи вас возбуждают?
10. Вам приятно прикасаться к некоторым тканям?
11. Нравится ли вам прикосновение шелка к вашей коже?
12. Вы получаете удовольствие от прогулок по свежеснежному хрустящему снегу?
13. Когда солнце согревает ваше лицо, вам нравится?
14. Громкие и назойливые звуки вас раздражают?

Ощущения считаются самыми простыми из всех психических явлений; они представляют собой осознаваемый, субъективно представленный в голове человека или неосознаваемый, но действующий на его поведение, продукт переработки центральной нервной системой значимых раздражителей, возникающих во внутренней или внешней среде. Физиологическим аппаратом, при помощи которого возникает ощущение, является анализатор. Для того чтобы человек имел нормальные ощущения, нужно здоровое состояние все трех отделов анализатора: рецептор проводящий; нервный путь; корковая часть.

ТИПЫ ОЩУЩЕНИЙ

1. Внешние ощущения.

Зрительные, слуховые, обонятельные, вкусовые, кожные, осязательные - с их помощью человек познает свойства предметов, которые находятся вне его. Рецепторы этих внешних ощущений расположены на поверхности тела человека, в органах чувств.

В свою очередь, останавливаясь более подробно на отдельных видах ощущений этого типа, мы можем охарактеризовать их следующим образом: *обоняние* - вид чувствительности, порождающий специфические ощущения запаха; *вкусовые* ощущения имеют четыре основные модальности (сладкое, соленое, кислое и горькое); *осязание* (кожная чувствительность) - результат сложного комбинирования четырех более простых видов ощущений (давления, боли, тепла и холода).

2. Внутренние ощущения.

Голод, жажда, тошнота, изжога и т. д. Эти ощущения дают информацию от рецепторов тех органов чувств, которые находятся внутри организма человека.

3. Двигательные ощущения.

Это ощущения движения и положения тела в пространстве. Рецепторы двигательного анализатора находятся в мышцах и связках - так называемые *кинестетические* ощущения - обеспечивают управление движениями на подсознательном уровне (автоматически).

ВСЕ ОЩУЩЕНИЯ ИМЕЮТ ОБЩИЕ ЗАКОНЫ:

1. Чувствительность - способность организма реагировать на сравнительно слабые воздействия. Ощущения каждого человека имеют определенный диапазон, с двух сторон этот диапазон ограничивается абсолютным порогом ощущения. За пределами нижнего абсолютного порога ощущение еще не возникает, так как раздражитель слишком слаб, за пределами верхнего порога ощущений уже нет, так как раздражитель слишком силен. В результате систематических упражнений, человек может повысить свою чувствительность (сенсбилизацию).

2. Адаптация (приспособление) - изменение порога чувствительности под влиянием действующего раздражителя, например: человек остро ощущает любой запах только в первые несколько минут, затем ощущения притупляются, так как человек к ним адаптировался.

3. Контрастность - изменение чувствительности под влиянием предшествующего раздражителя, например одна и та же фигура на белом фоне кажется темнее, а на черном светлее.

Наши ощущения тесно связаны и взаимодействуют друг с другом. На основе этого взаимодействия возникает восприятие, процесс более сложный, чем ощущение, появившийся при развитии психики в животном мире многим позже.

Восприятие - отражение предметов и явлений действительности в совокупности их

различных свойств и частей при непосредственном их воздействии на органы чувств.

Другими словами, *восприятие* есть не что иное, как процесс приема и переработки человеком различной информации, поступающей в мозг через органы чувств.

Восприятие, таким образом, выступает как осмысленный (включающий принятие решения) и означенный (связанный с речью) синтез разнообразных ощущений, получаемых от целостных предметов или сложных, воспринимаемых как целое явлений. Этот синтез выступает в виде образа данного предмета или явления, который складывается в ходе активного их отражения.

В отличие от ощущений, которые отражают только отдельные свойства и качества предметов, восприятие всегда целостно. Результатом восприятия является образ предмета. Поэтому оно всегда предметно. Восприятие объединяет ощущения, идущие от ряда анализаторов. Не все анализаторы принимают одинаковое участие в этом процессе. Как правило, один из них бывает ведущим и определяет вид восприятия.

Именно восприятие наиболее тесно связано с преобразованием информации, поступающей непосредственно из внешней среды. При этом формируются образы, с которыми в дальнейшем оперируют внимание, память, мышление, эмоции. В зависимости от анализаторов различают следующие виды восприятия: зрение, осязание, слух, кинестезию, обоняние, вкус. Благодаря связям, образующимся между разными анализаторами, в образе отражаются такие свойства предметов или явлений, для которых нет специальных анализаторов, например величина предмета, вес, форма, регулярность, что свидетельствует о сложной организации этого психического процесса.

Построение образа воспринимаемого объекта тесно связано со способом его обследования. При многократном восприятии объекта в процессе обучения с одной (внешней) стороны происходит интериоризация - видоизменение структуры действий с объектом. Можно наблюдать, что способы обследования объекта упрощаются и ускоряются за счет уменьшения числа и сплавления в комплексы двигательных компонент. С другой (внутренней) стороны происходит формирование образа объекта, с которым человек взаимодействует. Полученная посредством двигательного обследования в активном взаимодействии с объектом информация о его свойствах (форме, величине и т. д.) преобразуется в последовательные ряды характеристик, из которых в дальнейшем вновь реконструируются целостные отображения объектов - образы.

Первоначально деятельность человека направляется и корректируется воздействием лишь внешних объектов, но постепенно она начинает регулироваться и образами. Можно сказать, что образ представляет субъективную форму объекта, он - порождение внутреннего мира данного человека. Уже в процессе формирования данного образа на него воздействуют установки, интересы, потребности и мотивы личности, определяя его уникальность и особенности эмоциональной окраски. Поскольку в образе одновременно представлены такие разные свойства объекта, как его размеры, цвет, форма, фактура, ритм, то можно сказать, что это целостное и обобщенное представление объекта, результат синтеза многих отдельных ощущений, которое уже способно регулировать целесообразное поведение.

К основным характеристикам восприятия относят константность, предметность, целостность и обобщенность (или категориальность).

Константность - это относительная независимость образа от условий восприятия, проявляющаяся в его неизменности: форма, цвет и размер предметов воспринимаются нами как постоянные, несмотря на то, что сигналы, поступающие от этих предметов в органы чувств, непрерывно меняются. Как известно, размер проекции предмета на сетчатку глаза зависит от расстояния между предметом и глазом и от угла зрения, но предметы нам кажутся неизменной величины вне зависимости от этого расстояния (разумеется, в известных пределах). Восприятие цвета зависит от многих факторов: освещенности, фона, интенсивности. В то же время цвет знакомых предметов всегда воспринимается одинаково, аналогично и форма знакомых объектов воспринимается как постоянная, независимо от условий наблюдения. Значение константности очень велико. Не будь этого свойства, при всяком нашем движении, при каждом изменении расстояния до предмета, при малейшем повороте или перемене освещения практически непрерывно изменялись бы все основные признаки, по которым человек узнает предмет. Он перестал бы воспринимать мир устойчивых вещей и восприятие не могло бы служить средством познания объективной действительности.

Важной характеристикой восприятия является его предметность. **Предметность** восприятия проявляется в том, что объект воспринимается нами именно как обособленное в пространстве и во времени отдельное физическое тело. Наиболее ярко это свойство проявляется в феномене выделения фигуры из фона. Конкретно это выражается в том, что вся наблюдаемая человеком

действительность разделяется на две неравные по значимости части: одна - предмет - воспринимается как конкретное, четко очерченное, расположенное на переднем плане замкнутое целое, а вторая – фон – как более аморфное, неопределенное, расположенное позади предмета и неограниченное поле. Таким образом, воспринимаемая реальность всегда разделяется как бы на два слоя: на фигуру - образ предмета, и фон - образ окружающего предмет пространства.

Любой образ **целостен**. Под этим понимается внутренняя органическая взаимосвязь частей и целого в образе. При анализе целостности восприятия можно выделить два взаимосвязанных аспекта: объединение разных элементов в целое и независимость образованной целостности (в определенных границах) от качества элементов. При этом восприятие целого влияет и на восприятие частей. Правило подобия: чем больше части картины похожи друг на друга по какому-либо зрительно воспринимаемому качеству, тем с большей вероятностью они будут восприниматься как расположенные вместе. В качестве группирующих свойств может выступать сходство по размеру, форме, по расположенности частей. В единую целостную структуру объединяются элементы, составляющие в совокупности замкнутый контур, а также элементы с так называемой хорошей формой, то есть обладающие симметрией или периодичностью. Правило общей судьбы: множество элементов, движущихся с одинаковой скоростью и по одной траектории, воспринимается целостно – как единый движущийся объект. Это правило применимо и тогда, когда объекты неподвижны, но движется наблюдатель. Правило близости: в любом поле, содержащем несколько объектов, те из них, которые расположены наиболее близко друг к другу, визуальным образом воспринимаются целостно, как один объект.

Независимость целого от качества составляющих его элементов проявляется в доминировании целостной структуры над ее составляющими. Выделяют три формы такого доминирования. Первая выражается в том, что один и тот же элемент, будучи включенным в разные целостные структуры, воспринимается по-разному. Вторая проявляется в том, что при замене отдельных элементов, но сохранении соотношения между ними, общая структура образа остается неизменной. Как известно, можно изобразить профиль и штрихами, и пунктиром, и с помощью других элементов, сохраняя портретное сходство. И, наконец, третья форма получает свое выражение в хорошо известных фактах сохранения восприятия структуры как целого при выпадении отдельных ее частей. Так, для целостного восприятия человеческого лица достаточно лишь нескольких элементов его контура.

Еще одной важной характеристикой образа является его **обобщенность**. Она означает отнесенность каждого образа к некоторому классу объектов, имеющему название. В этом отражается влияние не только языка, но и опыта данного человека. По мере расширения опыта образ восприятия, сохраняя свою индивидуальность и отнесенность к конкретному предмету, причисляется ко все большей совокупности предметов определенной категории, то есть классифицируется. Именно классификация обеспечивает надежность правильного узнавания объекта независимо от его индивидуальных особенностей и искажений, не выводящих объект за пределы класса. Значение обобщенности узнавания проявляется, например, в способности человека свободно читать текст независимо от шрифта или почерка, которым он написан. Следует отметить, что обобщенность восприятия позволяет не только классифицировать и узнавать предметы и явления, но и предсказывать некоторые свойства, непосредственно не воспринимаемые. Если скоро объект по отдельным своим качествам отнесен к данному классу, то с определенной вероятностью можно ожидать, что он обладает и другими свойствами, характерными для этого класса.

Между всеми перечисленными характеристиками восприятия есть некоторое функциональное сходство. И константность, и предметность, и целостность, и обобщенность (категориальность) придают образу важную черту – независимость в некоторых пределах от условий восприятия и искажений. В этом смысле константность - это независимость от физических условий восприятия, предметность - от того фона, на котором объект воспринимается, целостность - независимость целого от искажения и замены компонентов, составляющих это целое, и, наконец, обобщенность - это независимость восприятия от таких искажений и изменений, которые не выводят объект за границы класса. Иными словами, обобщенность - это константность внутриклассовая; целостность - структурная; предметность - семантическая. Понятно, что если бы восприятие не обладало этими качествами, наша способность адаптироваться к непрерывно меняющимся условиям существования была бы значительно слабее. Такая организация восприятия позволяет нам гибко и адекватно взаимодействовать со средой, а также в определенных пределах предсказывать непосредственно не воспринимаемые свойства объектов и явлений.

Все рассмотренные свойства восприятия не являются врожденными и развиваются в течение жизни человека.

Человеку не нужно воспринимать все окружающие его раздражители, да он и не может все одновременно воспринять. Его восприятия организуются в процессе внимания.

Есть люди, которые всегда начеку; почти ничто не может их удивить, ошеломить, поставить в тупик. Их полная противоположность - люди рассеянные и невнимательные, которые подчас теряются в самых простых ситуациях.

Для определения внимательности предлагается тест (.№ 3) - скорее, даже игра, чем повод для серьезных выводов, но все же, может быть, он заставит вас кое о чем задуматься. Ответьте "да" или "нет" на следующие вопросы:

1. Часто ли вы проигрываете из-за невнимательности?
2. Разыгрывают ли вас друзья и знакомые?
3. Умеете ли вы заниматься каким-либо делом и одновременно слушать то, о чем говорят вокруг вас?
4. Находили ли вы когда-нибудь на улице деньги или ключи?
5. Смотрите ли вы внимательно по сторонам, когда переходите улицу?
6. Способны ли вы вспомнить о деталях фильма, который посмотрели два дня назад?
7. Испытываете ли вы раздражение, когда кто-то отрывает вас от чтения книги, газеты, просмотра телепередачи или какого-либо иного занятия?
8. Проверяете ли вы сдачу в магазине сразу у кассы?
9. Быстро ли находите в квартире нужную вещь?
10. Вздрагиваете ли, если вас внезапно кто-то окликнет на улице?
11. Бывает ли, что вы одного человека принимаете за другого?
12. Увлечшись беседой, можете ли пропустить нужную вам остановку?
13. Можете ли вы, не мешкая, назвать даты рождения ваших близких?
14. Легко ли пробуждаетесь ото сна?
15. Найдете ли вы в большом городе без посторонней помощи то место (музей, кинотеатр, магазин, учреждение), где побывали единожды в прошлом году?

Внимание - это активная направленность сознания человека на те или иные предметы и явления действительности или на определенные их свойства, качества при одновременном отвлечении от всего остального. Внимание - это такая организация психической деятельности, при которой определенные образы, мысли или чувства сознаются отчетливее других.

Другими словами, внимание есть не что иное, как состояние психологической концентрации, сосредоточенности на каком-либо объекте.

Актуальные, личностно-значимые сигналы выделяются вниманием. Выбор осуществляется из множества всех сигналов, доступных восприятию в данный момент. В отличие от восприятия, связанного с переработкой и синтезом информации, поступающей от входов разной модальности, внимание ограничивает лишь ту ее часть, которая будет реально обрабатываться.

Известно, что человек не может одновременно думать о разных вещах и выполнять разнообразные работы. Это ограничение приводит к необходимости дробить поступающую извне информацию на части, не превышающие возможности обрабатывающей системы. Центральные механизмы переработки информации у человека могут иметь дело в данный момент времени лишь с одним объектом. Если сигналы о втором объекте появляются во время реакции на предыдущий, то обработка новой информации не производится, пока эти механизмы не освободятся. Поэтому если некоторый сигнал появляется через короткое время после предыдущего, то время реакции человека на второй сигнал больше, чем время реакции на него при отсутствии первого. Попытка одновременно следить за одним сообщением и отвечать на другое понижает и точность восприятия и точность ответа.

Упомянутые ограничения возможности одновременного восприятия нескольких независимых между собой сигналов, информация о которых поступает из внешней и внутренней среды, связаны с основной характеристикой внимания - его фиксированным объемом. Важной и определяющей особенностью объема внимания является то, что он практически не поддается регулированию при обучении и тренировке.

Ограниченность объема воспринимаемого и перерабатываемого материала заставляет непрерывно дробить на части поступающую информацию и определять последовательность (очередность) анализа среды. Что же определяет избирательность внимания, его направление?

Выделяют две группы факторов. К первой относят факторы, характеризующие структуру внешних раздражителей, доходящих до человека, то есть структуру внешнего поля. К ним причисляют физические параметры сигнала, например интенсивность, его частоту и другие характеристики организации сигналов во внешнем поле. Ко второй группе относят факторы, характеризующие деятельность самого человека, то есть структуру внутреннего поля. Действительно, каждый согласится, что если в поле восприятия появляется сигнал, обладающий либо большей интенсивностью, чем другие (например, звук выстрела или вспышка света), либо большей новизной (например, в комнату неожиданно входит тигр), то этот раздражитель автоматически привлечет внимание.

Проведенные исследования обратили взгляд ученых на факторы центрального (внутреннего) происхождения, влияющие на избирательность внимания: соответствие поступающей информации потребностям человека, его эмоциональному состоянию, актуальность для него данной информации. Кроме того, внимания к себе требуют действия, недостаточно автоматизированные, а также не доведенные до конца.

В многочисленных экспериментах обнаружено, что слова, имеющие особый смысл для человека, например его имя, имена его близких и т. п., легче извлекаются из шума, поскольку на них всегда настроены центральные механизмы внимания. Ярким примером воздействия особо актуальной информации является факт, известный под названием "феномен вечеринки". Представьте себе, что вы находитесь на вечеринке и поглощены интересной беседой. Внезапно вы слышите свое имя, негромко произнесенное кем-то в другой группе гостей. Вы быстро переключаете внимание на разговор, происходящий между этими гостями, и можете услышать кое-что интересное о себе. Но в то же время вы перестаете слышать то, что говорят в той группе, где вы стоите, тем самым вы упускаете нить разговора, в котором участвовали раньше. Вы настроились на вторую группу и отключились от первой. Именно высокая значимость сигнала, а не его интенсивность, желание узнать, что о вас думают другие гости, определили изменение направления вашего внимания.

Большую роль в организации предвнимания играет периферическая настройка органов чувств. Прислушиваясь к слабому звуку, человек поворачивает голову в сторону звука и одновременно соответствующая мышца натягивает барабанную перепонку, повышая ее чувствительность. При очень сильном звуке натяжение барабанной перепонки изменяется, приводя к ослаблению передачи чрезмерных колебаний во внутреннее ухо, подобно тому как сужение зрачка устраняет излишнее количество света. Остановка или задержка дыхания в моменты наивысшего внимания также облегчает прислушивание.

Присматриваясь, человек производит целый ряд операций: конвергенцию глаз, фокусировку хрусталика, изменение диаметра зрачка. Если необходимо видеть большую часть сцены, то фокусное расстояние укорачивается, когда интересны детали, оно удлиняется, соответствующие части сцены выделяются и становятся свободными от влияния побочных деталей. Выделенный участок, находясь в фокусе, лишается, таким образом, контекста, с которым первоначально был связан: он виден отчетливо, а его окружение (контекст) кажется размытым. Таким образом, один и тот же участок может приобретать разные значения в зависимости от цели или установки наблюдателя.

Отдельного рассмотрения заслуживают теории, связывающие внимание с мотивацией: привлекает внимание то, что связано с интересами человека - это и сообщает объекту восприятия дополнительную интенсивность, а с ней повышается ясность и отчетливость восприятия. Так, ученый, изучающий данную конкретную проблему, сразу обратит внимание на, казалось бы, малую деталь, но связанную с этой проблемой, которая ускользнет от другого человека, не проявляющего интереса к этому вопросу.

Физиологический аспект всех без исключения теорий связан с рассмотрением внимания как результата дополнительного нервного возбуждения, исходящего из высших нервных центров и ведущего к усилению образа или понятия. Его динамика представляется следующим образом: навстречу возбуждению, поступающему от органов чувств, центральная нервная система посылает сигналы, которые избирательно усиливают некоторые стороны внешнего раздражения, выделяя их и придавая им повышенную ясность и четкость.

Уделять внимание - значит, воспринимать некоторую вещь с помощью вспомогательных механизмов. Внимание всегда предполагает несколько физиологических и психологических вставок (различной природы и разного уровня), посредством которых выделяется и проясняется нечто конкретное.

Таким образом, внимание выполняет своеобразное "ощупывание", осмотр, анализ

окружающей среды. Поскольку ощупывание сразу всей среды невозможно, выделяется ее часть - поле внимания. Это та часть среды, которая охватывается вниманием в данный момент. Аналитический эффект внимания можно рассматривать как следствие его усиливающего влияния. Интенсифицируя восприятие части поля и последовательно перенося это усиление на другие части, человек может достичь полного анализа среды.

ХАРАКТЕРИСТИКИ ВНИМАНИЯ

Ограниченный объем внимания определяет основные его характеристики: устойчивость, концентрацию, распределение, переключаемость и предметность.

Устойчивость - это длительность привлечения внимания к одному и тому же объекту или к одной и той же задаче. Она может определяться периферическими и центральными факторами. Устойчивость, определяемая периферическими факторами, не превышает 2-3 секунд, после чего внимание начинает колебаться. Устойчивость центрального внимания может составлять значительно больший интервал – до нескольких минут. Понятно, что колебания периферического внимания при этом не исключаются, оно возвращается все время к одному и тому же объекту. При этом длительность привлечения центрального внимания, по мнению С. Л. Рубинштейна [279], зависит от возможности постоянно раскрывать в объекте новое содержание. Можно сказать, что чем интереснее для нас объект, тем устойчивее будет наше внимание. Устойчивость внимания тесно связана с его концентрацией.

Концентрация определяется единством двух важных факторов - повышением интенсивности сигнала при ограниченности поля восприятия.

Под **распределением** понимают субъективно переживаемую способность человека удерживать в центре внимания определенное число разнородных объектов одновременно. Именно это качество дает возможность совершать сразу несколько действий, сохраняя их в поле внимания. Многие слышали о феноменальных способностях Юлия Цезаря, который мог, по преданию, делать одновременно семь не связанных между собою дел. Известно также, что Наполеон мог одновременно диктовать своим секретарям семь ответственных дипломатических документов. Однако есть все основания предполагать, что одновременно протекает только один вид сознательной психической деятельности, а субъективное ощущение одномоментности выполнения нескольких обязано быстрому последовательному переключению с одной на другую. Таким образом, распределение внимания по существу является обратной стороной его переключаемости.

Переключаемость определяется скоростью перехода от одного вида деятельности к другому. Важную роль этой характеристики легко продемонстрировать при анализе такого известного и широко распространенного явления, как рассеянность, которая сводится по преимуществу к плохой переключаемости.

Множество анекдотов посвящено рассеянности ученых. Однако их рассеянность часто является оборотной стороной максимальной собранности и сосредоточенности на основном предмете интересов: они так погружены в свои мысли, что при столкновении с житейскими мелочами не переключаются и могут оказаться в смешном положении. Вот несколько фактов такого рода. Немало рассказывали о рассеянности известного композитора и химика А. П. Бородин [207]. Как-то раз, когда у него были гости, утомившись, он стал прощаться с ними, говоря, что ему пора домой, так как у него завтра лекция и пошел одеваться в переднюю. Или такой случай. Бородин поехал с женой за границу. При проверке паспортов на пограничном пункте чиновник спросил, как зовут его жену. Бородин по своей рассеянности никак не мог вспомнить ее имя. Чиновник посмотрел на него подозрительно. В это время в комнату вошла его жена, Екатерина Сергеевна, и Бородин бросился к ней: "Катя! Ради бога, как тебя зовут?"

Известна и такая история. Приходит Н. Е. Жуковский к себе домой, звонит, из-за двери спрашивают: "Вам кого?". Он в ответ: "Скажите, дома ли хозяин?". - "Нет". - "А хозяйка?" - "Нет и хозяйки. А что передать?" - "Скажите, что приходил Жуковский".

И еще один факт. Однажды у известного математика Гильберта был званный вечер. После прихода одного из гостей мадам Гильберт отвела мужа в сторону и сказала ему: "Давид, пойди и смени галстук". Гильберт ушел. Прошел час, а он все не появлялся. Встревоженная хозяйка дома отправилась на поиски супруга и, заглянув в спальню, обнаружила его в постели. Тот крепко спал. Проснувшись, он вспомнил, что, сняв галстук, автоматически стал раздеваться дальше и, надев пижаму, лег в кровать [305]. Здесь мы опять сталкиваемся с глубинной взаимосвязанностью всех характеристик внимания.

В чем причина описанной рассеянности? Главным образом в том, что, выработав бытовые

стереотипы, ученые пользовались каждым случаем, чтобы вывести из сознания контроль за их исполнением или своевременным переключением на другую программу и тем самым освободить поле внимания для решения основной научной задачи.

Теперь обратимся к следующей характеристике внимания - **предметности**. Как уже было подчеркнуто, центральные механизмы внимания действуют путем изменения чувствительности (порогов) органов чувств разной модальности. Но человек оперирует с конкретными объектами, а не с обобщенной модальностью. Например, можно слушать оркестр, не замечая кашля соседа и шума вентилятора, смотреть кинофильм, не замечая шляпы впереди сидящего зрителя, то есть выделять определенные комплексы сигналов в соответствии с центральными установками, личной значимостью, актуальностью.

Упомянутые характеристики внимания (устойчивость, концентрация и др.) в какой-то мере свойственны не только человеку, но и животным. Но особое свойство внимания - произвольность - является истинно человеческим. Животные обладают лишь непроизвольным вниманием.

ВИДЫ ВНИМАНИЯ

Произвольное - сознательно регулируемое, сосредоточенное на объекте.

Непроизвольное - возникает не специально, а под влиянием особенностей предметов и явлений, такое внимание позволяет ориентироваться в изменениях окружающей обстановки.

Послепроизвольное – возникает сознательно вслед за произвольным и не требует усилий, для того чтобы не отвлекаться.

В процессе восприятия при соответствующем напряжении внимания у человека создаются субъективные образы объективных предметов и явлений, непосредственно воздействующих на его органы ощущений. Часть этих образов возникает и видоизменяется во время ощущений и восприятий. Но есть такие образы, которые остаются после прекращения ощущений и восприятий или при переключении этих процессов на другие объекты. Такие образы называются представлениями.

Представления и их связи (ассоциации) могут долго сохраняться у человека. В отличие от образов восприятия, представления вызываются образами памяти.

Предлагаем любопытный тест (№ 4), при помощи которого вы можете проверить, хорошая ли у вас память. Ведь в повседневной жизни нам часто приходится запоминать много различной информации.

Запомните приведенные ниже слова вместе с порядковыми номерами, под которыми они числятся в списке.

Ответ можно считать правильным только при условии, что слово воспроизводится вместе с его порядковым номером, под которым оно числится в списке (хотя сам порядок воспроизведения слов не так важен).

На запоминание 20 слов дается 40 секунд (при работе в вечернее время разрешается увеличение интервала до 50 секунд).

Запишите все слова (вместе с их номерами).

- | | |
|---------------|------------------|
| 1. Украинец | 11. Масло |
| 2. Экономика | 12. Бумага |
| 3. Каша | 13. Пирожное |
| 4. Татуировка | 14. Логика |
| 5. Нейрон | 15. Христианство |
| 6. Любовь | 16. Глагол |
| 7. Ножницы | 17. Прорыв |
| 8. Совесть | 18. Дезертир |
| 9. Глина | 19. Свеча |
| 10. Словарь | 20. Вишня |

Память – это отражение того, что ранее воспринималось, переживалось, совершалось и осмысливалось человеком. Она характеризуется такими процессами, как запечатление, сохранение, воспроизведение и переработка человеком разнообразной информации. Эти процессы памяти всегда находятся в единстве, но в каждом конкретном случае какой-то из них становится наиболее активным.

Различают два вида памяти: генетическую (наследственную) и прижизненную.

Наследственная память сохраняет информацию, которая определяет анатомическое и

физиологическое построение организма в процессе развития и врожденные формы видового поведения (инстинкты). Она меньше зависит от условий жизнедеятельности организма по сравнению с прижизненно накапливаемой долговременной памятью. Информация в наследственной памяти хранится в молекулах ДНК (дезоксирибонуклеиновой кислоты), состоящих из длинных свернутых в спирали цепей. При этом в каждой клетке организма содержится вся наследственная информация. Как носитель наследственной информации, ДНК имеет ряд особых свойств. Она устойчива к повреждающим факторам, способна к исправлению некоторых своих повреждений, что стабилизирует ее информационный состав. Эти и ряд других свойств обеспечивают надежность наследственной информации.

Прижизненная память – это хранилище информации, полученной с момента рождения до смерти. Она существенно больше зависит от внешних условий. Различают несколько видов и форм прижизненной памяти. Один из видов прижизненной памяти - запечатлевание (импринтинг) - является промежуточным между генетической и прижизненной памятью.

Запечатлевание – это форма памяти, наблюдаемая только в ранний период развития, сразу после рождения. Запечатлевание заключается в одномоментном установлении очень устойчивой специфической связи человека или животного с конкретным объектом внешней среды. Эта связь может проявиться в следовании за любым движущимся объектом, впервые показанным животному в первые часы жизни, в приближении к нему, прикосновении и т. п. Такие реакции сохраняются на длительное время, что рассматривается как пример обучения и долговременного запоминания с одного предъявления. Запечатлевание существенно отличается от обычного запоминания тем, что длительное неподкрепление не ослабляет реакции, но оно ограничено коротким, четко определенным периодом в жизненном цикле и необратимо. При обычном обучении то, что показано последним, оказывает (при прочих равных условиях значимости, вероятности и т. п.) наибольшее влияние на поведение, тогда как при импринтинге объект, показанный первым, имеет большее значение. Здесь главное – не новизна раздражителя, а его первенство.

Итак, легко заметить, что запечатлевание как форма прижизненной памяти очень близка к наследственной по прочности, неповреждаемости следа и по неотвратимому характеру своих проявлений.

Выделяют следующие виды прижизненной памяти: двигательную, образную, эмоциональную и символическую (словесную и логическую).

Двигательная память обнаруживается очень рано. Это прежде всего память на позу, положение тела. Двигательная память лежит в основе профессиональных и спортивных навыков, танцевальных фигур и бесчисленных автоматических навыков, вроде привычки, переходя улицу, смотреть сначала налево, а потом направо. Достигая полного развития раньше иных форм, двигательная память у некоторых людей остается ведущей на всю жизнь, у остальных ведущую роль играют другие виды памяти.

Одна из форм образной памяти - **зрительная**. Ее отличительная особенность в том, что в период удержания образа в памяти он претерпевает определенную трансформацию. Обнаружены следующие изменения, совершающиеся со зрительным образом в процессе сохранения: упрощение (опускание деталей), некоторое преувеличение отдельных деталей, преобразование фигуры в более симметричную (более однообразную). Сохраняемая в памяти форма может округляться, расширяться, иногда меняется ее положение и ориентация. В процессе сохранения образ трансформируется и по цвету. Яснее и ярче всего зрительно воспроизводятся образы, редко встречающиеся, неожиданные. С одной стороны, указанные преобразования образа в памяти делают его менее точным по сравнению с образом в словесной памяти. С другой стороны, эти преобразования могут принести пользу - превратить образ в общую схему и до известной степени сделать его символом. Зрительная образная память плохо поддается произвольному управлению. Хорошо помнить только особенное, экстраординарное - еще не значит иметь хорошую память.

У А. П. Чехова в пьесе "Чайка" неудачливый писатель так сравнивает себя с талантливым: "У него [талантливого] на плотине блестит горлышко от разбитой бутылки и чернеет тень от мельничного колеса – вот лунная ночь и готова, а у меня и трепещущий свет луны, и тихое мерцание звезд, и далекие звуки рояля, замирающие в тихом ароматном воздухе" [353, с. 53]. Последнее описание каждый воспринимал и читал множество раз и поэтому оно не вызывает яркого образа. Наоборот, блеск горлышка разбитой бутылки - неожиданный и потому запоминающийся образ.

Образная память обычно ярче проявляется у детей и подростков. У взрослых людей ведущая память, как правило, не образная, а логическая. Однако есть профессии, где полезно иметь

развитую образную память. Выявили, что можно эффективно тренировать образную память, если воспроизводить заданные картины мысленно в расслабленном пассивном состоянии с закрытыми глазами перед сном.

Эмоциональная память определяет воспроизведение определенного чувственного состояния при повторном воздействии той ситуации, в которой данное эмоциональное состояние возникло впервые. Важно подчеркнуть, что это состояние воспроизводится в комплексе с элементами ситуации и субъективным отношением к ней. Особенности этой памяти - в быстроте формирования следов, особой их прочности и произвольности воспроизведения. Имеются утверждения о том, что чувственная память, на основе которой развивается эмоциональная память, имеется уже у шестимесячного ребенка и достигает своего расцвета к трем-пяти годам. На ней основываются осторожность, симпатии и антипатии, а также первичное чувство узнавания ("знакомое" и "чужое"). Сильные, эмоционально окрашенные впечатления человек хранит дольше всего. Исследуя устойчивость эмоциональной памяти, В. Н. Мясищев [208] отмечал, что когда школьникам показывали картины, то точность их запоминания зависела от эмоционального отношения к ним - положительного, отрицательного или безразличного. При положительном отношении они запомнили все 50 картин, при отрицательном только 28, а при безразличном - всего 7. Эмоциональная память отличается тем, что почти никогда не сопровождается отношением к ожившему чувству, как к воспоминанию ранее пережитого чувства. Так, человек, напуганный или испуганный в детстве собакой, пугается затем при каждой встрече с собакой, но не осознает, с чем связано это чувство. Произвольное воспроизведение чувств почти невозможно. Наряду с запечатлением чувственного состояния, сопутствовавшего восприятию той или иной информации, эмоциональная память обеспечивает быстрое и прочное запоминание и самой информации, вызвавшей данное эмоциональное состояние, однако не всегда можно полагаться на точность ее сохранения.

Приведем пример. Был осуществлен такой эксперимент [412]: студенты сидели в аудитории, склонив головы над экзаменационными листами. Внезапно дверь распахнулась, и молодая женщина ростом приблизительно 1 метр 50 сантиметров, одетая в джинсы, клетчатую ковбойку и тирольскую зеленую шляпу, ворвалась в комнату. Она быстро бросила в студента, сидевшего в первом ряду, морковь и крикнула: "Федеральная селедка! Ты украл мои отметки". При этом снаружи из коридора был слышен хлопающий звук. Студент в первом ряду, одетый в униформу спортивного общества, вскрикнул и упал на пол. Когда нападавшая выскочила из комнаты, двое мужчин, одетых, как санитары, вбежали в аудиторию, поставили жертву на ноги и быстро вывели. Вся сцена заняла минуту с момента, когда вбежала нападавшая, и до того как вывели жертву. Влияние эмоционального шока и неожиданности ярко проявилось тогда, когда студентов попросили немедленно описать полную картину событий, свидетелями которых они были, ответив на ряд вопросов. Результат оказался потрясающим. Вот некоторые вопросы и ответы. Кто был нападавший? Один студент писал: "...большой, германского типа... как голливудский спасатель". Как был одет нападавший? "В униформу железнодорожного кондуктора". Каково было оружие? "Убийца использовал нож с открытым лезвием". Кто был жертвой? "Мужчина, одетый в брюки цвета хаки и голубой свитер". Поскольку инцидент был в высшей степени неожиданным и имел вид драматического, большинство свидетелей не запомнили ни внешнего вида вошедшей, ни обстоятельств вторжения. В описанной экспериментальной ситуации деформацию следов в памяти можно отнести только за счет эмоционального воздействия, ибо фактор времени исключен, и нельзя отнести забывание за счет преобразования информации за длительный период хранения.

Символическая память подразделяется на словесную и логическую. Словесная формируется в процессе прижизненного развития вслед за образной и достигает наивысшей силы к 10-13 годам. Отличительной чертой ее является точность воспроизведения. Другой (и в этом ее преимущество перед образной памятью) - значительно большая зависимость от воли. Воспроизвести зрительный образ - не всегда в нашей власти, в то время как повторить фразу значительно проще. Однако и при словесном сохранении наблюдаются искажения. Так, при запоминании ряда слов точнее всего воспроизводятся начальные и конечные, кроме того, деталь в рассказе, которая привлекла внимание человека, при пересказе имеет тенденцию передвигаться к началу. Точность словесного воспроизведения обеспечивается не только повторением, но и сокращением. Текст можно сократить и тем самым облегчить работу памяти: чем он короче, тем меньше ошибок при воспроизведении. Краткость эффективна не только за счет простого урезывания, но и за счет

выработки правил выделения самого существенного. Постепенно через обобщение развивается логическая память.

Отношения словесной памяти со зрительной - сложные. С одной стороны, словесная память сама по себе точнее зрительной, с другой - она может оказывать влияние на зрительные образы, сохраняющиеся в памяти, усиливая их трансформацию или подавляя их полностью. В этом случае зрительные образы в памяти могут преобразовываться так, чтобы точнее соответствовать своим словесным описаниям.

По времени сохранения материала выделяют четыре основные формы памяти:

- **мгновенная** (или иконическая - память-образ) связана с удержанием точной и полной картины только что воспринятой органами чувств, без какой бы то ни было переработки полученной информации. Эта память – непосредственное отражение информации органами чувств. Ее длительность от 0,1 до 0,5 секунды и она представляет собой полное остаточное впечатление, которое возникает от непосредственного восприятия стимулов;

- **кратковременная** представляет собой способ хранения информации в течение короткого промежутка времени. Длительность удержания мнемических следов здесь не превышает нескольких десятков секунд, в среднем около 20 (без повторения). В кратковременной памяти сохраняется не полный, а лишь обобщенный образ воспринятого, его наиболее существенные элементы. Эта память работает без предварительной сознательной установки на запоминание, но зато с установкой на последующее воспроизведение материала;

- **оперативной** называют память, рассчитанную на хранение информации в течение определенного, заранее заданного срока, в диапазоне от нескольких секунд до нескольких дней. Срок хранения сведений этой памяти определяется задачей, вставшей перед человеком, и рассчитан только на решение данной задачи. После этого информация может исчезать из оперативной памяти;

- **долговременная** память способна хранить информацию в течение практически неограниченного срока. Информация, попавшая в хранилища долговременной памяти, может воспроизводиться человеком сколько угодно раз без утраты. Более того, многократное и систематическое воспроизведение данной информации только упрочивает ее следы в долговременной памяти.

Особенности запоминания и припоминания выступают в виде качеств памяти. К ним относятся объем (измеряется количеством объектов, припоминаемых сразу же после их однократного восприятия), быстрота (измеряется скоростью, то есть количеством затраченного времени на запоминание и припоминание нужного материала), точность (измеряется степенью сходства того, что припоминается, с тем, что воспринималось), длительность (измеряется количеством времени, в течение которого без повторных восприятий может припомниться то, что запомнилось).

Подводя итог всему вышесказанному, можно подчеркнуть, что память – это психический процесс запечатления и воспроизведения человеком его опыта. Благодаря памяти, прошлый опыт человека не исчезает бесследно, а сохраняется в виде представлений.

Ощущения, восприятия и представления человека отражают главным образом те предметы и явления или их отдельные свойства, которые непосредственно воздействуют на анализаторы. Эти психические процессы вместе с произвольным вниманием и наглядно-образной памятью представляют собой чувственные основы познания человеком объективной действительности.

Но чувственные основы не исчерпывают всех возможностей человеческого отражения. Об этом свидетельствует то, что человек очень многое не ощущает и не воспринимает, но познает. Он, например, не слышит ультракороткие или слишком слабые звуки, не ощущает небольшие температурные изменения, не видит движения световой или радиоволны, не осязает процессов, происходящих внутри атомов, и т. д. Особенно остро проявляется ограниченность чувственного познания в отражении прошлого и будущего, то есть того, что объективно не существует и не воздействует на человека в конкретный момент его жизненной деятельности.

Несмотря на такую ограниченность, человек все-таки отражает и то, что недоступно его чувственному познанию. Это происходит благодаря мышлению.

Прежде чем перейти к рассмотрению особенностей мышления, попробуйте с помощью предлагаемого теста (№ 5) определить: к чему вы более склонны - действовать или размышлять? Ответьте на вопросы "да" или "нет".

1. Вам нравится быть занятым?

2. Пробки и медленное движение машин на дорогах вас раздражают (при условии, что вы - в машине)?

3. Склонны ли вы спешить с одного места на другое, с одной работы на другую?
4. Вам неприятно, если приходится сидеть "сложив руки" и ничего не делать?
5. Вы предпочитаете быть участником, а не зрителем?
6. Пользуетесь ли лестницей, если много людей ждут лифта?
7. Жалуются ли окружающие, что вы слишком быстро все делаете?
8. Встаете ли вы рано, даже в выходные дни?
9. С энтузиазмом ли воспринимаете новые проекты?
10. Вам нравится организовывать людей?
11. Предпочитаете ли вы действовать, а не планировать?
12. Много ли времени проводите, фантазируя и мечтая?
13. Думаете ли когда-нибудь о том, откуда появился род человеческий?
14. Любите ли отгадывать кроссворды?
15. Часто ли посещаете музеи и выставки?
16. Получаете ли удовольствие от интересной беседы?
17. Есть ли у вас привычка шагать по лестнице через ступеньку?
18. Считаете ли вы, что успеваете делать больше других людей?
19. Предпочитаете ли вы активный отдых спокойному?
20. Становится ли вам скучно, если нечего делать?

Мышление - это обобщенное отражение объективной действительности в ее закономерных, наиболее существенных связях и отношениях. Оно характеризуется общностью и единством с речью.

Другими словами, мышление есть психический процесс познания, связанный с открытием субъективно нового знания, с решением задач, с творческим преобразованием действительности.

Мышление проявляется при решении любой задачи, возникающей перед человеком, коль скоро она актуальна, не имеет готового решения и мощный мотив побуждает человека искать выход. Непосредственным толчком к разворачиванию мыслительного процесса служит возникновение задачи, которая, в свою очередь, появляется как следствие осознания рассогласования между известными человеку принципами и способами выполнения действий и новыми условиями, исключающими их применение. Первый этап, непосредственно следующий за осознанием наличия задачи, обычно связан с задержкой импульсивно возникающих реакций. Такая задержка создает паузу, необходимую для ориентировки в ее условиях, анализа компонентов, выделения наиболее существенных и соотнесения их друг с другом. Предварительная ориентировка в условиях задачи является обязательным начальным этапом всякого процесса мышления.

Следующий ключевой этап связан с выбором одной из альтернатив и формированием общей схемы решения. В процессе такого выбора некоторые возможные ходы в решении обнаруживают себя как более вероятные и оттесняют неадекватные альтернативы. При этом из памяти извлекаются не только общие черты данной и аналогичных ситуаций из прошлого опыта человека, но и сведения о результатах, которые получались ранее при подобных мотивациях и эмоциональных состояниях. Происходит непрерывное сканирование информации в памяти, а наличная доминирующая мотивация направляет этот поиск. Характер мотивации (ее сила и длительность) определяет извлекаемую из памяти информацию. Постепенное повышение эмоциональной напряженности ведет к расширению диапазона извлекаемых из памяти гипотез, но чрезмерное напряжение может сузить этот диапазон, что и определяет известную тенденцию к стереотипным решениям в стрессовых ситуациях. Однако и при максимальном доступе к информации полный перебор гипотез нерационален из-за больших затрат времени.

Для ограничения поля гипотез и управления очередностью перебора используется специальный механизм, тесно связанный с системой установок человека и его эмоциональным настроением. Прежде чем перебирать и оценивать возможные подходы к решению задачи, ее нужно понять, а что такое понять? Понимание обычно определяется наличием промежуточных понятий, связывающих условия задачи и требуемый результат, и транспонируемостью решения. Решение будет транспонируемым, если выделен общий принцип решения для класса задач, то есть выделен инвариант, который может быть использован для решения задач других классов. Научиться выделять такой общий принцип - значит получить универсальный инструмент для решения задач. Этому помогает тренировка в переформулировании задачи.

Основными элементами, с которыми оперирует мысль, являются *понятия* (отражение общих и существенных признаков каких-либо предметов и явлений), *суждения* (установление связи между предметами и явлениями; оно может быть истинным и ложным), *умозаключения* (вывод из одного или нескольких суждений нового суждения), а также *образы* и *представления*.

К основным операциям мышления относят *анализ* (мысленное разделение целого на части с последующим их сравнением), *синтез* (объединение отдельных частей в целое, построение целого из аналитически заданных частей), *конкретизацию* (применение общих законов к конкретному случаю, операция, обратная обобщению), *абстрагирование* (выделение какой-либо стороны или аспекта явления, которое в действительности как самостоятельное не существует), *обобщение* (мысленное объединение сходных по каким-то признакам предметов и явлений), а также *сравнение* и *классификацию*.

Важно отметить, что основные мыслительные операции можно представить как обратимые пары: анализ – синтез, выявление сходства – выявление различий, абстрагирование – конкретизация.

Основными видами мышления являются *теоретическое* (к которому, в свою очередь, относят понятийное и образное), а также *практическое* (к нему относятся наглядно-образное и наглядно-действенное).

К основным свойствам ума относятся:

- *любопытность* и *пытливость* (стремление узнать как можно больше и доскональнее);
- *глубина* (умение проникать в сущность предметов и явлений);
- *гибкость* (умение правильно ориентироваться в новых обстоятельствах);
- *критичность* (умение поставить под сомнения сделанные выводы и вовремя отказаться от неверного решения);
- *логичность* (умение мыслить стройно и последовательно);
- *быстрота* (способность принимать правильные решения в кратчайшие сроки).

При исследовании мыслительных процессов обнаружено несколько видов барьеров – специфических препятствий в мышлении, своеобразных табу. Это и самоограничения, связанные с инертностью и трафаретностью нашего мышления, и преклонение перед живыми авторитетами ("сам Н. Н. скептически отозвался о перспективности работ в этом направлении") и мертвыми ("еще Пуанкаре указывал на неразрешимость аналогичной проблемы"), и запреты, основанные на ложной аналогии ("это похоже на создание вечного двигателя"). Один из наиболее действенных способов подавления новых идей – это представление, согласно которому никто не имеет права сомневаться в каком-либо решении, если сам не предлагает лучшего или более доказательного.

Для преодоления перечисленных барьеров полезно в начале решения задачи подвергнуть анализу все поле гипотез независимо от их ожидаемой продуктивности. И только по мере того как анализ продвигается, он должен сосредоточиваться на все более узкой сфере, имеющей более близкое отношение к решаемой задаче.

Для облегчения преодоления указанных трудностей и чтобы не упустить важных гипотез при случайном переборе, разработан специальный метод – морфологический анализ [8]. Он состоит в расчленении задачи на функциональные элементы и последовательном исследовании всех возможных композиций этих элементов во всем разнообразии их параметров. Другим способом направить ассоциации в нужную сторону является метод "фокальных объектов" [8]. В рамках этого подхода производится анализ сочетания свойств изучаемого объекта и нескольких случайных, но принудительным образом выбранных.

Еще одним способом ухода от стереотипов в решении является умение целенаправленно видоизменять, "покачать" условия задачи. С этой целью можно изменять размеры объекта как в сторону уменьшения – до нуля, так и в сторону увеличения – до бесконечности, можно варьировать и время существования объекта от микроинтервалов до бесконечности. Тот же эффект достигается и при дроблении объекта на части, и при поиске решения для отдельных частей раздробленного объекта. Целесообразно использовать и перенос решения в другое пространство или введение неравномерности в пространственные особенности среды или объекта.

В мышлении понятиями заложена еще одна возможность оптимизации решения задачи. Использование понятий разного уровня позволяет, переходя от менее обобщенных понятий к более обобщенным и обратно, уйти от проторенных путей решения.

Одним из действенных способов активизации мышления считают подсказку. Ее можно

предлагать или на разных (раннем и позднем) этапах решения задачи, или на одном и том же этапе применять подсказки различного уровня – более или менее конкретные. В качестве подсказки для решения основной задачи можно использовать вспомогательную задачу, менее трудную, но содержащую принцип решения основной, который может быть перенесен. Рассмотрим пример из книги А. В. Брушлинского [45]. Задача: будет ли гореть свеча в космическом корабле в условиях невесомости? Решение: невесомость исключает конвекцию, и горение невозможно, так как продукты горения не удаляются из пламени и оно гаснет из-за отсутствия кислорода. На первых стадиях решения этой задачи могут быть предложены две более легкие вспомогательные задачи-подсказки, решение которых тоже основано на принципах конвекции и диффузии. Почему батареи водяного отопления располагаются в комнате внизу, а не наверху? (Конвекция.) Почему сливки на молоке быстрее отстаиваются в холодном помещении? (Диффузия.)

Используют разнообразные подсказки: сообщение очередного хода решения, дополнительных данных, приведение аналогии. Однако надо иметь в виду, что подсказка, совпадающая по времени с формированием собственного решения, может резко затормозить его или вовсе сорвать так называемый эффект запираия [75]. Эффект запираия нередко проявляется на экзамене, если подсказка экзаменатора, предложенная в момент, когда экзаменуемый почти достиг результата, разрушает мыслительную схему его собственного решения. Он даже не может понять, что ему подсказывают, настолько он поглощен реализацией своего решения.

Все перечисленные способы преодоления мыслительных барьеров весьма эффективны при необходимости найти новый оригинальный подход к анализу теоретических и технических проблем. Однако в обыденной жизни человек вынужден ежедневно решать задачи межличностного общения, и тогда обнаруживается, что здесь ему еще труднее высвободиться из под жесткого контроля традиционных и стереотипных подходов. В последние годы стало быстро развиваться даже отдельное направление в психологии - теория атрибуции, – изучающее способы повседневного, обыденного мышления. Поле приложения усилий исследователей в этой области - изучение влияний социальной среды на то, как человек, вынужденный действовать в условиях информационной неопределенности, выдвигает гипотезы о причинах наблюдаемого поведения других людей.

Карл Юнг [376] рассматривал два типа людей по характеру мышления: интуитивный (характеризуется преобладанием эмоций над логикой и доминированием правого полушария головного мозга над левым) и мыслительный (ему свойственны рациональность и преобладание левого полушария головного мозга над правым, примат логики над чувствами).

В психологии проблема мышления тесно связана с проблемой речи. Человеческое мышление и речь протекают на основе общих элементов - слов. Речь возникла одновременно с мышлением в процессе общественно-исторического развития человека.

Прежде чем мы рассмотрим особенности и требования, предъявляемые к речи современного образованного делового человека, предлагается ответить "да" или "нет" на вопросы теста (№ 6), позволяющего определить, насколько эффективно вы владеете своей речью и умеете излагать собственные мысли:

1. Заботитесь ли вы о том, чтобы быть понятым?
2. Подбираете ли вы слова, соответствующие возрасту, образованию, интеллекту и общей культуре собеседника?
3. Обдумываете ли вы форму изложения мысли, прежде чем высказаться?
4. Ваши распоряжения достаточно кратки?
5. Если собеседник не задает вам вопросов после того, как вы высказались, считаете ли вы, что он вас понял?
6. Достаточно ли ясно и точно вы высказываетесь?
7. Следите ли вы за логичностью ваших мыслей и высказываний?
8. Выясняете ли вы, что было не ясно в ваших высказываниях? Побуждаете ли задавать вопросы?
9. Задаете ли вы вопросы собеседникам, чтобы понять их мысли и настроения?
10. Отличаете ли вы факты от мнений?
11. Стараетесь ли вы опровергнуть мысли собеседника?
12. Стараетесь ли вы, чтобы собеседники всегда соглашались с вами?
13. Используете ли вы профессиональные термины, далеко не всем понятные?
14. Говорите ли вы вежливо и дружелюбно?

15. Следите ли вы за впечатлением, производимым вашими словами?

16. Делаете ли вы паузы для обдумывания?

Речь - это система используемых человеком звуковых сигналов, письменных знаков и символов для представления, переработки, хранения и передачи информации.

Речь - главное приобретение человечества, катализатор его совершенствования. Действительно, она всемогуща, она делает доступными познанию те объекты, которые человек воспринимает непосредственно, то есть с которыми достижимо реальное взаимодействие. Кроме того, язык позволяет оперировать и с объектами, которые человек вообще не встречал ранее, то есть не входившими в его индивидуальный опыт, а присвоенными им из общечеловеческого опыта. Поэтому и говорят, что язык знаменует появление особой формы отражения действительности. Возникновение устной и письменной речи определило специфику развития мышления.

Известно, что существуют понятия разной степени обобщенности и каждому понятию соответствует название - слово (символ). Участие речи в этом аспекте мышления несомненно. Значительно труднее представить себе образы, прошедшие несколько этапов обобщения. Развитие письменного языка позволяет нам проследить постепенный переход от конкретных образов к обобщенным символам. У истоков письменной речи в древности находились картинки, реалистично изображавшие предметы, но отношения между предметами в них не изображались. В современном языке слово потеряло всякое зрительное сходство с обозначаемым им объектом, а отношения между объектами представляются грамматической структурой предложения. Письменное слово - результат многих этапов обобщения исходного конкретного зрительного образа.

Воздействие речи на другие высшие психические процессы не менее значимо и проявляется многогранно как фактор, организующий структуру восприятия, формирующий архитектуру памяти и определяющий избирательность внимания.

Обобщенный образ восприятия сопоставляется с названием, и тем самым предопределяется обратное влияние слова на последующее восприятие. Каждая зрительная картина воспринимается человеком в соответствии с тем, к какому понятию он относит конфигурацию [406].

Не менее отчетливо проявляется влияние речи на память. В качестве примера можно вспомнить, что предъявляемые человеку для запоминания цвета смещаются в его памяти к названиям основных цветов спектра. Однако, как только человека ставят в условия, когда он должен использовать иные категории для обозначения цвета, данного смещения не наблюдается. Так, если просить запомнить цвет, назвав его вишневым, апельсиновым или фиалковым, и тем самым соотнести с цветами конкретного, хорошо знакомого предмета, то есть использовать иные понятия, чем в первом случае, то наблюдается смещение иного рода - в направлении к свойствам названного предмета. Одним словом, выдвинутая на основе прежнего опыта (памяти) гипотеза делает восприятие тенденциозным.

Еще один пример: обозначение в разных языках цветка, именуемого в русском языке "подснежником", в немецком - "Schneeglockchen", во французском - "perce-neige", в английском - "snowdrop". Происхождение этого слова в русском языке связано с ранним появлением цветка весной (под снегом), то есть название обращает внимание на фактор времени, в немецком - слово означает "снежный колокольчик", указывая на его форму. Французское название - "perce-neige" (просверливающий снег) ассоциируется с движением. В основе английского названия "snowdrop" (снежная капля) лежит другой признак - форма. Хотя все эти наименования подснежника имеют в виду один и тот же цветок, говорящий на русском языке сообщает дополнительное сведение о времени появления этого цветка, на немецком и английском - о его форме, на французском - о способе его появления. Этот пример еще раз показывает, что слово имеет существенное влияние на содержание информации об объекте, хранящейся в памяти [43].

Как показали специальные исследования, каждое слово в памяти закономерно связано с другими словами более или менее прочными связями (ассоциациями). Структура, где прослеживаются даже слабые связи, называется смысловым полем данного слова. Предполагается, что центр поля характеризуется более тесными связями - более высокими вероятностями сочетания данных слов, а периферия содержит слова, образующие редко встречающиеся сочетания [9]. Такая организация смыслового поля слова проявляется, например, в понимании переносного смысла слова и юмора. Известно, что употребления маловероятных сочетаний слов часто вызывает смех, однако только активное владение всем смысловым полем слова позволяет понять соль шуток, ощутить малую вероятность сочетания слов. Отсюда вытекает значимость изучения обширной лексики (а не только грамматики) при овладении иностранными языками.

Говоря об основных видах речи, мы должны подчеркнуть, что процесс обмена мыслями осуществляется в виде устной и письменной речи, однако необходимо помнить и еще об одном виде – внутренней речи, произносимой мысленно. Она не выполняет функцию общения, а служит для осуществления процесса мышления (ее основная особенность состоит как раз в том, что слова произносятся про себя и, как правило, не имеют звукового оформления; она отличается от разговорной, внешней, речи конспективностью, краткостью, носит отрывочный характер).

Речь также подразделяют на **активную** (речь говорящего, пишущего) и **пассивную** (речь слушающего, читающего).

Речь человека вообще и его отдельные выступления перед слушающими можно охарактеризовать по содержанию, выразительности и форме.

Выступающий перед аудиторией должен иметь хорошо поставленный голос. От этого в значительной мере зависит успех передачи содержания, направленного не только к разуму, но и к чувствам слушателей. Невозможно передать всю глубину содержания, воздействовать на аудиторию и эмоционально и эстетически, если голос хриплый, сипящий и монотонный. Помимо этого, охрипший оратор вызывает у слушателей непреодолимую потребность прочистить горло кашлем. Кстати о кашле. Кашель аудитории как-то мешал лектору начать выступление. В ответ на его просьбу перестать кашлять из аудитории ответили: "Что значит перестать? Кашель ведь неуправляем". "Представьте себе - управляем", - ответил лектор и рассказал, о народовольце Н. А. Морозове, который, попав в Шлиссельбургскую крепость с очагом туберкулеза в легких и зная, что кашель ускоряет болезненный процесс, усилием воли приказал себе не кашлять. Когда через 30 лет он вышел на свободу, врачи поразились: от туберкулеза не осталось и следа. "Кстати, - закончил лектор, - обратите внимание: за то время, пока я рассказывал, ни один из вас не кашлянул" [203].

Речь должна быть сбалансирована по темпу. Торопливость, обычно вызванная робостью оратора, создает впечатление, что выступающий "отделяется". Вялая речь тоже неэффективна, так как вызывает безразличие к теме выступления. Очень медленное чтение лекции приводит к ослаблению восприятия, возникающие между словами паузы накладывают на каждое слово дополнительную смысловую нагрузку, слова получают неоправданно большую эмоциональную и содержательную значимость, что затрудняет восприятие [32].

Понятность языка выступления зависит от множества факторов: словарного состава, длины предложений, степени синтаксической сложности речи, насыщенности ее абстрактными выражениями, иностранными и специальными терминами. Очень важно правильно употреблять слова. Несоответствие употребляемого слова его общепринятому значению или стилистическим нормам вызывает у слушателей негативные эмоции, которые могут свести на нет цель выступления. Излишне выпренные выражения смешат, тривиальные раздражают, неправильно употребляемые слова вызывают насмешку и иронию. Выдающийся русский юрист и оратор А. Ф. Кони, хорошо знавший цену точности построения фразы, писал: "Стоит переставить слова в народном выражении "кровь с молоком" и сказать "молоко с кровью", чтобы увидеть значение отдельного слова, поставленного на свое место" [143, с. 89].

Необходимо обратить внимание на словарный состав речи. В языковом отношении суждения должны быть сформулированы так, чтобы соответствовать запасу знаний слушателей и в некоторой степени характеру их ожиданий - социальных установок. Образец гибкого следования письменной речи за меняющейся во Франции обстановкой можно найти у Е. В. Тарле, который приводит наблюдение над спецификой подбора слов в парижской прессе для описания продвижения Наполеона с момента его высадки в бухте Жуан до вступления в Париж (период Ста дней). Первая публикация: "Корсиканское чудовище высадилось в бухте Жуан", вторая - "Людоед идет к Грассу", третья - "Узурпатор вошел в Гренобль", четвертая - "Бонапарт взял Лион", пятая - "Наполеон приближается к Фонтенбло", шестая - "Его императорское величество ожидается сегодня в своем верном Париже". Вся эта литературная гамма извлечена из одних и тех же газет, издававшихся при одном и том же составе редакции на протяжении нескольких дней: менялись ситуации и вместе с ними - слова [321, с. 351].

Для того чтобы слушатели доверяли выступающему, его язык должен быть в известной мере близким к языку аудитории, в противном случае возникает отчужденность. Следует иметь в виду, что, как отмечал еще Н. Г. Чернышевский, формулой чувства групповой принадлежности становится утверждение "человек, говорящий нашим языком - наш человек". Современный русский литературный язык быстро развивается. Опытные преподаватели – это люди, учившиеся говорить и получившие представление о языковой норме 40 -50 лет назад. Они сохраняют представления о такой норме и поныне. Молодежь овладевает уже изменившимся языком, у нее

формируется иное представление о речевой норме. Отсюда и ряд психологических трудностей: "старшие" поколения относятся с непониманием и нередко с возмущением к речевой норме молодежи, а молодежь стремится любой ценой отстоять свою речевую самостоятельность. Едва ли зрелый человек скажет "до фонаря", "до фени", но и юноша не употребит, выражений "соблаговолите", "не извольте беспокоиться". Из этого можно сделать некоторые выводы: необходимо освежать речь отдельными образными элементами современного языка и, может быть, даже студенческого сленга, не доводя, разумеется, этот процесс до абсурда - до языка Элочки-людоедки. Очень важно помнить, что функции распределения значений слов могут не совпадать у вас и у ваших слушателей. То, что вам кажется смешным, они не поймут, а там, где вы говорите о серьезных вещах, могут засмеяться. Учет этих моментов существен для успешности лекторской и преподавательской работы.

Нужно обратить внимание на то, что обилие слов-паразитов ("так сказать", "значит", "ну" и т. д.) отталкивающе действует на слушателей, и речь засоряется ими особенно часто, когда лектор волнуется. Эмоциональная напряженность выступающего специфически искажает его речь, в ней появляется "мусор" типа слов "это", "какой-то", "этот самый", "вот", "значит" и паузы с наполнителями типа "э-э-э". Сильное волнение лектора может сделать его выступление излишне категоричным, увеличив количество слов с четкой позитивной и негативной ориентацией ("очень", "совершенно", "прекрасно"), участить повторы слов и склонность к использованию стереотипов и терминов [106].

Язык выступления должен быть по возможности простым. Не следует думать, что сложность и наукообразность речи способствуют ее пониманию и завоеванию авторитета лектора у слушателей. Некоторые лекторы без необходимости используют слишком сложную форму для выражения совсем простых мыслей. Манера излагать очевидно простой материал сложно иногда выявляет стремление создать определенную дистанцию между собой и собеседником, что ухудшает контакт. Представления, что о сложных научных проблемах нельзя говорить живо и просто, совершенно несостоятельны. Известный физик Гейзенберг писал: "Для физика возможность описания на обычном языке является критерием того, какая степень понимания достигнута в соответствующей области" [155, с. 48]. Конечно, нужно отдавать себе отчет в том, что простота изложения требует не только большой работы над формой, но и углубленного знания предмета.

Допустимо ли использовать в речи штампы и стереотипы? Совместная жизнь и сотрудничество людей формируют общие для них стереотипы мышления. Мысленным штампам соответствуют и языковые стереотипы в форме нормативных оборотов речи. Иногда целесообразно пользоваться стереотипами, поскольку некоторые из них обладают большой действенной силой, которая сохраняется даже и тогда, когда условия, при которых были выработаны конкретные штампы, изменились, например "зов боевой трубы". Многие люди считают, что лучше обходиться без штампов, но ведь штампы экономят восприятие, позволяя быстро просматривать материал для обобщенной оценки его значимости.

Говорите кратко. Еще древние риторы предостерегали против длинных фраз, поскольку они плохо действуют на слух аудитории и на дыхание оратора. Цицерон [351] утверждал, что величайшее из достоинств оратора - не только сказать то, что нужно, но и не сказать того, что не нужно. Насколько известно высказывание Цезаря "Пришел, увидел, победил" лучше, чем "Сначала пришел, потом увидел и после этого победил"!

Желательно выражаться точнее, физик Дирак говорил точно и требовал точности от других. Однажды, окончив сообщение, он обратился к аудитории: "Вопросы есть?" "Я не понимаю, как Вы получили это выражение", - сказал один из присутствующих. "Это утверждение, а не вопрос, - произнес Дирак, - вопросы есть?"

Необходимо выражаться не только точно, но и образно. Вот пример из книги врача-гипнолога Буля [46]. Человеку, находящемуся под гипнозом, внушалось: "Вы съели жирную пищу". Затем экспериментально изучали процессы в желчном пузыре, но никаких результатов, сходных с картиной реального насыщения жирной пищей, не обнаружили. Тогда изменили формулу внушения: "Вы видите перед собой на столе много вкусных питательных жирных блюд - яичницу с салом, колбасу, масло, ветчину с горчицей, свинину с хреном. Вы начинаете есть, выбирая то, что вы любите...". Рентгеновские снимки желудка и желчного пузыря показали картину, аналогичную той, которая возникает после реального насыщения подобной пищей.

Чем конкретнее речь, тем ярче зрительные представления, и напрасно в погоне за наукообразием вытраивают образность речи. Так, в газете писали о том, как режиссер научно-популярного фильма "Воздуху и воде быть чистыми" сдавал его заказчику. Дикторский текст

начинался словами: "Ученые формулируют эту проблему просто: или люди сделают так, что в воздухе станет меньше дыма, или дым сделает так, что на Земле станет меньше людей". Два почтенных специалиста-заказчика усмотрели в этом крамолу и исправили текст так: "Ученые формулируют эту проблему просто: или люди обеспечат достаточную очистку выбросов в атмосферу и водоемы, или фауна и флора, будут подвержены уничтожению". И стало скучно.

Поэтичность речи способствует ее восприятию. Например, архитектор Ф. О. Шехтель обратился к своим слушателям с такими словами: "Едва ли есть сказка более волшебная, чем сказка о трех сестрах: Архитектуре, Живописи и Скульптуре. С тех пор как существует наш мир, мы не перестаем зачаровываться этой постоянной сказкой, в которой в не меньшей степени участвует Музыка, Поэзия и остальные музы..." [77, с. 191]. Слушатели запомнили это на всю свою жизнь.

Желательно в речи чаще применять прямые обращения. Такой прием способствует активизации мышления слушателей, так как они тем самым непосредственно вовлекаются в решение излагаемых проблем. Начало речи Цицерона [351] против Катилины, на которой училось много поколений ораторов, звучало так: "Доколе же ты, Катилина, будешь злоупотреблять нашим терпением? Как долго еще ты в своем бешенстве будешь издеваться над нами?" Выражения типа "Попытаемся решить этот вопрос совместно с вами", "А теперь подойдем к этому же вопросу с другой стороны...", "Рассмотрим эту проблему с иной точки зрения", "Что мы знаем об этом деле?", "И что же мы видим?" приглашают слушателя к активному взаимодействию с лектором. Используйте личные местоимения и сокращенные формы, принятые в разговорной речи.

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЧИ

1. Простота и ясность изложения (следует избегать сленговых, а также слишком сложных предложений, а также воздерживаться от применения непонятных терминов),
2. Последовательность и четкость объяснения.
3. Убедительность и логичность приводимых доводов.
4. Нацеленное выступление (человек должен заранее знать, что он хочет сказать, и подбирать аргументы соответственно).

ТРЕБОВАНИЯ К ФОРМЕ РЕЧИ

1. Отчетливое произношение.
2. Нормальный и средний темп.
3. Соразмерность силы голоса.
4. Смена темпа, умение сделать паузу, чтобы дать возможность собеседнику осмыслить сказанное вами.
5. Богатый словарный запас. Отсутствие лишних слов, жаргонных и вульгарных выражений.

Человек может планировать свои действия, предвидеть события, заглядывать в будущее. Приступая к труду, он предварительно строит его результат в своей голове, учитывает условия деятельности, творчески использует ранее полученные знания и представления. Люди могут создавать образы и таких объектов, которых пока еще нет в жизни. Такая возможность человека основана в значительной мере на его воображении.

Воображение - это психический процесс создания новых образов на основе прошлых восприятий. Оно возникло и развилось в процессе труда, на основе потребности изменить те или иные предметы, представить то, чего человек непосредственно не воспринимал и не воспринимает.

Другими словами, *воображение* есть особая форма человеческой психики, стоящая отдельно от остальных психических процессов и вместе с тем занимающая промежуточное положение между восприятием, мышлением и памятью (характерно только для человека).

Воображение основано на преобразовании и творческом комбинировании уже имеющихся представлений, впечатлений и знаний. Самый фантастический вымысел всегда состоит из элементов, взятых из жизни, из прошлого опыта. По мнению И. М. Сеченова: "Через голову человека в течение всей его жизни не проходит ни единой мысли, которая не создалась бы из элементов, зарегистрированных в памяти. Даже так называемые новые мысли, лежащие в основе научных открытий, не составляют исключения из этого правила" [295, с. 320].

Воображение своеобразно отражает действительность. Оно обусловлено жизнью.

Образы воображения отличаются от образов представлений. Образы воображения - это образы предметов и явлений, которых мы раньше не воспринимали (например, атомного взрыва и его последствий или состояния невесомости в космосе и др.). Они могут возникнуть лишь на

основе имеющихся представлений, благодаря их переработке и комбинированию. А это невозможно без мышления. Но воображение тесно связано не только с памятью, представлениями и мышлением. Большое влияние на него оказывают потребности человека, его желания, интересы, воля, отношение к действительности. В свою очередь под влиянием воображения возникают те или иные чувства и желания.

В зависимости от содержания деятельности различают такие виды воображения, как художественное, научное, техническое и др.

Хорошо развитое воображение – одно из условий новаторства во всех областях жизни. Оно необходимо не только ученому, художнику, писателю, но и конструктору, инженеру, специалисту в области менеджмента и маркетинга, представителям большого числа других профессий и специальностей.

ВИДЫ ВООБРАЖЕНИЯ

1. Непроизвольное (или пассивное), то есть образы возникают спонтанно, помимо воли и желания человека, без заранее поставленной цели, сами собой (например, сновидения).

Неудовлетворение материальной или духовной потребности может произвольно вызвать в сознании яркое представление той ситуации, в которой эта потребность могла бы быть удовлетворена. Возникающие в той или иной обстановке чувства и эмоциональные состояния также могут быть причиной появления образов произвольного воображения.

2. Произвольное (или активное) - пользуясь им, человек по собственному желанию, усилием воли вызывает у себя соответствующие образы, заставляет работать свое воображение, чтобы решать свои проблемы.

Произвольное воображение связано с активностью второй сигнальной системы, с ее возможностью регулировать функции первой сигнальной системы, которая лежит в основе, прежде всего, образного отражения действительности. Основными формами произвольного воображения являются:

а) *воссоздающее* - процесс создания образов на основе личного опыта, восприятия речи, текста, чертежа, карты, схемы и т. д.;

б) *творческое* - более сложный процесс - это самостоятельное создание образов объектов, которых пока еще нет в действительности. Благодаря творческому воображению рождаются новые, оригинальные образы в различных областях жизни.

3. Мечта - своеобразный вид воображения – это представление желаемого будущего. Она может быть полезной и вредной. Мечта, если она не связана с жизнью, расслабляет волю, снижает активность человека, замедляет его развитие. Она пуста. Такие мечты называются *грезами*.

Если же мечта реальна и связана с действительностью, она помогает человеку мобилизовать все силы для достижения цели. В этом случае мечта является стимулом к действию и развитию лучших качеств личности.

ФУНКЦИИ ВООБРАЖЕНИЯ

1. Представлять действительность в образах и иметь возможность пользоваться ими, решая задачи. Эта функция воображения связана с мышлением и органически в него включена.

2. Регулирование эмоциональных состояний. При помощи своего воображения человек способен, хотя бы отчасти, удовлетворять многие потребности, снимать порождаемую ими напряженность. Данная жизненно важная функция особенно подчеркивается и разрабатывается в психоанализе.

3. Произвольная регуляция познавательных процессов и состояний человека, в частности восприятия, внимания, памяти, речи, эмоций. С помощью искусно вызываемых образов человек может обращать внимание на нужные события. Посредством образов он получает возможность управлять восприятием, воспоминаниями, высказываниями.

4. Формирование внутреннего плана действий - способность выполнять их в уме, манипулируя образами.

5. Планирование и программирование деятельности, составление таких программ, оценка их правильности, процесса реализации.

Важное значение воображения состоит в том, что оно позволяет человеку представить результаты труда до его начала. С помощью воображения мы можем управлять многими психофизиологическими состояниями организма, настраивать его на предстоящую деятельность. Известны факты, свидетельствующие о том, что с помощью воображения, чисто волевым путем, человек может влиять на органические процессы: изменять ритмику дыхания, частоту пульса, кровяное давление, температуру тела. Данные факты лежат в основе *аутотренинга*, широко

Лекция 7. Деятельность и сознание личности.

Психика человека коренным образом отличается от психики даже наиболее высокоорганизованных животных. Она представляет собой сознание. Что же касается тех моментов отражения, которые свойственны и человеку и животному, то они у человека, составляя единство с сознанием, по существу носят подчиненный характер. Даже рефлекторный акт у человека иногда может выступить в качестве способа и своеобразного механизма осуществления сознательного действия. У животных же такой акт может войти в состав только более или менее сложного инстинктивного действия и "обслуживать" его.

Сознание – это единство всех психических процессов, состояний и свойств человека как личности; оно представляет собой чрезвычайно сложный процесс отражения объективной действительности. Другими словами, давая определение сознанию, мы можем подчеркнуть, что это *высший уровень психического отражения человеком действительности, ее представленность в виде обобщенных образов и понятий*.

Сознание представляет собой единство всех форм познания человека и его отношения к тому, что он отражает. Ощущение, память, мышление, настроение, мечта, склонность, настойчивость, принципиальность и все другие психические процессы, состояния и свойства человека – это формы проявления его сознания.

Развитие всех психических функций в их взаимодействии обеспечивает формирование у человека внутреннего отражения внешнего мира, в некотором смысле его модели. Направляющее влияние этой модели на поведение человека отражается им как сознание.

Объективный мир, воздействуя на человека, отражается в его сознании – превращается в идеальное, а сознание как идеальное претворяется в действия, в реальное.

Один из основополагающих принципов отечественной психологии, принцип единства сознания и деятельности, заключается в утверждении их взаимосвязи и взаимообусловленности: деятельность человека определяет формирование его сознания, а последнее, осуществляя регуляцию деятельности человека, улучшает его приспособленность к внешнему миру [173]. Сознание формирует внутренний план деятельности, ее программу. Именно в сознании синтезируются динамические модели действительности, при помощи которых человек ориентируется в окружающей физической и социальной среде.

Сознание определяет предварительное, мысленное, построение действий, предусмотрение их последствий, контроль и управление поведением человека, его способностью отдавать себе отчет в том, что происходит в нем самом и в окружающем его мире. Использование сознания позволяет человеку в конце процесса труда получить результат, который уже в начале этого процесса имелся в представлении человека, то есть идеальный. В отличие от животных, человек не просто реализует заложенную видовым опытом программу поведения, определяемую чисто биологическими потребностями, а вырабатывает свою программу путем выдвижения новых целей и задач.

Осознанная, целесообразная и произвольная регуляция поведения человека возможна благодаря тому, что у него формируется внутренняя модель внешнего мира. В рамках этой модели осуществляется мысленное манипулирование, она позволяет сопоставлять текущее состояние с прошлым и не только намечать цели будущего поведения, но и отчетливо их представлять. Так реализуется предусмотрительность – представление последствий поступков до их совершения – и осуществляется поэтапный контроль за приближением к цели путем минимизации различия между реальным и желаемым положением вещей [418].

Преимущества внутренней модели перед необходимостью реально опробовать все намеченные действия проявляются и в том, что она допускает перенос обучения, то есть правильное решение новой задачи в неизвестной ранее сфере, где у человека нет опыта, если по некоторым критериям новая задача имеет сходные со старой черты. Такой положительный перенос исключает необходимость накопления собственного практического опыта в каждой конкретной области и тем улучшает адаптацию человека к среде. Однако обращение к мысленному эксперименту и к предсказаниям на основе учета динамических процессов и модели может давать хорошие результаты только в том случае, если внешняя среда меняется не слишком быстро: ведь любая модель инерционна, и если внешняя среда слишком изменчива, прогноз на модели может приводить к ошибкам.

Очевидно, что без участия памяти не могут формироваться и сохраняться представления,

которые являются объектами манипулирования при предвосхищении результата будущего поведения. Сам факт введения в память информации о некотором событии свидетельствует о его определенной значимости (иначе оно не попало бы в долговременную память), а присутствие там этой информации неизбежно приводит к включению ее во всю систему сохранявшихся до нее сходных фактов, то есть к перестройке последней. Таким образом, воздействие памяти на сознание - активно, ибо такая перестройка может порождать новые оценки событий и новые цели действий.

В настоящее время выделяют в качестве основных следующие свойства сознания: **построение отношений, познание и переживание** [247]. Отсюда непосредственно следует включение мышления и эмоций в процессы осознания. Действительно, основная функция мышления – выявление объективных отношений между предметами и явлениями между собой, а основная функция эмоций - формирование субъективного отношения человека к предметам, явлениям и людям. В структурах сознания синтезируются эти формы и виды отношений, и они определяют как организацию поведения, так и глубинные процессы самооценки и самосознания.

Субъективное отношение, данное человеку в эмоциях, неразрывно связано с переживанием. Понятие переживания выражает особый психический аспект сознания: он может быть более или менее выражен, но он всегда наличен в каждом реальном конкретном психическом явлении; он всегда дан во взаимоотношении и единстве с другим моментом – знанием, особенно существенным для сознания [279].

Реально существуя в едином потоке сознания, образ и мысль могут, окрашиваясь эмоциями, становиться чувством и, следовательно, переживаться. С. Л. Рубинштейн особо подчеркивал эту сторону сознания: "Осознание переживания - это всегда установление его объективной отнесенности к причинам, его вызывающим, к объектам, на которые оно направлено, к действиям, которыми оно может быть реализовано" [280, с. 45].

По мнению К. К. Платонова, переживание - генетически более древняя психическая функция; познание, свойственное в зачаточных формах и животным, приобрело у человека в связи с развитием речи словесное выражение и определило социальный аспект его развития; построение отношений присуще только человеку [247]. В этом контексте важно подчеркнуть, что сознание развивается у человека только в социальных контактах.

Практически все рассмотренные высшие психические процессы вносят свой вклад в специфику организации сознания. Наиболее очевидна роль языка как орудия внутренней деятельности. Большинство исследователей согласны в том, что осознание теснейшим образом связано с оречевлением. С появлением языка у человека создаются доступные для управления субъективные образы объективного мира, представления, которыми он может манипулировать даже в отсутствие наглядных восприятий. Это и есть решающий вклад языка в механизмы сознания. Многие ученые отождествляли бессознательное с невербальным поведением, не закрепленным в словах. Они предполагали, что бессознательны те впечатления, которые накоплены без участия речи. Первый год жизни ребенка, о котором он ничего не помнит, с этой позиции как бы исчезает из его памяти, поскольку он не записан в словах [304].

Некоторые исследователи допускают, что сознание как структура внутренней модели внешнего мира генетически задано и "запускается", начинает функционировать при физических и социальных контактах человека с его окружением. Более убедительной выглядит позиция А. Н. Леонтьева [173], который считает, что развитие сознания идет не по пути перехода внешней деятельности в предсуществующий внутренний план, а по пути формирования самого этого внутреннего плана. Первоначально действие во внутреннем плане еще опирается на реальное действие в реальной ситуации, и лишь затем становится возможным истинно мысленный эксперимент с образами или представлениями. На ранних этапах формирования сознание существует лишь в форме психического образа, открывающего человеку окружающий его мир, деятельность его при этом остается практической, внешней. На более позднем этапе развития предметом сознания становится также и внутренняя деятельность. Постепенно сознание как образ, картина внешнего мира преобразуется в модель, в которой уже можно мысленно действовать. Теперь сознание во всей полноте начинает управлять внешней практической деятельностью и кажется независимым от чувственно-практической сферы.

Венцом развития высших психических функций является формирование самосознания, которое позволяет человеку не только отражать внешний мир, но, выделив себя в этом мире, познавать свой внутренний мир, переживать его и определенным образом относиться к себе. Как писал И. М. Сеченов, самосознание дает "человеку возможность относиться к актам собственного сознания критически, то есть отделять все свое внутреннее от всего приходящего извне,

анализировать его и сопоставлять (сравнивать) с внешним словом, изучать акт собственного сознания" [294, с. 504].

Самосознание по своему существу имеет глубоко общественный характер. Мерилом для человека в его отношении к себе выступают, прежде всего, другие люди. Каждый новый социальный контакт меняет представление человека о себе, и постепенно у него формируется целая система таких представлений. Эта система взглядов становится все более содержательной по мере того как человек включается во взаимодействие со все более разнообразными группами. Оценки самого себя с точки зрения тех, с кем встречается человек дома, в школе, на работе, постепенно делают его более многогранным. Сознательное поведение является не столько проявлением того, каков человек на самом деле, сколько результатом представлений человека о себе, сложившихся на основе общения с ним окружающих. Именно это породило известную зрительную аналогию: каждый человек находится в пересечении уникальной комбинации социальных сфер, частью каждой из которых он является.

Осознание себя в качестве некоторого устойчивого объекта предполагает внутреннюю целостность, постоянство личности, которая независимо от меняющихся ситуаций способна при этом оставаться сама собой. Единство, целостность и независимость при восприятии своего "Я", то есть узнавание себя при непрерывном изменении внешних условий существования человека, которое приводит к постоянному преобразованию внутреннего мира, является вершиной в борьбе за независимость человека от среды. Мы уже говорили об отдельных этапах этого пути, когда обсуждали границы константности образа, свойства памяти и внимания, которые придают устойчивость нашим реакциям во времени, обеспечивая реализацию избирательности, направляемую внутренними потребностями человека при переменных воздействиях извне. Именно эти качества психических процессов составляют необходимые условия развития самосознания.

Ощущение человеком своей единственности поддерживается непрерывностью его переживаний во времени. Он обладает как воспоминаниями о прошлом, так и надеждами на будущее. Непрерывность таких переживаний и дает человеку возможность интегрировать себя в единое целое. Преемственность сознания, проявляющаяся в форме "Я", определяется долговременной памятью и, в свою очередь, определяет ее роль в структуре сознания. Только долговременная память обеспечивает ощущение непрерывности и преемственности, именно ее участие в процессах сознания и самосознания создает условия для ощущения самотождественности личности, несмотря на изменения и внешних условий и самой личности.

В онтогенезе самосознание развивается по мере усложнения социальных связей ребенка, существенным условием его возникновения является усвоение речи. На значение речи в зарождении самосознания указывал еще И. М. Сеченов. Он отмечал, что восприятие внешнего мира постоянно сопровождается нерасчленимыми "темными" девственными реакциями телесного происхождения. В связи с развитием речи возникает возможность расчленять сигналы, поступающие из внешней и внутренней среды, и присваивать им разные названия. Тогда любое возбуждение может быть "вырвано" из его естественной связи и удержано в памяти отдельно и изолированно от других, тем самым создаются условия для отделения возбуждений, идущих из внешней среды, от возбуждений, идущих со стороны внутренних органов [293]. Таким образом, у человека возникают предпосылки для выделения себя из внешнего мира.

Осознание детьми своего "Я" происходит постепенно. Ребенок вначале существует для себя постольку, поскольку он выступает как объект для других людей.

Вначале ребенок осознает действия других людей, затем через них – и собственные действия; их осознание связано с подражанием, представлениями и звуковой речью.

Первая стадия в развитии самосознания сопоставляется с переходом ребенка от случайных действий к произвольным целенаправленным поступкам. Части собственного тела осознаются ребенком по мере того как он становится способным произвольно ими управлять. Постепенно начинают осознаваться и предметы, на которые ребенок направляет свою активность. Отделение себя от собственных действий закрепляется в усвоении ребенком собственного имени. В два года возникает классическая формула "Я сам". Сначала дети говорят о себе в разных лицах: "Не шуми", "Митя умылся". Только к трем годам ребенок полностью овладевает местоимением "Я" и начинает активно самовыражаться в речи. Главную роль в процессе формирования его внутреннего мира играют подражание и представление, они разворачиваются в двух различных планах: первое - в двигательном, последнее - в плане образов и символов, но имеют нечто общее, обусловленное сходством их роли. Подражания и представления позволяют осуществить сведение впечатлений в единую вневременную модель, не зависящую от темпа развития событий во внешней среде -

Одним из источников формирования сознания являются детские игры. До 3-4 лет это игры-подражания со стремлением копировать действия взрослого, затем это игры по правилам. Здесь ребенок начинает выполнять определенную, взятую на себя роль; в этих играх осваиваются отношения между людьми. Ребенок играет в "дочки-матери", в "магазин", беря на себя конкретную роль. До возникновения ролевых игр дети играют рядом, но не вместе. Ролевые игры уже представляют собой воспроизведение тех отношений между окружающими, которые известны ребенку и доступны его восприятию. Эти игры можно рассматривать как упрощенную модель разнообразных социальных отношений. Выполняя разные роли, ребенок получает элементарное представление о самом себе и своих возможностях. Ролевые игры подготавливают ребенка к вступлению во взрослый мир с его социальными связями. Овладевая продуктивной деятельностью, человек осваивает реальные семейные, профессиональные, общественные роли. Именно они определяют дальнейший путь развития его сознания и самосознания. Лишь в подростковом возрасте происходит становление осознающей себя личности.

Самосознание - самый высокоорганизованный психический процесс. Оно формируется при взаимодействии с другими людьми, главным образом с теми, с кем возникают особо значимые контакты. Однако самосознание связано не только с воздействием этих контактов, но и с самооценками, которые зависят от соотношения успехов и притязаний, то есть от успешности деятельности человека.

Главная функция самосознания - сделать доступными для человека мотивы и результаты его поступков и дать возможность понять, каков он есть на самом деле, оценить себя; если оценка окажется неудовлетворительной, то человек может либо заняться самоусовершенствованием, либо, включив защитные механизмы, вытеснить эти неприятные сведения, избегая травмирующего влияния внутреннего конфликта. Только благодаря осознанию своей индивидуальности, возникает особая функция самосознания, защитная, стремление защитить свою индивидуальность от угрозы ее нивелирования. На этой основе и развивается ряд защитных механизмов.

В самосознании соотносятся мотивы и действия, одни мотивы с другими, и тем самым выстраивается иерархия мотивов. Уяснение для себя наиболее значимых мотивов знаменует развитие личности. Такое осознание приводит к перестройке всех систем установок и формирует идеальное "Я". В свою очередь, идеальное "Я" влияет и на социальное приспособление, и на уровень тревожности, и на особенности мотивации, оно же накладывает запреты и моральные ограничения на все поведение человека. Собственные качества, к которым он стремится, определяют для него и ближние и дальние цели, а различие между идеальным и реальным "Я" служит источником мотивации. По Фрейду [339], "Я" - это центр сознательной адаптации к среде, включающий восприятие, интеллект и моторику. К системе "Я" Джеймс [84] отнес собственное тело, некоторые объекты, близких людей, воспоминания и отдельные длительно выношенные и особо значимые мысли. В собственное "Я" человека теперь включают также его характер, темперамент и способности.

Для самосознания наиболее значимо стать самим собой (сформировать себя как личность), остаться самим собой (невзирая на мешающие воздействия) и уметь поддерживать себя в трудных состояниях. Для того чтобы самоактуализироваться, стать самим собой, лучшим из того, чем ты способен стать, надо осмелиться полностью отдаться чему-либо, погрузиться во что-либо без остатка, забыв свои позы, преодолев желание защиты и свою застенчивость, и переживать это нечто без самокритики; решаться делать выбор, принимать решения и брать на себя ответственность; прислушиваться к себе самому (а не только к папе, маме, учителю и авторитету), дать возможность проявляться своей индивидуальности; непрерывно развивать свои умственные способности, то есть реализовать и в этом свои возможности полностью в каждый данный момент [411].

Одним из характерных проявлений самосознания является рефлексия. Рефлекторные рассуждения сопровождаются имитацией мыслей другого человека по такой схеме: "я думаю, что он думает, будто я думаю, что...". Рефлексия позволяет, не только предвидеть поведение другого человека и соответственно подстраивать собственное, но и влиять на ход его рассуждений, направляя репликами течение беседы в желательном направлении.

Все представления относительно самого себя, которые взрослый человек принимает как нечто само собой разумеющееся, организуются в систему, которая делает его поведение последовательным. Взаимодействие сознания и самосознания образует фундамент произвольного управления целесообразным поведением.

Деятельность - можно определить как специфический вид активности человека, направленный на познание и творческое преобразование окружающего мира, включая самого себя и условия своего существования.

В общеисторическом плане основным видом деятельности, определяющим развитие сознания человечества, является труд. Поэтому при изучении сознания отдельной личности необходимо учитывать особенности ее трудовой деятельности.

Животные только потребляют то, что им дано природой. Человек, напротив, больше создает, чем потребляет.

При изучении деятельности и сознания личности необходимо учитывать, что человек, в силу своей социальной сущности, неуклонно идет вперед по пути развития, а не повторяет циклы жизни, как это происходит в животном мире. В психологическом отношении жизненный путь конкретного человека не повторяет жизненного пути всех предыдущих поколений людей. В соответствии с этим, психология изучает основные виды человеческой деятельности в плане их развития в течение жизни конкретного человека. Такой подход дает возможность раскрыть психологические закономерности формирования сознания не вообще, а именно личности.

К основным видам деятельности человека относятся труд, учение, игра.

В процессе *игры*, которая начинается у детей с повышения внимания к отдельным предметам и в дальнейшем становится игрой сюжетной и по правилам, человек, начинающий сознательно действовать, познает окружающий мир. На этой основе у него создаются определенные представления, различные оттенки чувств, волевые качества и знания о свойствах предметов и их назначении, о взрослых людях, их взаимоотношениях, о самом себе, о своих возможностях, достоинствах и недостатках.

Таким образом, в играх, которые в конечном счете отражают общественные отношения, каждый участник психологически формируется как личность. Это наиболее характерно для детского возраста.

Учение - исторически обусловленный процесс, отвечающий потребностям общества в формировании сознания личности своей эпохи. Учение представляет собой прогрессивное воспроизводство человека как сознательной личности на основе усвоения им практического и теоретического опыта человечества. При этом люди сознают процесс учения как особый вид деятельности и намеренно устанавливают цели, содержание, принципы, методы и создают организационные основы этого процесса.

В процессе учения независимо от возраста каждый человек приобретает необходимые знания, навыки, умения, которые систематически обогащаются и совершенствуются. При этом у него развиваются умственные качества, чувства, воля, мировоззрение, моральные устои, характеризующие его как сознательную личность.

Особое место в жизни человека занимает *труд*. В процессе физического и умственного труда люди воздействуют на природу и создают все, что необходимо для удовлетворения их материальных и духовных потребностей. В этом сущность трудовой деятельности. Поэтому труд является решающим условием формирования личности и ее сознания.

Однако это вовсе не значит, что труд автоматически, сам по себе, формирует личность с передовым сознанием. Более того, непосильный, изнурительный труд, как известно, вызывает у человека отрицательное к нему отношение, порождает тенденцию уклониться от него. Например, рабский труд в эпоху рабовладельчества не мог воспитывать человека и формировать у него осознанно положительное отношение к труду и к орудиям труда.

В деятельности человек не только создает предметы материальной и духовной культуры, но и преобразует свои способности, сохраняет и совершенствует природу, строит общество, создает то, чего без его активности не существовало бы в природе.

Творческий характер человеческой деятельности проявляется в том, что благодаря ей он выходит за пределы своей природной ограниченности, то есть превосходит свои же генотипически обусловленные возможности. Вследствие продуктивного, творческого характера своей деятельности, человек создал знаковые системы, орудия воздействия на себя и природу.

Рассматривая основные виды деятельности как условия формирования сознания личности, необходимо учитывать, что в жизни труд, учение и игра часто взаимно переплетаются. Так, в игре немало элементов учения, а в учении - труда. В свою очередь и в труде, как правило, содержатся элементы учения. Но как бы тесно ни переплетались игра, учение и труд, они все-таки имеют свои существенные различия, которые определяются целями каждого вида деятельности и способами их достижения.

Общим же для игры, учения и труда является то, что для удовлетворения своих потребностей

человек должен овладеть отношениями между людьми, вещами и явлениями окружающего мира, спецификой своей деятельности.

Мотивы, человеческой деятельности могут быть различными:

- *органическими* (удовлетворение естественных потребностей организма);
- *функциональными* (удовлетворяются с помощью разного рода культурных форм активности, например игр и занятий спортом);
- *социальными* (порождают различные виды деятельности, направленные на то, чтобы занять определенное место в обществе, получить признание и уважение со стороны окружающих людей);
- *духовными* (лежат в основе тех видов деятельности, которые связаны с самосовершенствованием человека).

В качестве *цели* деятельности выступает ее *продукт*. *Предметом* деятельности называется то, на что она непосредственно направлена.

Всякая деятельность имеет определенную *структуру*. Человеческая деятельность состоит из действий и поступков.

Действия – это элементарная часть деятельности, в которой достигается простейшая цель, не разлагаемая на более простые. Каждое действие имеет начало и конец, смысловое завершение и направлено на достижение относительно близких целей. Действие всегда в той или иной степени осознано.

Поступками называются действия, которые подчинены нравственным принципам, морали. Социальное значение их осознается человеком. Поэтому поступки людей по своему содержанию бывают благородными и недостойными, положительными и отрицательными. Вместе с тем поступок – это еще и способ осуществления какого-либо конкретного действия. Сколько есть различных способов выполнения действия, столько можно выделить различных поступков.

Единство действий и поступков, совершающихся в игре, учении и труде, представляет собой деятельность человека. В ней человек формируется и проявляет себя как личность, обладающая сознанием. К этому следует добавить, что влияние деятельности на формирование сознания конкретного человека во многом зависит от его профессиональной направленности.

Психические процессы являются важнейшими компонентами любой человеческой деятельности. Но при этом они не просто участвуют в деятельности, они в ней развиваются и сами представляют собой особые виды деятельности. Таким образом, всякая деятельность - это соединение внутренних и внешних, психических и поведенческих действий и поступков.

Автоматизированные, сознательно, полусознательно и бессознательно контролируемые компоненты деятельности называются соответственно умениями, навыками и привычками.

Умения - это элементы деятельности, позволяющие что-либо делать с высоким качеством, например точно и правильно выполнять какое-либо действие, операцию, серию действий или операций. Умения обычно включают в себя автоматически выполняемые части, называемые навыками, но в целом представляют собой сознательно контролируемые части деятельности, по крайней мере в основных промежуточных пунктах и конечной цели.

Навыки - это полностью автоматизированные, инстинктоподобные компоненты умений, реализуемые на уровне бессознательного контроля. Если под действием понимать часть деятельности, имеющую четко поставленную сознательную цель, то навыком также можно назвать автоматизированный компонент действия.

Большое значение в формировании всех типов умений и навыков имеют *упражнения*. Благодаря им происходит автоматизация навыков, совершенствование умений, деятельности в целом. Упражнения необходимы как на этапе выработки умений и навыков, так и в процессе их сохранения. Без постоянных, систематических упражнений умения и навыки обычно утрачиваются, теряют свои качества.

Еще один элемент деятельности - это **привычка**. От умений и навыков она отличается тем, что представляет собой, так называемый, непродуктивный элемент деятельности. Если умения и навыки связаны с решением какой-либо задачи, предполагают получение какого-либо продукта и достаточно гибки (в структуре сложных умений), то привычки являются негибкой (часто и неразумной) частью деятельности, которая выполняется человеком механически и не имеет сознательной цели или явно выраженного продуктивного завершения. В отличие от простого навыка, привычка может в определенной степени сознательно контролироваться. Но от умения она отличается тем, что не всегда является разумной и полезной (дурные привычки). Привычки, как элементы деятельности, представляют собой наименее гибкие ее части.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОВТОРЕНИЯ

1. Истоки психики.
2. Формы психических явлений.
3. Материалистическое и идеалистическое понимание сущности и происхождения психики.
4. Физиологические основы психики.
5. Нервная система, ее возникновение, совершенствование и роль в развитии психики.
6. Связь психических процессов с работой человеческого мозга.
7. Рефлекторная теория психики.
8. Учение И. П. Павлова о типах высшей нервной деятельности.
9. Модель концептуальной рефлекторной дуги по Е. Н. Соколову.
10. Учение Н. А. Бернштейна об участии психики в управлении движениями.
11. Психофизиологическая поведенческая теория К. Халла.
12. Модель функциональной системы по П. К. Анохину.
13. Функциональные блоки мозга по А. Р. Лурия.
14. Значение ощущений в жизни человека.
15. Виды ощущений.
16. Восприятие и его виды.
17. Свойства восприятия.
18. Внимание и его свойства.
19. Функции и виды внимания.
20. Значение памяти в жизни человека
21. Виды памяти и их особенности.
22. Понятие о мышлении, его отличие от других познавательных процессов.
23. Виды мышления, их особенности.
24. Операции и процессы мышления.
25. Речь и ее функции.
26. Требования к речи.
27. Понятие о воображении.
28. Виды воображения и его функции.
29. Природа человеческого сознания.
30. Понятие и структура человеческой деятельности.
31. Виды человеческой деятельности.
- 3 2. Мотивация деятельности.
33. Место умений и навыков в структуре деятельности.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. **Ананьев Б. Г.** Теория ощущений. Л., 1961.
2. **Аткинсон Р.** Человеческая память и процесс обучения. М., 1980.
3. **Брушлинский А. В.** Воображение и творчество//Научное творчество. М.,1969.
4. **Вейн А. М., Каменецкая Б. И.** Память человека. М., 1973.
5. **Выготский Л. С.** Собр. соч.: В 6 т. М., 1983.
6. **Гиппенрейтер Ю. Б.** Введение в общую психологию: Купе лекций. М.,1988.
7. **Гоноболин Ф. Н.** Внимание и его воспитание. М., 1972.
8. **Гримак Л. П.** Резервы человеческой психики. М., 1989.
9. **Данилова Н. Н., Крылова А. Л.** Физиология высшей нервной деятельности. М., 1989.
10. **Запорожец А. В.** и др. Восприятие и действие. М., 1967.
11. **Зинц Р.** Обучение и память. Минск, 1984.
12. **Клацки Р.** Память человека. Структура и процессы. М., 1978.
13. **Коршунова Л. С.** Воображение и его роль в познании. М., 1979.
14. **Леонтьев А. Н.** Деятельность. Сознание. Личность. М., 1982.
15. **Леонтьев А. Н.** Избранные психологические произведения М.,1983.
16. **Ломов Б. Ф.** Методологические и теоретические проблемы психологии. М., 1984.
17. **Лурия А. Р.** Внимание и память. М., 1975.

18. **Лурия А. Р.** Мозг человека и психические процессы. М., 1963. Т. 1.
19. **Лурия А. Р.** Ощущение и восприятие. М., 1975.
20. **Лурия А. Р.** Эволюционное введение в психологию. М., 1975.
21. **Лурия А. Р.** Язык и сознание. М., 1979.
22. **Найссер У.** Познание и реальность. М., 1981.
23. **Немов Р. С.** Психология. М., 1995.
24. **Общая психология: Курс лекций.** М., 1995.
25. **Петухов В. В.** Психология мышления. М., 1987.
26. **Платонов К. К., Голубев Г. Г.** Психология. М., 1977.
27. **Рубинштейн С. Л.** Проблемы общей психологии. М., 1976.
28. **Страхов В. И.** Психология внимания. Саратов, 1992.
29. **Теплов Б. М.** Избр. тр.: В 2 т. М., 1985.
30. **Тихомиров О. К.** Психология мышления. М., 1984.
31. **Ушакова Т. Н.** и др. Речь человека в общении. М., 1989.
32. **Хомский Н.** Язык и мышление. М., 1972.
33. **Хрестоматия** по ощущению и восприятию. М., 1975.
34. **Хрестоматия** по вниманию. М., 1976.
35. **Хрестоматия** по общей психологии. Психология памяти. М., 1979.
36. **Хрестоматия** по общей психологии. Психология мышления. М., 1981.
37. **Чуприкова Н.И.** Психика и сознание как функции мозга. М., 1985.

Раздел III. ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ

Лекция 8. Личность и ее понимание

На вопрос, что такое личность, психологи отвечают по-разному, и в разнообразии их ответов, а отчасти и в расхождении мнений на этот счет проявляется сложность самого феномена личности.

Проблема личности в психологии - проблема необъятная, охватывающая огромное поле исследований. Отчасти в силу растяжимости понятия "личность", отчасти из-за того, что такие слова как "личность", "характер", "темперамент", "способности", "потребности", "смысл" и многие другие входят не только в систему научных понятий психологии личности, но и в наш повседневный язык, вокруг проблемы личности ведется очень много споров и дискуссий: ведь почти каждый в какой-то степени считает себя специалистом по проблеме личности! При этом существует слишком мало достоверных, экспериментально подтвержденных данных, чтобы на их основе можно было уверенно признать одну теорию правильной, а другую – нет, оценить истинность каждой из сталкивающихся точек зрения. Да и что такое истина?

Традиционно выявление истины считалось основной задачей любой науки. Считалось, что чем дальше идет развитие какой-либо науки, тем ближе она в тех или других областях к познанию того, что есть "на самом деле", в действительности. Эта точка зрения подвергалась аргументированной критике с давних пор, однако именно в нашем столетии бурное развитие философии и методологии науки привело к окончательному разрушению этих традиционных воззрений. Стало ясно, что объективная истина в принципе недостижима, потому что между познающим человеком и объективной реальностью стоит множество барьеров в виде орудий познания, которыми человек пользуется, в виде языка, на котором он описывает наблюдаемые явления, в виде теоретических схем, с помощью которых он структурирует и объясняет наблюдаемое, и многого другого. Все эти промежуточные звенья между действительностью и познающим субъектом настолько сильно влияют на то, что мы получаем в процессе познания, что говорить о постижении истины в этом процессе оказывается явно неправомерным. Наиболее точное, на наш взгляд, определение сущности науки, причем любой науки, заключается в том, что развитие науки связано с развитием и усложнением различных образов реальности. Научный прогресс состоит в том, что мы приобретаем более точные и более полные образы реальности (критерием в данном случае является практика). Мы строим такие картины мира, которые позволяют объяснить все то, что было объяснено раньше, плюс еще что-то. То есть появляется

возможность или более дифференцированно, детально, тонко описывать и объяснять реальность (и на этой основе строить свои действия), или охватывать объяснением также такие фрагменты действительности, которые раньше объяснить не удавалось.

Исходя из этого, давайте попытаемся построить такое представление, такой образ личности под психологическим углом ее рассмотрения, который бы в наибольшей степени мог помочь нам в повседневном столкновении с такой реальностью, как личность - в лице как самих себя, так и других людей. При этом особое внимание, со всей очевидностью, необходимо уделить некоторым мифам или предрассудкам по отношению к личности, которые бытуют в обыденном, точнее, в обывательском сознании, и которые порой пропагандируются в научно-популярной литературе. Эти мифы опираются на свойственную почти каждому человеку потребность в простоте. Они дают простые объяснения сложных явлений и не требуют от человека размышлений, поэтому они так привлекательны. Единственный их недостаток - они имеют мало общего с действительностью. Подобно пародиям и шаржам, они выхватывают одну черту из картины реальности и раздувают ее до максимальных размеров, а остальное игнорируют. Эти мифы подобны наркотикам для сознания, поэтому их развенчанию в дальнейшем будет уделяться довольно большое место.

Очень важно, на наш взгляд, суметь выйти за рамки расхожих, очень удобных, однако слишком упрощенных схем и попытаться увидеть несколько больше граней в том, в чем мы привыкли видеть, может быть, несколько более простые вещи. Оговорка насчет обыденного и обывательского мышления отнюдь не случайна: противопоставление обыденного и научного познания в процессе изучения психологии в корне недопустимо. Ведь эпитет "научный" очень неоднозначен, в нем содержится некоторая замкнутость, отрыв от практики, от жизни. Можно точнее охарактеризовать то движение, которое мы постараемся проделать, как движение от обывательского мышления, которое отягощено мифами и предрассудками, к познанию личности, которое с уверенностью можно назвать серьезным, то есть по возможности свободным от предрассудков и пристрастий, искажающих картину мира.

Итак, приступим непосредственно к разговору о том, что мы видим в личности и что мы в ней можем увидеть.

Слово "личность" часто употребляется в обыденной речи и даже иногда в научной литературе применительно не к каждому человеку, а лишь к некоторым, заслуживающим особого уважения: "Вот это личность! А тот - разве это личность?" Можно только порадоваться за наше общественное сознание, которое медленно, с трудом, но наконец дошло до понимания ценности личности, и на смену образам человека-винтика и человека-фактора пришел образ человека-личности. И хотя нельзя не согласиться с тем, что личность - это хорошо, следует с самого начала поставить все на свои места: личность - не оценочная категория, личность присуща каждому человеку, по крайней мере начиная с определенного возраста. Только так можно всерьез говорить о личности как о предмете научного познания.

Если же пойти другим путем и только избранным присваивать почетное звание личности, то вопрос "что есть личность?" теряет свой смысл. Он подменяется другим вопросом - вопросом "кто есть личность?", ответ на который всегда зависит от того, кому мы его задаем: у каждого времени и у каждой даже не страны, а компании - свой "герой".

Если же мы признаем, что личность есть достояние каждого человека, то, что, собственно, и делает его человеком, перед нами открывается возможность объективного научного анализа того, в чем состоит сущность личности. Хотя эта проблема еще отнюдь не решена, на сегодняшний день в психологии накопилось уже немало того, что можно сказать о личности.

Будем отталкиваться от четырех простых аксиом:

1. Личность присуща каждому человеку.
2. Личность есть то, что отличает человека от животных, у которых личности нет.
3. Личность есть продукт исторического развития, то есть возникает на определенной ступени эволюции человеческого общества.
4. Личность есть индивидуальная отличительная характеристика человека, то есть то, что отличает одного человека от другого.

Общаясь с людьми, мы прежде всего ориентируемся на особенности их личностного склада.

На философском уровне основное отличие человека от животных определяется тем, что человек - существо общественное, то есть взаимодействует с миром не один на один, вооруженный лишь своим индивидуальным опытом, а использует опыт, накопленный человечеством и присвоенный им через социальные механизмы передачи этого опыта (общение, речь, знаковые механизмы культуры). Вместе с тем на ранних этапах становления человеческого общества социальные узы были столь прочны, что человек не обладал отдельным существованием

в отрыве от социальной группы. У него не было еще ни осознания себя как отдельного человека, ни механизмов регуляции его индивидуального поведения, отличных от групповых механизмов социальной регуляции.

Лишь постепенно общественный человек начинает заново обретать автономное существование - но уже на новом, высшем уровне, не имеющем ничего общего с автономным существованием животных. Человек не отрывается от социального опыта и социальных механизмов регуляции поведения, а вбирает их в себя (интериоризирует), строя на этой основе свой внутренний мир. Обладая внутренним миром, человек становится носителем социально выработанных форм поведения и накопленного опыта. Ему уже не обязательно жить постоянно в социальном окружении; он носит свою социальность в себе. Это значит, что он обрел личность или стал личностью, что в данном случае одно и то же.

Таким образом, под философским углом зрения личность – это способность человека (или человек, способный) выступать автономным носителем общечеловеческого опыта и исторически выработанных человечеством форм поведения и деятельности. Разумеется, здесь не может идти речь обо всем опыте человечества - каждый отдельный человек осваивает лишь небольшую часть его, с которой он соприкасается в процессе своего развития и которую он в состоянии освоить. При этом, во-первых, каждое новое усваиваемое извне содержание преломляется через уже сформировавшиеся к данному моменту структуры внутреннего мира, и, во-вторых, будучи усвоено, оно не сохраняется неизменным на протяжении жизни человека, а изменяется по специфическим законам динамики внутреннего мира, которые еще очень мало изучены.

В своем индивидуальном развитии от момента рождения до зрелости каждый человек проходит тот же путь – от слияния с целым и зависимости от него к обретению независимости. Здесь, однако, в качестве первичной социальной ячейки выступает диада "ребенок-мать", отношения в которой характеризуются некоторыми авторами как психологический симбиоз. Понятие симбиоза пришло из биологии, где оно обозначает форму совместной жизни двух видов животных или растений, при которой они удовлетворяют определенные потребности друг друга и тем самым друг от друга зависят; по отдельности они либо вообще не могли бы существовать, либо испытывали бы большие трудности. Этим же понятием психологи описывают отношения младенца с матерью: без нее он не в состоянии осуществлять свою жизнедеятельность, взаимодействовать с миром один на один. Она является для него одновременно частью его мира и посредником в его взаимодействии с ним.

Развитие ребенка приводит к постепенному освобождению от этой зависимости, которое проходит ряд этапов и критических точек. Некоторые из них хорошо известны. Это так называемый "кризис трех лет", когда ребенок пытается утверждать свое "Я" настойчивым "Я сам!" и демонстративным неподчинением любым указаниям родителей. Это и пресловутый подростковый кризис, когда потребность в самостоятельности достигает своего высшего накала, и игнорирование родителями этой потребности может привести к тяжелым семейным конфликтам. Официальная граница совершеннолетия - 16-18 лет - в среднем примерно соответствует периоду завершения созревания тех личностных механизмов, которые позволяют человеку взаимодействовать с миром один на один, самостоятельно. Конечно, так бывает не всегда. Во-первых, в случаях выраженного невротического развития симбиотическая зависимость от матери может сохраняться многие годы после наступления совершеннолетия, иногда до самой смерти одного из участников этой нездоровой связи. Во-вторых, иногда симбиотическая зависимость от матери может сменяться другой зависимостью, например конформистской зависимостью от мнения окружающих, которая также лишает личность свободы самовыражения, самостоятельности в отношениях с миром.

При этом важно учитывать два обстоятельства. Во-первых, сказанное не означает, что до достижения рубежа автономии личности еще нет. Начало личности нельзя обозначить четким рубежом, даже таким, как 3-4 года, на который указывают некоторые авторы. Отдельные проявления личности можно наблюдать и в возрасте одного года, и даже раньше. Дело в том, что личность - это не однозначно описываемая структура, про которую можно в каждом конкретном случае точно сказать: она есть или ее нет. Скорее, личность - это форма существования человека, которая поначалу занимает едва заметное место среди других, более примитивных форм его существования, затем все большее и большее и, наконец, становится абсолютно преобладающей. Существуют, конечно, ситуации, в которых даже взрослые зрелые люди как бы отказываются от того, чтобы быть личностью, действовать как личность. Это хорошо изученные психологами феномены толпы и паники, когда индивидуальное "Я" растворяется в едином массовом порыве.

Во-вторых, развитие личности не завершается с обретением автономности и

самостоятельности. Оно проходит еще длинный путь, одним из этапов которого является достижение самодетерминации, самоуправления, независимости от внешних побуждений, другим - реализация личностью заложенных в ней сил и способностей, третьим – преодоление своего ограниченного "Я" и отождествление с более общими глобальными ценностями.

Механизмы развития зрелой личности изучены в психологии пока еще очень слабо, намного хуже, чем механизмы развития личности в детстве и при психических отклонениях. Некоторых аспектов этой проблемы мы коснемся в наших лекциях, однако, в целом - это область для будущих исследований.

Наряду с понятиями "человек", "личность", в науке нередко употребляются термины "индивид", "индивидуальность". Их отличие от понятия "личность" состоит в следующем. Если понятие "человек" включает в себя совокупность всех человеческих качеств, свойственных людям, независимо от того, присутствуют или отсутствуют они у данного конкретного человека, то понятие "индивид" характеризует именно его и дополнительно включает такие психологические и биологические свойства, которые наряду с личностными также ему присущи. Кроме того, в понятие "индивид" входят как качества, отличающие данного человека от других людей, так и общие для него и многих других свойства.

Итак, **личность** - это понятие, обозначающее совокупность устойчивых психологических качеств человека, составляющих его *индивидуальность*. В свою очередь **индивидуальность** есть своеобразное сочетание *индивидуальных* свойств человека, отличающее его от других людей. А **индивид** - отдельно взятый человек в совокупности всех присущих ему качеств: биологических, физических, социальных, психологических и др.

Рассмотрим структуру личности. В нее обычно включаются способности, темперамент, характер, волевые качества, эмоции, мотивация, социальные установки. Обо всех этих структурных составляющих личности будет идти подробный разговор в следующих лекциях, а здесь мы ограничимся только общими их определениями.

Способности понимаются как индивидуально устойчивые свойства человека, определяющие его успехи в различных видах деятельности. **Темперамент** включает качества, от которых зависят реакции человека на других людей и социальные обстоятельства. **Характер** содержит качества, определяющие поступки человека в отношении других людей. **Волевые качества** охватывают несколько специальных личностных свойств, влияющих на стремление человека к достижению поставленных целей. **Эмоции и мотивация** - это соответственно переживания и побуждения к деятельности, а **социальные установки** - убеждения и отношения людей.

Обрисовав в общих чертах сущность личности, мы можем перейти к рассмотрению некоторых мифов о ней.

Существует известный психологический тест под названием "Кто я?" [175]. От человека требуется за пять минут написать на листочке бумаги как можно больше характеристик, дающих ответ на вопрос "кто я?". Эти характеристики представляют собой интереснейший материал для анализа того, что видит человек в самом себе (изнутри) и каким он видит себя (извне). Отталкиваясь от этих самоописаний, чрезвычайно удобно будет рассмотреть "из чего состоит" личность.

Довольно часто встречаются предельно общие характеристики: кто я? – "человек", "личность". Нет сомнения в том, что человечество принципиально едино и люди едины, то есть всех их связывает между собой общая человеческая сущность, человеческая природа, принадлежность человечеству, и это более существенно, чем то, что их различает, разъединяет. Любой человек может сказать другому человеку знаменитую киплингескую фразу: "Мы с тобой одной крови - ты и я".

Встречаются и, наоборот, характеристики сугубо индивидуальные. В анализ такого рода характеристик мы не будем вдаваться: написать на любого человека подробную характеристику, включающую множество его индивидуальных черточек очень легко, а систематизировать эти черточки гораздо труднее.

Исходя из целей, которые были сформулированы в самом начале данного раздела, прежде всего следует сосредоточиться на том, что объединяет людей между собой и что их одновременно различает, то есть на каких-то общих характеристиках, которые присущи не всем, но более чем одному человеку.

Из такого рода характеристик прежде всего следует назвать типологические "ярлыки". Клеить на себя и на других ярлыки - это один из наших самых любимых способов познания личности. В самоописаниях это один из любимых способов ответа на вопрос "кто я?", а в обыденной жизни - на вопрос "кто ты такой?". Когда мы описываем себя и других с помощью таких ярлыков, мы

относим себя и других к каким-то типам.

С типологиями мы сталкиваемся на каждом шагу. Приведем несколько примеров. Скажем, нозологический подход в психиатрии относит людей с теми или иными признаками психических аномалий к типам невротиков, психопатов, шизофреников и т. д. Астрология описывает "львов" и "близнецов", "стрельцов" и "водолеев", а также "крыс", "петухов", "собак", "драконов"...

Еще один вариант типологий характерен сейчас для нашей общественной и политической жизни: "левые" и "правые", "радикалы" и "консерваторы", "экстремисты" и "прагматики" и т. д. Наконец, надо вспомнить господствовавшую в педагогической и психолого-педагогической литературе, особенно в 60-70-х гг., но бытующую кое-где и по сей день типологию школьников, студентов по "направленности" их личности. Она различает "индивидуалистов" и "коллективистов"; иногда еще выделяется дополнительно "деловой" тип направленности.

Вообще типологий может быть сколько угодно, их очень легко изобретать. Так, герой философско-юмористического романа В. Пьецуха [268, с. 278] делит всех людей на восемь "наций": крохоборы, бессребреники, простофили, бандиты, работники, святые, мыслители, идиоты.

Чем же так привлекательно типологическое мышление?

1. Универсальностью. Наклеивание "ярлыков" срабатывает всегда. Нет человека, которого с первого взгляда нельзя было бы подвести под какой-то тип. Более того, одного человека можно подвести под неограниченное количество типов.

2. Это путь наименьшего сопротивления при познании личности, так как, по сути, отнесение человека к какому-то определенному типу избавляет нас от необходимости познавать его дальше. Если мы, допустим, определяем человека как хулигана или вундеркинда, уже нет необходимости проникать в него глубже и познавать, чем один хулиган отличается от другого. Если мы двух людей назвали хулиганами, то различия между ними нас уже мало интересуют. И дальше, действуя как-то по отношению к этим людям, мы уже ориентируемся не на самого человека, а на тот типологический ярлык, который мы ему дали.

Облегчая нам жизнь, типологическое мышление оказывает одновременно медвежью услугу. В чем она выражается?

1. Как уже было сказано, типологизация останавливает дальнейшее познание. Подведение под тип дает нам знание не о самой личности, а о соответствии ее нашей типологии. Мы не можем узнать о человеке ничего сверх того, что заложено в саму типологию.

2. Подводя человека под определенный тип, мы делаем его равным самому себе. Изменение невозможно. Непонятно, как хулиган может стать не хулиганом, экстремист - не экстремистом, а невротик - здоровым. Тем самым мы консервируем человека, помещаем его в заранее определенную ячейку. Замечательно выразился по этому поводу Борис Пастернак: "Принадлежность к типу есть конец человека, его осуждение. Если его не подо что подвести, если он не показателен, половина требующегося от него налицо. Он свободен от себя, крупица бессмертия достигнута им" [175, с. II].

3. Типологические обозначения почти всегда категоричны. Человек оказывается либо хулиганом, либо не хулиганом, либо левым, либо правым, либо коллективистом, либо индивидуалистом. В рамках типологического подхода промежуточные стадии и градации невозможны - нельзя быть немножко хулиганом или слегка правым. Или все или ничего.

4. Оценочность. Не всем, но большинству типологических характеристик присуща или положительная или отрицательная оценка.

Здесь хотелось бы сделать небольшое отступление. Отличительная особенность психологического подхода к личности, в отличие, например, от традиционного педагогического, заключается в его безоценочности. Это не значит, что оценка отсутствует вообще, или разные формы поведения оцениваются одинаково. Речь идет о том, что оценка формируется уже после восприятия человека, сначала воспринимается объективно человек и то, что он делает, и уже после этого, отдельно, в случае необходимости дается оценка. Традиционная же педагогика по своему замыслу, по определению исходит из необходимости сформировать некоторые идеальные типы, качества, и всегда смотрит на конкретного человека уже через призму этого идеала, что мешает видеть человека самого по себе. Типологический подход к личности по нагруженности оценочными характеристиками близок традиционному педагогическому подходу. Нет нужды добавлять, что сегодня немалую силу приобрела творческая струя в педагогике, смыкающаяся с психологическим подходом, однако традиционная педагогика еще отнюдь не в прошлом.

5. Некоторая искусственность. Это связано с тем, что каждый тип основывается на каком-то одном качестве личности, которое абстрагируется и раздувается до таких размеров, чтобы

охарактеризовать человека в целом. По сути, тип всегда на этом строится, то есть одно качество выделяется как определяющее и становится обозначением этого типа. Все типологии, по словам одного из основоположников психологии личности Г. Олпорта, устанавливают границы там, где границ нет [385]. И любая типология определяется задачами, которые мы ставим. Отнесение человека к определенному типу является не познанием человека как такового, а познанием того, как он соотносится с какими-то нашими задачами.

Итак, отнесение человека к определенному типу не является познанием человека. Но было бы неверным сказать, что это вредно, не нужно и т. д. Оно может дать ответы на какие-то конкретные практические вопросы. Например, в ситуации профориентации, где стоит совершенно конкретная проблема сопоставления склонностей конкретных людей и различных типов профессий, типология играет конкретную практическую роль. В другой ситуации - возьмем ту же нозологию в психиатрии - тоже стоит практическая задача найти формы лечения, определить режим и т. д. Здесь тоже в соответствии с определенной практической целью типология работает. И те политические ярлыки, которые я называл, тоже работают в конкретной практической ситуации. То есть все типологии работают в рамках решения конкретных практических задач, но вне этих задач, сами по себе какой-то самостоятельной познавательной ценности не несут.

И второй вывод, который можно сделать из сказанного: если типологии и ярлыки абстрагируют какой-то отдельный сегмент личности, то противоположный путь, ведущий ближе к истинному познанию, - это путь познания личности в разных аспектах и проявлениях, не сводя ее к какому-то одному общему обозначению.

Следующий вид характеристик, встречающихся в самоописаниях чаще всего, - это констатация тех или иных черт личности: "ворчливый", "добрый", "честный", "рассудительная", "целеустремленная", "злопамятная" и т. д. Описание личности на языке черт является самым распространенным в повседневной жизни. Это, пожалуй, наиболее привычный язык, который позволяет описывать себя и других выпукло и дифференцированно, который лишен категоричности и искусственности типологических ярлыков. Что такое черта? Мы говорим, что человек такой-то, если он проявляет определенную склонность устойчиво воспроизводить одни и те же особенности поведения. Если я себя (или другого) раз поймал на злопамятности, два поймал на злопамятности, три, я делаю вывод, что я (или соответственно он) злопамятный. Две основные характеристики черт - это их устойчивость (под чертами понимаются некоторые устойчивые личностные характеристики, которые во времени склонны относительно мало меняться) и обобщенность (то есть то, что проявляется не в одной какой-то ситуации, а в разных). При этом есть черты сугубо индивидуальные, которые мало у кого повторяются, а есть и такие, по которым можно сравнить большое количество людей.

Но если говорить о таких чертах личности, как обобщенность и устойчивость, встает вопрос: в каких пределах сохраняется это постоянство? Одна и та же черта проявляется в схожих ситуациях. Ситуация меняется; черта опять проявляется. Ситуация меняется сильнее, ситуация меняется еще сильнее... Вот пример, который приводит Г. Олпорт: "Исключительно методичный человек может стать неаккуратным и деморализованным, опаздывая на поезд, человек, правдивый до щепетильности, может солгать, если на карту поставлена его жизнь, более того, человек, обычно вежливый и рассудительный, может в силу специфических имеющихся у него предрассудков грубить евреям, рыжим или таксистам" [385, р. 330-331].

Возьмем еще один пример из нашей жизни: классический образ подхалима, человека, идеально приспособившегося к существованию в административном аппарате, в его несколько уже устаревшем варианте. Каковы его характерные черты? Грубость - однако лишь по отношению к подчиненным. Вежливость и предупредительность - но только с начальством. Преданность - вышестоящим, коварство - с сослуживцами. Что это - грубость или вежливость, коварство или преданность? С точки зрения здравого смысла очевидно, что все эти проявления ничуть не противоречат друг другу. Тем самым оказывается, что или нам придется описывать каждую ситуацию и характерные для нее черты по отдельности (если он общается с начальством, то ему присуща черта вежливости, если общается не с начальством, то ему присуща черта грубости, если он опаздывает на поезд, ему присуща черта неаккуратности, а если нет, то наоборот) или придется двигаться от поверхности наблюдаемых черт к каким-то более глубинным структурам, которые могли бы объяснить разные внешние проявления в разных ситуациях.

Вторая сложность, которая возникает при описании личности на языке черт, - это субъективность такого описания, его зависимость от критериев оценки. Если мы называем кого-то "добродетельным", подразумевается наличие какого-то определенного критерия, критерия добродетели, которым мы пользуемся, который мы прикладываем к этому человеку и оцениваем

его по соответствию или несоответствию этому критерию. Однако универсальных критериев добродетели не существует, они у всех различны, как различно и то, какими причинами мы объясняем те или иные особенности своего или чужого поведения. Поэтому то, что один оценит как упрямство, другой назовет принципиальностью, а третий - твердолобостью. То, что один назовет гибкостью, другой назовет беспринципностью, а третий - свободой от предрассудков. Один назовет человека тревожным, другой - ответственным. Один - смелым, другой - агрессивным. Один - непримиримым, другой - кляузником.

Наконец, третья сложность заключается в том, что описание человека на языке черт также не дает понимания возможностей изменения этого человека. Если он такой, то он такой. Непонятно, как человек, который был трусливым, вдруг стал смелым. Таким образом, здесь приходится сделать тот же вывод: если мы стремимся к серьезному, то есть непредубежденному познанию личности, то понятие черт нас также не устраивает.

Теперь мы можем перейти к современным психологическим представлениям о том, как "устроена" личность - не статичная неизменная структура, а изменяющаяся личность в изменяющемся мире. В центре дальнейшего рассмотрения будут находиться элементы и подсистемы, из которых складывается личность, и их отношения между собой.

Тот образ личности, который мы будем строить, с одной стороны, не является стопроцентно оригинальным, с другой стороны, не является пересказом какой-либо готовой теории или набора теорий. Скорее он будет представлять собой синтез того, что наработано за последнее время разными специалистами в этой области, и будет преследовать цель, сформулированную в самом начале, - приблизиться к более многогранному и непредвзятому представлению о личности.

Начнем с того, что выделим в структуре личности три иерархических уровня, сразу подчеркнув, что границы между ними достаточно условны. Высший уровень - это уровень ядерных структур личности, тот психологический скелет, или каркас, на который впоследствии наслаивается, нанизывается все остальное. Второй уровень - это отношения личности с миром, взятые с их содержательной стороны, по сути то, что обозначается понятием "внутренний мир человека" (к нему мы относим эмоциональную, волевую и мотивационную сферы личности). Наконец, третий, нижний уровень - это экспрессивно-инструментальные структуры, характеризующие типичные для личности формы или способы внешнего проявления, взаимодействия с миром, ее внешнюю оболочку (здесь мы можем выделить такие составные, как темперамент, характер, способности человека).

В заключение данной лекции предлагается ответить на вопросы теста (№ 7), выбрав один из трех вариантов ответа. Если у вас есть сомнения, выберите просто наиболее подходящий для вас ответ. Тот или иной ответ говорит не о том, что вы лучше или хуже, а лишь подчеркивает мысль о том, что вы - тот или иной.

1. Мне 12 лет, я собрался гулять, а мама вдруг заявляет: "Уже поздно, куда ты не пойдешь". Я:
 - а) очень-очень попрошу маму, чтобы она меня все-таки пустила на улицу, но если она будет все равно настаивать на своем, то останусь дома;
 - б) скажу себе: "А я куда и не хочу идти" и останусь дома;
 - в) скажу: "Ничего не поздно, я пойду", хотя мама потом и будет ругаться.
2. В случае разногласий я обычно:
 - а) внимательно прислушиваюсь к чужому мнению и стараюсь найти возможность взаимного согласия;
 - б) избегаю бесполезных споров и пытаюсь добиться своего другими путями;
 - в) открыто выражаю свою позицию и стараюсь переубедить собеседника.
3. Я представляю себя человеком, который:
 - а) любит нравиться многим и быть как все;
 - б) всегда остается самим собой;
 - в) любит подчинять других людей своей воле.
4. Мое отношение к романтической любви:
 - а) быть рядом с любимым человеком - величайшее счастье в жизни;
 - б) это неплохо, но пока ее от тебя не требуют слишком много и не лезут в душу;
 - в) это прекрасно, особенно когда любимый дает мне все, что мне нужно.
5. Если я расстроен, то:
 - а) постараюсь найти кого-то, кто бы меня утешил;
 - б) стараюсь не обращать на это внимание;

- в) начинаю злиться и не могу разрядиться на окружающих.
6. Если начальник не совсем справедливо раскритиковал мою работу, то:
- а) меня это заденет, но я постараюсь этого не показывать;
 - б) меня это возмутит, я буду активно защищаться и могу высказать в ответ свои претензии;
 - в) я огорчусь, но приму то, в чем он прав, и постараюсь эти ошибки исправить.
7. Если кто-то "уколет" меня моим недостатком, то я:
- а) раздражаюсь и молчу, переживая обиду внутри себя;
 - б) наверное, разозлюсь и отвечу тем же;
 - в) расстраиваюсь и начинаю оправдываться.
8. Я лучше всего действую, если я:
- а) сам по себе;
 - б) лидер, руководитель;
 - в) часть команды.
9. Если я закончил какую-то сложную работу, я:
- а) просто перехожу к другому делу;
 - б) показываю всем, что я уже все сделал;
 - в) хочу, чтобы меня похвалили.
10. На вечеринках я обычно:
- а) тихонечко сижу в углу;
 - б) стремлюсь быть в центре всех событий;
 - в) провожу большую часть времени, помогая накрывать на стол и мыть посуду.
11. Если кассир в магазине не добавит мне сдачу, то я:
- а) естественно, ее потребую;
 - б) расстроюсь, но промолчу; я не люблю препираться с кассирами;
 - в) не обращаю внимания; мелочь не стоит того, чтобы обращать на нее внимание.
12. Если я чувствую, что злюсь, я:
- а) выражаю свои чувства и освобождаюсь от них;
 - б) чувствую себя неудобно;
 - в) пытаюсь себя утихомирить.
13. Когда болеваю, я:
- а) делаюсь раздражительным и нетерпимым;
 - б) ложусь в постель и очень жду, что за мной будут ухаживать;
 - в) стараюсь не обращать на это внимание и надеюсь, что это же будут делать все окружающие.
14. Если какой-то человек вызвал мое сильное возмущение, я предпочту:
- а) выразить ему свои чувства открыто и в лицо;
 - б) разрядить свои эмоции в каком-нибудь постороннем деле или разговоре;
 - в) дать ему знать об этом косвенно, например, через других людей.
15. Мой девиз, очевидно, будет:
- а) "Победитель всегда прав";
 - б) "Весь мир любит любящего";
 - в) "Тише едешь – дальше будешь".

Лекция 9. МОТИВАЦИОННАЯ СФЕРА ЛИЧНОСТИ

В предыдущей лекции мы уже говорили, что личность – это то, что присуще только человеку, что отличает его от животных.

То, что присуще только человеку и вместе с тем каждому человеку, – это его внутренний мир. Внутренний мир – это не просто образ внешнего; такой образ есть и у животных, даже низших животных. Внутренний мир имеет свое специфическое содержание, свои законы формирования и развития, которые во многом (хотя не полностью) независимы от мира внешнего.

Начнем с того, что дает человеку обладание внутренним миром. Поведение животных определяется двумя рядами факторов: внешними стимулами, вызывающими автоматические инстинктивные или прижизненно сформированные реакции, и внутренними состояниями напряжения тех или иных потребностей, от которых зависит готовность животного к тем или

иным формам поведения и к реагированию на те или иные стимулы. Взаимодействие этих двух рядов может порождать иногда очень сложные механизмы детерминации поведения, но это поведение всегда оказывается подчинено только одной логике - логике удовлетворения актуальных потребностей.

Поведение человека также зачастую подчиняется именно такой логике и сводится к реагированию на стимулы и удовлетворению сиюминутных мотивов. Вместе с тем все поведение человека нельзя свести только к этому. Как точно заметил Гегель, обстоятельства и мотивы господствуют над человеком лишь тогда, когда он сам позволяет им это [66]. Различение двух логик человеческого существования четко представлено в концепции американского психолога Сальваторе Мадди [410]. Мадди выделяет у человека три группы потребностей. Две из них вполне традиционны и отмечаются большинством психологов - это потребности биологические и социальные. Третья же группа потребностей никем раньше в подобные перечни не включалась. Мадди называет эту группу потребностей психологическими и включает в нее потребности в суждении, воображении и символизации.

Мадди описывает два типа развития личности в зависимости от того, какие потребности выходят у нее на первый план. В одном случае у человека безраздельно доминируют биологические и социальные потребности, а психологические очень слабы. В этом случае человек воспринимает самого себя как не более чем воплощение набора биологических нужд и социальных ролей и ведет себя соответственно им, то есть в соответствии с логикой, которую мы можем назвать логикой удовлетворения актуальных потребностей. Мадди называет этот путь развития личности конформистским. При другом, индивидуалистском, пути развития личности главенствующее положение занимают психологические потребности, и это играет ключевую роль в изменении всей логики поведения. Человек выходит за пределы биологических нужд и социальных ролей, преодолевает ситуативность своего поведения именно благодаря суждению, воображению и символизации. С их помощью он строит не только картину мира как он есть, но и картину желательного мира и картины других возможных миров; он связывает в сознании актуальную ситуацию со многими другими обстоятельствами, которые не присутствуют в ней непосредственно, в том числе с ее отдаленными причинами и последствиями; он обретает целостность картины мира во временной перспективе, становится способным планировать свои будущие действия и оценивать смысл любого своего действия либо внешнего обстоятельства в контексте не сиюминутной ситуации, а всей своей жизни, а порой и в более широком контексте. Выдающийся психолог нашего времени Виктор Франкл [397] писал, что животное не является личностью, потому что для животного не существует лежащего перед ним мира; для животного существует лишь окружающая среда. Напротив, личность живет как раз не в среде, а в мире, отношения с которым она строит с помощью своего внутреннего мира на основе логики жизненной необходимости - логики, в свете которой каждое действие или обстоятельство выступает как имеющее в контексте всей жизни личности определенный *смысл*, иными словами, определенное место и роль. И если С. Мадди несколько упрощает картину, деля людей на два типа - конформистов и индивидуалистов, то мы можем (считая более правильным) видеть в этом, скорее, две логики поведения и существования, которые в разные моменты может демонстрировать один и тот же человек. Одна из них - реактивная логика, логика удовлетворения потребностей - наиболее прямолинейна и является общей для человека и животных, вторая - смысловая логика, логика жизненной необходимости - является исключительно достоянием человека. Человек может жить и действовать соответственно этой логике благодаря механизмам смысловой регуляции, которые образуют ядро внутреннего мира - второго уровня личностной структуры.

Внутренний мир - это не набор эзотерических сущностей, не имеющих ничего общего с внешним миром. Мы уже говорили, что внутренний мир включает в себя специфическим образом преломленную и обобщенную внешнюю реальность, окрашенную тем смыслом, который она имеет для человека. Что является основными его составляющими? Конечно же, не сами объекты, явления и обобщенные категории внешней, объективной реальности. И не психические механизмы, отвечающие за их преломление в сознании человека. Основными составляющими внутреннего мира человека являются присущие только ему и вытекающие из его уникального личностного опыта устойчивые смыслы значимых объектов и явлений, отражающие его отношение к ним, а также личностные ценности, которые являются, наряду с потребностями, источниками этих смыслов. Поэтому в психологии иногда используют понятие "ценностно-смысловая сфера личности" для обозначения того, что на быденном языке называется внутренним миром человека.

Среди всех понятий, которые используются в психологии для объяснения побудительных моментов в поведении человека, самыми общими, основными являются понятия мотивации и мотива.

Термин "мотивация" представляет более широкое понятие, чем термин "мотив". Слово "мотивация" используется в современной психологии в двояком смысле: как обозначающее систему факторов, детерминирующих поведение (сюда входят, в частности, потребности, мотивы, цели, намерения, стремления и многое другое), и как характеристика процесса, который стимулирует и поддерживает поведенческую активность на определенном уровне. Мотивацию, таким образом, можно определить как совокупность причин психологического характера, объясняющих поведение человека, его начало, направленность и активность.

Мотивационного объяснения требуют следующие стороны поведения: его возникновение, продолжительность и устойчивость, направленность и прекращение после достижения поставленной цели, преднастройка на будущие события, повышение эффективности, разумность или смысловая целостность отдельно взятого поведенческого акта.

Представление о мотивации возникает при попытке объяснения, а не описания поведения. Это – поиск ответов на вопросы типа "почему?", "зачем?", "для какой цели?", "ради чего?", "какой смысл?..." . Обнаружение и описание причин устойчивых изменений поведения и есть ответ на вопрос о мотивации содержащих его поступков.

Любая форма поведения может быть объяснена как внутренними, так и внешними причинами. В первом случае в качестве исходного и конечного пунктов объяснения выступают психологические свойства субъекта поведения, а во втором – внешние условия и обстоятельства его деятельности. В первом случае говорят о **мотивах, потребностях, целях, намерениях, желаниях, интересах** и т. п., а во втором - о *стимулах*, исходящих из сложившейся ситуации. Иногда все психологические факторы, которые как бы изнутри, от человека определяют его поведение, называют **личностными диспозициями**. Тогда соответственно говорят о **диспозиционной и ситуационной мотивациях** как аналогах внутренней и внешней детерминации поведения.

Поведение личности в ситуациях, которые кажутся одинаковыми, представляется довольно разнообразным, и это разнообразие трудно объяснить, апеллируя только к ситуации. Установлено, например, что даже на одни и те же вопросы человек отвечает по-разному в зависимости от того, где и как эти вопросы ему задаются. В этой связи есть смысл определить ситуацию не физически, а психологически, так, как она представляется субъекту в его восприятии и переживаниях, то есть так, как человек понимает и оценивает её.

Сиюминутное, актуальное поведение человека следует рассматривать не как реакцию на определенные внутренние или внешние стимулы, а как результат непрерывного взаимодействия его диспозиций с ситуацией. Это предполагает рассмотрение мотивации как циклического процесса непрерывного взаимного воздействия и преобразования, в котором субъект действия и ситуация взаимно влияют друг на друга, и результатом этого является реально наблюдаемое поведение. Мотивация в данном случае мыслится как процесс непрерывного выбора и принятия решений на основе взвешивания поведенческих альтернатив.

Мотивация объясняет целенаправленность действия, организованность и устойчивость целостной деятельности, направленной на достижение определенной цели.

Мотив в отличие от мотивации - это то, что принадлежит самому субъекту поведения, является его устойчивым личностным свойством, изнутри побуждающим к совершению определенных действий. Мотив также можно определить как понятие, которое в обобщенном виде представляет множество диспозиций.

Из всех возможных диспозиций наиболее важной является понятие **потребности**. Ею называют состояние нужды человека или животного в определенных условиях, которых им недостает для нормального существования и развития. Потребность как состояние личности всегда связана с наличием у человека чувства неудовлетворенности, связанного в дефицитом того, что требуется организму (личности).

Потребность есть у всех живых существ. И этим живая природа отличается от неживой. Другим её отличием, также связанным с потребностями, является избирательность реагирования живого именно на то, что составляет предмет потребностей, то есть на то, чего организму в данный момент времени не хватает. Потребность активизирует организм, стимулирует поведение, направленное на поиск того, что требуется. Она как бы ведет за собой организм, приводит в состояние повышенной возбудимости отдельные психические процессы и органы, поддерживает активность организма до тех пор, пока соответствующее состояние нужды не будет полностью

Количество и качество потребностей, которые имеют живые существа, зависит от уровня их организации, от образа и условий жизни, от места, занимаемого соответствующим организмом на эволюционной лестнице. Больше всего разнообразных потребностей у человека, у которого, кроме физических и органических потребностей, есть еще материальные, духовные, социальные (последние представляют собой специфические потребности, связанные с общением и взаимодействием людей друг с другом). Как личности, люди отличаются друг от друга разнообразием имеющихся у них потребностей и особым сочетанием этих потребностей.

Известный американский психолог А. Х. Маслоу в 1954 г. создал иерархическую модель мотивации ("Мотивация и личность"), предложив следующую классификацию человеческих потребностей:

1. *Потребности физиологические (органические)* - голод, жажда, половое влечение и др.
2. *Потребности в безопасности* – чувствовать себя защищенным, избавиться от страха, от агрессивности.
3. *Потребности в принадлежности и любви* - принадлежать к общности, находиться рядом с людьми, быть принятым ими.
4. *Потребности уважения (почитания)* - компетентность, одобрение, признание, авторитет, достижение успехов.
5. *Познавательные потребности* – знать, уметь, понимать, исследовать.
6. *Эстетические потребности* – гармония, симметрия, порядок, красота.
7. *Потребности в самоактуализации* - реализация своих целей, способностей, развитие собственной личности.

В соответствии со своей моделью А. Х. Маслоу утверждал, что высшие потребности могут направлять поведение индивида лишь в той мере, в какой удовлетворены его более низшие потребности. Что же касается самого высокого класса способностей - *самоактуализации*, то, по А. Х. Маслоу, самоактуализация как способность может присутствовать у большинства людей, но лишь у небольшого меньшинства она является в какой-то степени свершившейся [4 II].

Основные характеристики человеческих потребностей - сила, периодичность возникновения и способ удовлетворения. Дополнительной, но весьма существенной характеристикой, особенно когда речь идет о личности, является предметное содержание потребности, то есть совокупность тех объектов материальной и духовной культуры, с помощью которых данная потребность может быть удовлетворена.

Второе после потребности по своему мотивационному значению понятие - **цель**. Целью называют тот непосредственно осознаваемый результат, на который в данный момент направлено действие, связанное с деятельностью, удовлетворяющей актуализированную потребность. Если всю сферу осознаваемого человеком в сложной мотивационной динамике его поведения представить в виде своеобразной арены, на которой разворачивается красочный и многогранный спектакль его жизни, и допустить, что наиболее ярко в данный момент на ней освещено то место, которое должно приковывать к себе наибольшее внимание зрителя (самого субъекта), то это и будет цель.

Цель является основным объектом внимания, занимает объем кратковременной и оперативной памяти; с ней связаны разворачивающийся в данный момент времени мыслительный процесс и большая часть всевозможных эмоциональных переживаний. В отличие от цели, связанной с кратковременной памятью, потребности, вероятно, хранятся в долговременной памяти.

Рассмотренные мотивационные образования: диспозиции (мотивы), потребности и цели – являются основными составляющими мотивационной сферы человека.

Каждая из диспозиций может быть реализована во многих потребностях. В свою очередь, поведение, направленное на удовлетворение потребности, разделяется на виды деятельности (общения), соответствующие частным целям.

Мотивационную сферу человека с точки зрения ее развитости можно оценивать по следующим параметрам: широта, гибкость и иерархизированность.

Под **широтой мотивационной сферы** понимается качественное разнообразие мотивационных факторов - диспозиций (мотивов), потребностей, целей, представленных на каждом из уровней. Чем больше у человека разнообразных мотивов, потребностей и целей, тем более развитой является мотивационная сфера.

Гибкость мотивационной сферы характеризует процесс мотивации следующим образом. Более гибкой считается такая мотивационная сфера, в которой для удовлетворения

мотивационного побуждения более общего характера (более высокого уровня) может быть использовано больше разнообразных мотивационных побудителей более низкого уровня.

Например, более гибкой является мотивационная сфера человека, который в зависимости от обстоятельств удовлетворения одного и того же мотива может использовать более разнообразные средства, чем другой человек. Скажем, для этого индивида потребность в знаниях может быть удовлетворена только телевидением, радио и кино, а для другого средством её удовлетворения являются также разнообразные книги, периодическая печать, общение с людьми. У последнего мотивационная сфера по определению будет более гибкой.

Заметим, что широта и гибкость характеризуют мотивационную сферу человека по-разному. Широта - это разнообразие потенциального круга предметов, способных для данного человека служить средством удовлетворения актуальной потребности, а гибкость - подвижность связей, существующих между разными уровнями иерархической организованности мотивационной сферы: между мотивами и потребностями, мотивами и целями, потребностями и целями.

Наконец, **иерархизированность** – это характеристика строения каждого из уровней организации мотивационной сферы, взятого в отдельности. Потребности, мотивы и цели не существуют как рядоположенные наборы мотивационных диспозиций. Одни диспозиции (мотивы, цели) сильнее других и возникают чаще; другие слабее и актуализируются реже. Чем больше различий в силе и частоте актуализации мотивационных образований определенного уровня, тем выше иерархизированность мотивационной сферы.

Кроме мотивов, целей и потребностей, в качестве побудителей человеческого поведения рассматриваются также интересы, задачи, желания и намерения.

Интересом называют особое мотивационное состояние познавательного характера, которое, как правило, напрямую не связано с какой-либо одной, актуальной в данный момент времени, потребностью. Интерес к себе может вызвать любое неожиданное событие, непроизвольно привлекающее к себе внимание, любой новый появившийся в поле зрения предмет, любой частный, случайно возникший слуховой или иной раздражитель.

Задача как частный ситуационно - мотивационный фактор возникает тогда, когда в ходе выполнения действия, направленного на достижение определенной цели, организм наталкивается на препятствие, которое необходимо преодолеть, чтобы двигаться дальше. Одна и та же задача может возникать в процессе выполнения самых различных действий и поэтому так же неспецифична для потребностей, как и интерес.

Желания и намерения - это ситуационно возникающие и довольно часто сменяющиеся друг друга мотивационные субъективные состояния, отвечающие изменяющимся условиям выполнения действия.

Интересы, задачи, желания и намерения, хотя и входят в систему мотивационных факторов, участвуют в мотивации поведения, однако выполняют в ней не столько побудительную, сколько инструментальную роль. Они больше ответственны за стиль, а не за направленность поведения.

Мотивация поведения человека может быть **сознательной и бессознательной**. Это означает, что одни потребности и цели, управляющие поведением человека, им осознаются, другие нет. Многие психологические проблемы получают свое решение, как только мы отказываемся от представления о том, будто люди всегда осознают мотивы своих действий, поступков, мыслей и чувств. На самом деле их истинные мотивы не обязательно таковы, какими они кажутся.

Источниками смыслов, определяющими, что для человека значимо, а что нет, и почему, какое место те или иные объекты или явления занимают в его жизни, являются потребности и личностные ценности человека. И те и другие занимают одно и то же место в структуре мотивации человека и в структуре порождения смыслов: смысл для человека приобретают те объекты, явления или действия, которые имеют отношение к реализации каких-либо его потребностей или личностных ценностей. Эти смыслы индивидуальны, что вытекает не только из несовпадения потребностей и ценностей разных людей, но и из своеобразия индивидуальных путей их реализации.

Возьмем для примера агрессивные действия хулигана, которые многие юристы обычно классифицировали как "немотивированные" преступления. Психологический анализ показывает, что за ними стоят реальные мотивы и потребности, в частности потребность в самоутверждении, которая присуща в той или иной степени всем людям. Однако у разных людей реализация этой потребности достигается разными путями; у одних - через творческие достижения, у других - через обогащение, у третьих - через успех у противоположного пола, у четвертых – через карьеру, и только у некоторых - через насилие, физическое подавление других людей. В отличие от большинства людей для хулиганов (впрочем, и для некоторых политиков) унижение и физическое

подавление других людей имеет смысл самоутверждения, истоки которого лежат в неблагоприятных условиях формирования их личности.

Но, помещая во главу угла потребности, мы целиком ставим внутренний мир личности в зависимость от внешнего мира, в котором личность живет и действует. Такая зависимость существует, но кроме этого в личности есть некая точка опоры, позволяющая ей встать в независимую позицию по отношению к внешнему миру и всем его требованиям. Эту точку опоры образуют личностные ценности.

Личностные ценности связывают внутренний мир личности с жизнедеятельностью общества и отдельных социальных групп. Любой социальной группе – от отдельной семьи до человечества как целого – присуща направленность на определенные общие ценности: идеальные представления о хорошем, желательном, должном, обобщающие опыт совместной жизнедеятельности всех членов группы. У каждой группы свой набор ценностей, они могут в большей или меньшей степени пересекаться между собой – от полного совпадения до полного несовпадения. Усваивая от окружающих взгляды на нечто как на ценность, человек закладывает в себя новые, независимые от потребностей регуляторы поведения. Конечно, отдельный человек не впитывает, в себя автоматически все ценности даже тех социальных групп, членом которых он является. Превращение социальной ценности в личную возможно только тогда, когда человек вместе с группой включился в практическую реализацию этой общей ценности, ощущая ее как свою. Тогда в структуре личности возникает и укореняется личностная ценность – идеальное представление о должном, задающее направление жизнедеятельности и выступающее источником смыслов. Формальное отношение к социальным ценностям не приводит к превращению их в личностные.

Во внутренний мир личности потребности и личностные ценности входят в совершенно разном обличье. Потребности отражаются во внутреннем мире в форме желаний и стремлений, исходящих из "Я", более или менее произвольных и потому случайных. Личностные ценности, напротив, отражаются в нем в форме идеалов-образов совершенных черт или желательных обстоятельств, которые переживаются как нечто объективное, независимое от "Я". Например, влечение мужчины к женщине (или наоборот), с одной стороны, и восхищение ее (его) красотой или другими достоинствами – с другой, различаются как раз тем, что смысл другого человека в первом случае окрашен желанием и порождается сиюминутными потребностями, а во втором – окрашен определенными идеалами (красоты, добра, совершенства и др.) и порождается личностными ценностями. В отличие от потребностей, личностные ценности, во-первых, не ограничены данным моментом, данной ситуацией, во-вторых, не влекут человека к чему-то изнутри, а притягивают его извне, и, в-третьих, не эгоистичны, придают оценкам элемент объективности, поскольку любая ценность переживается как нечто, объединяющее с другими людьми. Конечно, эта объективность относительна, ведь даже самые общепринятые ценности, становясь частью внутреннего мира конкретного человека, трансформируются и приобретают в нем свои отличительные особенности.

Итак, **ценности** – это то, что человек особенно ценит в жизни, чему он придает особый положительный жизненный смысл.

У каждого человека свои жизненные ценности. У кого-то они материальные, у кого-то духовные. Но ни один человек не может прожить в полном одиночестве. Волей или неволей человеку приходится общаться с себе подобными. На работе, на улице, в магазинах, в транспорте мы все время общаемся с людьми. Это постоянный процесс своеобразного психологического взаимодействия в обществе ведет за собой возникновение каких-то определенных форм общения, отношений, формирование общих ценностей. Некоторые формы общения под влиянием общества перешли в общечеловеческие ценности: **дружбу, любовь**.

Для людей любого возраста наличие близких отношений, при которых они как бы сопоставляют себя с другими людьми, разделяют с ними свои заботы, мысли, чувства и тревоги, служат важным источником жизненной энергии, эмоционального и физического благополучия. Существование таких отношений, которые мы называем интимными, являются своего рода психологическим амортизатором деловых, бытовых и личных проблем и потрясений.

Словарь русского языка объясняет понятие "интимный" как содержательно характеризующее отношения, которым присущи глубоко личные, сокровенные и душевные переживания.

Дружбу можно определить как положительные взаимоотношения, основанные на взаимной открытости, полном доверии, общности интересов, преданности людей друг другу, их постоянной готовности в любой момент прийти друг другу на помощь. Дружеские отношения бескорыстны, в них человек получает удовольствие от того, что доставляет приятное другому.

Цели, которые преследует дружба, могут быть различными: деловыми, или утилитарными; эмоциональными, связанными с удовольствием от общения друг с другом; рациональными, основанными на взаимном интеллектуальном обогащении друзей; нравственными, ориентированными на взаимное моральное совершенствование. Все эти цели в реальной жизни сложным образом переплетаются, сочетаются и взаимодополняются, а сама по себе дружба приобретает многоцелевую ориентацию.

Для дружеских отношений характерно глубокое взаимопонимание людей. Психологически это означает возможность общаться друг с другом почти без слов, при помощи жестов, мимики и пантомимики, воспринимать и точно понимать друг друга на основе едва уловимых движений и модуляций голоса, понятных только друзьям и не воспринимаемых окружающими. Давние друзья могут заранее предсказывать реакции и поведение друг друга в различных жизненных ситуациях, вплоть до определения мыслей, которые придут в голову в том или ином эпизоде. Дружба занимает промежуточное положение между двумя видами человеческих отношений: знакомством и любовью. От первого дружба отличается тем, что носит более глубокий характер, гораздо глубже знакомства или приятельства. От любви дружба отличается строгими, нормативно и ритуально определенными правилами поведения.

Нормы и правила, которыми руководствуются люди в дружеских отношениях, - это равноправие, уважение, умение понять, готовность прийти на помощь, доверие и преданность. Нарушение любого из них ведет к разрушению дружбы, в то время как в интимных отношениях типа любви люди могут отчасти прощать друг другу подобные нарушения ради сохранения связывающих их глубоких чувств.

Друзья делятся друг с другом новостями преимущественно личного характера или выражают собственное мнение по поводу того, что происходит вокруг, причем это мнение, как правило, также бывает сугубо личным. Темы для разговоров друзей обычно выбираются такие, которые интересны и значимы для каждого из них. Этим, в частности, содержание общения друзей отличается от общения просто знакомых или приятелей.

В межличностном общении друзья сохраняют деликатность, заботясь о том, чтобы не обидеть, не задеть друг друга неосторожно сказанными словами, непреднамеренными действиями. Такое общение можно назвать заботливым, оно ориентировано на эмоциональную поддержку. В тоже время друзья могут отпускать шутки в адрес друг друга, которые сильно бы задели постороннего, и вместе смеяться над ними.

Настоящие друзья поддерживают друг друга не только эмоционально, но и всеми доступными для них способами, причем такая поддержка всегда является бескорыстной, идет от души.

В индивидуальной жизни человека дружба возникает как вполне закономерное явление. Появляется она в детстве тогда, когда у ребенка возникают первые проблемы и вопросы сугубо личного характера – такие, в которых он самостоятельно не в состоянии разобраться. Это - переход к взрослости, называемый в обыденной жизни отрочеством, а на языке возрастной психологии именуемый подростничеством. Здесь впервые осознаются и в межличностном общении подростков с окружающими людьми усваиваются основные нормы и правила дружбы.

Вначале дружеские отношения переходят от стадии знакомства к товариществу или приятельству, а затем постепенно трансформируются в подлинно интимные. Для того чтобы стать полноправным участником дружеских отношений, человек должен созреть нравственно и интеллектуально как личность. Это происходит примерно к 14-15 годам, когда дружеские взаимоотношения впервые проявляются в полном своем объеме.

У детей дружба содержательно ограничена общением по поводу сравнительно простых личных и деловых вопросов (например, общие увлечения), у взрослых же дружеские связи обогащаются совместными профессиональными занятиями. Друзьями в старшем возрасте часто становятся коллеги по работе, которые, кроме общности личных и интеллектуальных качеств, обладают еще общностью профессиональных целей и намерений.

С возрастом и повышением уровня психологического развития человека меняется не только содержание, но и формы дружеских связей. От общения на личные темы друзья переходят к продуктивной совместной деятельности, включая интегральную творческую работу. В истории науки, литературы, искусства, экономики и политики известно немало примеров того, как друзья сохранили дружеские отношения и перенесли их в профессиональную деятельность.

Но, как показывает практика, наиболее крепкие дружеские отношения складываются в школьные и студенческие годы. Именно в эти периоды жизни люди, как говорят, приобретают друзей на всю жизнь. С годами дружеские отношения переходят на более высокую ступень

отношений - родственных отношений.

Дружба людей противоположного пола со временем может незаметно перерасти в более глубокое интимное чувство - любовь, которая прочно и надолго связывает людей между собой.

Если дружба - первый акт душевного сближения людей, то любовь – заключительный, составляющий вершину человеческой интимности.

Любовь - это не только чувство, но и способность любить другого человека, а также возможность быть любимым. Она требует усилия и старания, конечную цель приложения которых можно выразить одним словом - самосовершенствование, то есть поднятие себя до высот достоинства любви, до способности дарить ее другим. **Любовь** – это также искусство, которому надо учиться и в котором необходимо постоянно совершенствоваться.

Любовь – это такой вид отношений между людьми, который не допускает господства одного человека над другим или беспрекословного подчинения одного другому. В любви обе стороны равны, одна не жертвует собой ради другой, и каждый, ничего не теряя, только приобретает. Люди в этом типе отношений не остаются разделенными. Вместе они составляют неразделимое целое, каждая сторона или часть которого служит условием и важнейшей предпосылкой для совершенствования другой.

Отдавая в любви свою жизненную силу и энергию другому существу, человек делит с ним свою радость, увеличивая и собственную, расширяя свое понимание мира, обогащая личный кругозор, опыт, знания и переживания, которые вместе составляют его духовное богатство. В любви человек отдает, чтобы получать, и получает, чтобы отдавать. Настоящая любовь вызывает в человеке взрыв ответной энергии, обратно направленные движения душевной щедрости.

Любовь предполагает заботу о другом человеке, заинтересованность в улучшении его жизни и развития. Где нет этого, там не может быть настоящей любви. Любовь - это милосердие и ответственность любящего за любимое существо. Это и уважение к нему, и активное проникновение в него с целью познания, но без нарушения права иметь тайны и оставаться личностью.

Страстное познание другого в любви отличается от бездумного созерцания и безразличного мышления, используемого как бездушное средство познания мира.

Это познание путем духовного сближения, идентификации с любимым человеком, переживания тождества с ним.

Человек, глубоко и по-настоящему любящий кого-то, не может любить только его одного. Свои благодатные качества его любовь распространяет на других окружающих людей. Любящий, лично обогащенный этим чувством, избыток его дарит другим людям в виде доброты и сердечности, отзывчивости и человечности.

Существует несколько видов любви: братская, материнская, эротическая, любовь человека к самому себе и любовь к Богу.

Братская любовь – это любовь между равными. Она одинаково распространяется человеком на всех близких ему людей.

Материнская любовь – это любовь сильного к слабому, защищенного к незащищенному, имущему к неимущему. Материнская любовь наиболее бескорыстна и открыта для всех.

Эротическая любовь - это любовь психофизического плана к единственному человеку, жаждущая полного слияния с ним и рождения потомства. Этот вид любви в отличие от двух предыдущих является исключительным в том смысле, что требует предпочтительности, особого выделения любимого существа среди других ему подобных и особенного, исключительного к нему отношения.

Любовь к себе как ценность до недавнего времени отрицалась в нашей литературе, так как считалось, что любить других - добродетель, а самого себя – грех. Эта идея имела широкое распространение среди людей нашей идеологически искаженной культуры. А если задуматься: может ли любить других человек, не способный любить себя? Логично предположить, что при трезвом размышлении ответ будет отрицательным. Каждый человек такое же существо, как и окружающие его люди. Если он любит других, то почему же не должен любить самого себя? Не может быть двух различных типов любви: к людям и к самому себе; любовь как высокое чувство или есть, или ее вовсе нет. Ведь в Библии сказано: "Возлюби ближнего своего как самого себя". Это высказывание говорит о связи между любовью к себе и к другим людям. Справедливо заметил Э. Фромм: "Любовь к другим людям и любовь к себе не оставляют альтернативы; напротив, установка на любовь к себе будет обнаружена у всех, кто способен любить других" [398, p. 76]. От любви к себе эгоизм отличается тем, что при нем существует исключительная любовь к себе в ущерб тому же отношению к окружающим людям. Эгоистичный в любви человек желает всего

того, что он должен отдавать людям, только для самого себя. Любовь к другому может становиться эгоистичной. Так, мать, беззаветно и бездумно любящая свое дитя, жертвует собой в угоду его эгоистическим устремлениям, лишая аналогичного чувства не только себя, но и окружающих людей. Как иначе, кроме эгоистической, можно назвать любовь такой матери к своему ребенку, которая в других не видит чьих-то детей?

Что же представляет собой форма любви, которая называется *любовь к Богу*? В самом широком, социально-психологическом смысле слова она является универсальной и всеобщей, вбирает в себя все другие виды любви. Тут Бог выступает как символ и воплощение принципов добра, справедливости, истины и любви, поэтому понятно появление у человека аналогичного чувства к нему.

Кроме перечисленных, можно выделить разновидности любви, включающие отношения любящих людей к своим близким, прежде всего к отцу и матери. Когда такая любовь принимает крайние формы, лишая любви других людей, то она превращается в псевдолюбовь. Один из ее видов Э. Фромм назвал *невротической*. В этом случае оба "любовника" оказываются больше привязаны не друг к другу, а к своим родителям. Они переносят эмоционально более сильное отношение к родителям друг на друга, видя друг в друге не самоценных личностей, а только воплощение черт своих родителей, которые рассматриваются как идеал. Но так как идеал может быть только один, а копия всегда хуже, то любовь к другому человеку оказывается всегда слабее, чем любовь к родителю. Такая любовь сосредоточена только на одном из родителей: либо на матери, либо на отце.

Матерински ориентированные мужчины, например, в своих любовных отношениях часто остаются детьми и от женщины, так же как и от матери, жаждут материнской любви. Они бывают мягки, добры, нежны и обаятельны, но вместе с тем беспомощны и безвольны. Их цель, - скорее, быть любимым, но не любить.

Отцовски ориентированная любовь чаще всего встречается у женщин, которые сами в детстве были очень привязаны к отцам. Став взрослыми, они пытаются найти мужчину, в котором бы воплотились лучшие черты отца, и обычно крепко привязываются к нему. Отцовски ориентированная женщина бывает счастлива с мужем, который заботится о ней, как о ребенке.

Такие виды любви присущи любому человеку. Они ярко выражены у человека в раннем возрасте. Многие были свидетелями того, как ребенок признается в любви одному из родителей и обещает жениться на матери или выйти замуж за отца. Такая любовь, как правило, наблюдается у детей к родителю противоположного пола. Родитель того же пола рассматривается ребенком как противник. З. Фрейд назвал этот феномен "Эдипов комплекс".

Еще одна разновидность псевдолюбви - *фанатическая любовь к кумиру*. Из любви равноправной она превращается в любовь самоуничижающую, в любовь-поклонение, в любовь-обожествление. Человек, любящий так другого, утрачивает себя как личность, теряет вместо того, чтобы приобретать. Это не любовь, а идолопоклонничество.

К псевдолюбовным чувствам можно отнести *сентиментальную любовь*. В этом типе любви на первое место выходит поверхностное, ритуальное ухаживание, театральное поведение с эпизодами мелодрамы. Тех, кто реализует такую любовь, на самом деле не характеризует сколько-нибудь глубокое чувство к любимому человеку. Они, скорее, заняты самолюбованием, самими собой, чем проявлениями чувства любви к другому человеку, на которое они, вероятно, вообще не способны.

Замечено, что два человека влюбляются друг в друга тогда, когда находят друг в друге воплощение идеала. Иногда такое идеальное видение бывает односторонним, и в этом случае появляется так называемая неразделенная любовь. Правда, не всегда идеальные черты видны сразу, а иногда то, что видится, на самом деле может быть иллюзией.

По меткому выражению Э. Фромма, "привлекательность означает красивую упаковку свойств, которые престижны и искомы на личностном рынке" [398, р. 18].

Большое влияние на идеальное представление предмета любви оказывает исторический период. В средние века, например, и почти до середины XIX в. таким идеалом мужчины являлся рыцарь на белом коне, а женщины – нежное, романтическое и преданное сердце. В конце XIX - начале XX вв. в мужчине ценили честолюбие, силу, агрессивность, а также наличие у него хорошей кареты; в женщине - свободу поведения, кокетство и сексуальность. С середины нашего столетия идеалом мужчины становится деловой, энергичный, эрудированный, общительный и добрый человек на хорошей машине, а идеалом женщины - примерно такая же личность, как и в конце XIX в., плюс скромность и деловитость.

Любовь, начинающаяся с сексуального влечения или основанная только на нем, почти

никогда не бывает прочной. Она обычно не долговечна потому, что в ней нет настоящих высоких чувств, о которых говорилось выше. Сексуальное влечение может скреплять любовь, но только при ее наличии. Вполне логично рассуждение Э. Фромма о том, что "самозабвенное помешательство друг на друге – не доказательство силы любви, а лишь свидетельство безмерности предшествовавшего ей одиночества" [398, р. 19].

На сегодняшний день, кроме подробно рассмотренных нами выше общечеловеческих ценностей, можно выделить такие, как *уважение, мир, семья, экология, знания и т. д.*

Так как человек существо социальное и нуждается в общении, то можно надеяться, что формы общения и общечеловеческие ценности не отпадут за ненадобностью.

Устойчивые **отношения** являются другим важным элементом внутреннего мира. Отношения характеризуют как раз тот конкретный смысл, который имеют для человека отдельные объекты, явления, люди и их классы. Если число ценностей, значимых для отдельного человека, может измеряться в лучшем случае двумя-тремя десятками, то количество конкретных отношений, образующих смысловое богатство личности, может быть практически безграничным. Их тем больше, чем больше в мире вещей, которые человеку безразличны. Пожалуй, из всех психологических структур, в которых так или иначе воплощаются значимые для человека смыслы, отношения являются наиболее наглядными, видными невооруженным глазом даже неискушенному наблюдателю. Прямая связь отношений с главным в личности схвачена народной мудростью: "Скажи мне, кто твой друг, и я скажу тебе, кто ты".

Источником отношений служит, как правило, индивидуальный опыт, а высшими инстанциями, определяющими смысл для нас тех или иных людей, вещей и событий, - наши потребности и ценности. Например, если кто-то начинает чернить то, что для нас дорого, или мешает нам выполнить намеченные нами действия и реализовать тем самым наши потребности, то у нас формируется неприязнь к этому человеку, которую впоследствии нелегко преодолеть.

Поскольку задача ориентировки в сложном мире требует от нас вырабатывать свое отношение ко всему, с чем мы сталкиваемся, как можно скорее, первые контакты оказывают наибольшее влияние на формирование отношения. В социальной психологии хорошо известен и изучен эффект первого впечатления о человеке и его влияние на последующее отношение к этому человеку.

Отношения могут быть различной степени обобщенности: наряду с отношением к конкретным людям у каждого человека существует отношение к людям вообще, а также отдельные отношения к мужчинам, женщинам, старикам, молодежи, американцам, китайцам, евреям, русским, цыганам, москвичам, сибирякам, петербуржцам, артистам, ученым, военным, "новым русским", политикам, демократам, коммунистам, консерваторам, радикалам, продавцам, шоферам, проституткам, врачам, блондинкам, брюнетам, рыжим, матерям-героиням, холостякам, одноклассникам, коллегам и т. д., и т. п. При этом отношение к конкретному человеку может расходиться с отношением к той категории людей, к которой он принадлежит. Это связано с тем, что отношение к конкретному человеку почти всегда определяется индивидуальным опытом общения с ним, а отношение к категории людей - это искусственное, всегда натянутое обобщение, допускающее массу исключений.

Более близкое непосредственное знакомство может приводить как к укреплению, так и нередко к расшатыванию исходного отношения. Известный своими меткими афоризмами Г. К. Лихтенберг заметил: "Так называемые плохие люди всегда выигрывают, когда их лучше узнаешь, а хорошие - теряют" [185, с. 159].

Наряду с отношением к целому могут существовать и отличные от него отношения к частям, например к отдельным районам моего города я могу относиться совсем не так, как к городу в целом.

Многие закономерности формирования отношений к людям, вещам и событиям были сформулированы и с предельной четкостью описаны в "Этике, доказанной в геометрическом порядке" великого Бенедикта Спинозы. Вот две взятых наугад формулы, излагающие психологическую механику образования довольно сложных отношений: "Если мы воображаем, что кто-либо причиняет удовольствие предмету, который мы ненавидим, то будем и его ненавидеть"; "Если кто воображает, что его кто-либо любит и при этом не думает, что сам подал к этому какой-либо повод, то и он со своей стороны будет любить его" [312, с. 98; с. 111]. Конечно, теоремы Спинозы не исчерпывают механизмы смыслообразования, но вдумчивый исследователь, да и не только исследователь, найдет в них больше полезного для понимания внутреннего мира человека, чем во многих современных монографиях.

Наши потребности и ценности проявляются не только в форме отношений к конкретным

людям, вещам, событиям и их обобщенным классам. Они проявляются и в том, какие критерии или признаки мы используем при их описании, классификации и оценке. Один и тот же человек использует разные критерии для описания и классификации разных объектов - это ясно. Но самое интересное, что разные люди пользуются разными критериями и признаками при описании одних и тех же объектов. Система этих критериев и признаков, для обозначения которых в психологии было введено специальное понятие **конструкты**, является важнейшей характеристикой внутреннего мира человека.

Это понятие было введено американским психологом Джорджем Келли, который поставил его во главу угла своей теории личности [407]. Келли первым обратил внимание на тот факт, что разные люди воспринимают, классифицируют и оценивают вещи, людей и события в разной системе понятий (конструктов), и что порой они склонны держаться за свои конструкты, даже если опыт явно показывает, что эти конструкты приводят к ошибочным оценкам и прогнозам. Так, Келли объясняет нетерпимость и агрессию именно неспособностью человека отказаться от своих привычных конструктов: "Если люди не ведут себя так, как он ожидает, он заставит их! Так его представление о них станет истинным!" [407, р. 512]. Келли говорит об определяющем влиянии ядерных конструктов личности на всю ее психологическую организацию. По Келли, смысл дан человеку только в терминах его личных конструктов.

Большинство конструктов можно сформулировать в виде двухполюсных шкал, которые мы автоматически прикладываем к вещам, людям и событиям, фиксируя их положение на этой шкале. Человек – старый или молодой, умный или глупый. Книга - легкая или трудная, интересная или неинтересная. Погода - сырая или сухая, теплая или холодная.

Многие конструкты описывают объекты и явления на языке их объективных свойств и не связаны напрямую с особенностями личности. Любой человек может оценить, тепло или холодно, хотя конкретные оценки могут различаться в зависимости от положения точки отсчета: одну и ту же погоду петербуржец оценит как теплую, а тбилисец – как холодную.

Но личность здесь еще ни при чем. Она выступает на сцену там, где мы начинаем использовать шкалы, описывающие не объективные, а субъективные измерения объектов – опасный или безопасный, хороший или плохой, удобный или неудобный, смешной, страшный, приятный... Сюда же относятся характеристики, которые, казалось бы, описывают сами объекты (людей, вещи, события) – добрый, злой, справедливый, агрессивный, умный, уродливый. Однако объективной меры всех этих черт не существует. Те конструкты, которые характеризуют собственно личность – смысловые конструкты – задаются присущими человеку потребностями и ценностями, поэтому один их полюс всегда "хороший", связан с желаемым и ценным, а второй - "плохой".

По сути, любой смысловой конструкт соотносит объект или явление с какой-либо потребностью или ценностью личности, и поэтому по используемым человеком конструктам можно "вычислять" его потребности и ценности. По убеждению Э. Берна, "в семьях, где деньги не являются главной ценностью жизни, позиции "богатый - бедный" не воспринимаются как противоположности..." [30, с. 211]. Их противопоставление в форме личностного конструкта возможно, в свою очередь, в двух вариантах: "Бедность не порок, но большое свинство" и "Мир хижинам, война дворцам", которые различаются тем, какой из двух полюсов оппозиции "богатство – бедность" выступает как "хороший". Связь с личностными ценностями здесь очевидна. Эту связь могут приобретать даже конструкты, описывающие объективные свойства предметов. В этом случае они как бы "склеиваются" с оценочно-смысловым измерением и начинают работать как смысловые. За примерами не надо далеко ходить, достаточно пробежать глазами десяток газетных брачных объявлений. Судя по основной их массе, наибольший смысл и ценность несет такая характеристика желательного партнера, как рост.

Благодаря существованию смысловых конструктов мы способны оценить любой предмет или явление, с которым мы сталкиваемся, не только через призму актуальных потребностей, но и соотнести его в принципе с любыми потребностями и ценностями, даже совсем не актуальными в данный момент. При этом чем более значимы для человека те или иные вещи или события, тем более сложная и индивидуально своеобразная система конструктов будет использоваться для их оценки.

Итак, мы рассмотрели один из важнейших уровней структуры личности – ценностно-смысловое измерение ее существования, ее внутренний мир. Источниками и носителями значимых для человека смыслов являются его потребности и личностные ценности, отношения и конструкты. В их форме в личности человека представлены все смыслы, образующие основу его внутреннего мира, определяющие динамику его эмоций и переживаний, структурирующих и

трансформирующих его картину мира и ее ядро – мировоззрение. Все сказанное относится к любым смыслам, устойчиво укорененным в личности. Но на одном из этих смыслов стоит остановиться отдельно, поскольку по своей глобальности и роли в жизни человека он занимает совершенно особое место в структуре личности. Это **смысл жизни**.

Вопрос, в чем состоит смысл жизни, не входит в компетенцию психологии. В сферу интересов психологии личности входит, однако, вопрос о том, какое влияние оказывает смысл жизни или переживание его отсутствия на жизнь человека, а также проблема психологических причин утраты и путей обретения смысла жизни. Смысл жизни - это психологическая реальность независимо от того, в чем конкретно человек видит этот смысл.

Одним фундаментальным психологическим фактом является широкое распространение чувства смыслоутраты, бессмысленности жизни, прямым следствием которого является рост самоубийств, наркомании, насилия и психических заболеваний, в том числе специфических так называемых ноогенных неврозов - неврозов смыслоутраты [336].

Вторым фундаментальным психологическим фактом является то, что на бессознательном уровне определенный смысл и направленность жизни, цементирующие ее в единое целое, складываются у каждого человека уже к 3-5 годам и могут быть выявлены в общих чертах экспериментально-психологическими и клинико-психологическими методами [384].

Наконец, третьим фактом является определяющая роль именно этой объективно сложившейся направленности жизни. Она несет в себе истинный смысл, а любые попытки сконструировать себе смысл жизни умозрительным рассуждением, интеллектуальным актом будут быстро опровергнуты самой жизнью.

Лучше всего это иллюстрирует история духовных исканий Льва Толстого. После нескольких неудачных попыток найти смысл жизни и затем строить свою жизнь в соответствии с ним Толстой понял ошибочность самого подхода. "Я понял, что для того, чтобы понять смысл жизни, надо, прежде всего, чтобы сама жизнь была не бессмысленна и зла, а потом уже - разум, для того, чтобы понять ее. <...> Я понял, что если я хочу понять жизнь и смысл ее, мне надо жить не жизнью паразита, а настоящей жизнью и, приняв тот смысл, который придает ей настоящее человечество, слившись с этой жизнью, проверить его" [326, с. 147; 149]. Другим примером является драма Родиона Раскольникова, который построил образ себя, основанный на интеллектуально обоснованной идее превосходства. Однако этот образ не выдержал столкновения с реальной жизнью и привел не только к краху задуманного Раскольниковым предприятия, но и к смысловому краху.

Таким образом, можно утверждать, что жизнь любого человека, поскольку она к чему-то устремлена, объективно имеет смысл, который, однако, может не осознаваться человеком до самой смерти. Вместе с тем жизненные ситуации (или психологические исследования) могут ставить перед человеком задачу на осознание смысла своей жизни. Осознать и сформулировать смысл своей жизни - значит оценить свою жизнь целиком. Не все успешно справляются с этой задачей, причем это зависит не только от способностей к рефлексии, но и от более глубинных факторов.

Если моя жизнь объективно имеет недостойный, мелкий или, более того, аморальный смысл, то осознание этого ставит под угрозу мое самоуважение. Чтобы сохранить самоуважение, я внутренне бессознательно отрекаюсь от истинного смысла моей реальной жизни и заявляю, что моя жизнь лишена смысла. На деле за этим стоит то, что моя жизнь лишена достойного смысла, а не то, что она не имеет смысла вообще.

С психологической точки зрения главным является не осознанное представление о смысле жизни, а насыщенность реальной повседневной жизни реальным смыслом. Как показывают исследования, существует много возможностей обрести смысл. То, что придает жизни смысл, может лежать и в будущем (цели), и в настоящем (чувство полноты и насыщенности жизни), и в прошлом (удовлетворенность итогами прожитой жизни). Чаще всего смысл жизни и мужчины и женщины видят в семье и детях, а также в профессиональных делах.

Как мы уже подчеркивали выше, *потребности* являются ключевым понятием мотивационной сферы личности. Для того чтобы определить уровень своих личных потребностей в достижении успеха, в заключение данной лекции, предлагается ответить "да" или "нет" на вопросы теста (№ 8).

1. Думаю, что успех в жизни, скорее, зависит от случая, чем от расчета.
2. Если я лишусь любимого занятия, жизнь для меня потеряет смысл.
3. Для меня в любом деле важнее его исполнение, а не конечный результат.
4. Считаю, что люди больше страдают от неудач на работе, чем от плохих взаимоотношений с

близкими.

5. По моему мнению, большинство людей живут далекими целями, а не близкими.
6. В жизни у меня было больше успехов, чем неудач.
7. Эмоциональные люди мне нравятся больше, чем деятельные.
8. Даже в обычной работе я стараюсь усовершенствовать некоторые ее элементы.
9. Поглощенный мыслями об успехе, я могу забыть о мерах предосторожности.
10. Мои близкие считали (считают) меня ленивым.
11. Думаю, что в моих неудачах повинны скорее обстоятельства, чем я сам.
12. Мои родители слишком строго контролировали меня.
13. Терпения во мне больше, чем способностей.
14. Лень, а не сомнения в успехе вынуждают меня часто отказываться от своих намерений.
15. Думаю, что я уверенный в себе человек.
16. Ради успеха я могу рискнуть, даже если шансы не в мою пользу.
17. Я не усердный человек.
18. Когда все идет гладко, моя энергия усиливается.
19. Если бы я был журналистом, я писал бы скорее об оригинальных изобретениях людей, чем о происшествиях.
20. Мои близкие обычно не одобряют моих планов.
21. Уровень моих требований к жизни ниже, чем у моих товарищей.
22. Мне кажется, что настойчивости во мне больше, чем способностей.

Лекция 10. Эмоциональная и волевая сферы личности

Отношения человека к окружающему миру не только понимаются им и проявляются в действиях, но и переживаются в виде эмоций. Эмоции есть одна из форм отражения сознанием реального мира. Но если восприятие отражает реальный мир при непосредственном его действии на органы чувств, а мышление опосредствованно отражает связи и отношения между предметами и явлениями, то эмоции отражают эти предметы не сами по себе, а в их отношении к человеку, в их значении для его потребностей и мотивов деятельности.

Эмоции - особый класс субъективных психологических состояний, отражающих в форме непосредственных переживаний, ощущений приятного или неприятного отношения человека к миру и людям, процесс и результаты его практической деятельности.

Эмоции человек не только переживает, но и выражает внешне в виде телесных проявлений: мимики (изменения положения губ и бровей), пантомимики (жестов, позы), тона голоса (вокальной мимики), ряда вегетативных явлений (изменения частоты сердечных сокращений и дыхания, покраснения или побледнения, изменения тонуса мышц, дрожи, потоотделения) и более или менее глубоких биохимических изменений в организме (выделения надпочечниками адреналина, увеличения сахара в крови, появления в моче белка и т. д.). Наблюдение за этими телесными проявлениями эмоций помогает их изучению, хотя и не всегда может вскрыть содержание переживаемого чувства.

Под эмоциями, или эмоциональными переживаниями, обычно подразумевают самые разнообразные реакции человека - от бурных взрывов страсти до тонких оттенков настроения. В психологии эмоциями называют процессы, отражающие личную значимость и оценку внешних и внутренних ситуаций для жизнедеятельности человека в форме переживаний. Наиболее существенной чертой эмоций является их субъективность. Если такие психические процессы, как восприятие и мышление, позволяют человеку более или менее объективно отражать окружающий и не зависящий от него мир, то эмоции служат для отражения субъективного отношения человека к самому себе и к окружающему его миру. Именно эмоции отражают личную значимость познания через вдохновение, одержимость, пристрастность и интерес.

Структура эмоциональных процессов существенно отличается от структуры познавательных. К классу эмоций относятся настроения, чувства, аффекты, страсти, стрессы [172]. Это так называемые "чистые" эмоции. Они включены во все психические процессы и состояния человека.

Наиболее мощная эмоциональная реакция - **аффект**. Он полностью захватывает психику человека, как бы сплавляя главный воздействующий раздражитель со всеми смежными и тем

самым образуя обобщенный аффективный комплекс, предопределяющий единую реакцию на ситуацию в целом, включая сопутствующие ассоциации и движения.

Отличительными чертами аффекта являются его ситуативность, обобщенность, большая интенсивность и малая продолжительность. В аффекте резко изменяется внимание, снижается его переключаемость, и в поле восприятия удерживаются только те объекты, которые в связи с переживанием вошли в комплекс. Все остальные раздражители, не вошедшие в комплекс, осознаются недостаточно - и это одна из причин практической неуправляемости этим состоянием. Вместе с тем может иметь место и облегчение перехода к неуправляемым действиям, и полное оцепенение. Поскольку аффект захватывает человека целиком, то, если он получает выход в какой-нибудь деятельности, даже не относящейся непосредственно к объекту аффекта, он ослабляется иногда до такой степени, что наступает упадок сил, безразличие. Регулирующая, приспособительная функция аффектов состоит в формировании специфического ответа и соответствующего следа в памяти, определяющего в дальнейшем избирательность по отношению к ситуациям, которые прежде вызывали аффект.

Итак, **аффект** – это кратковременное, бурно протекающее состояние сильного эмоционального возбуждения, возникающее в результате *фрустрации* (эмоционально тяжелое переживание человеком своей неудачи, сопровождающееся чувством безысходности, крушения надежд в достижении определенной желаемой цели) или какой-либо иной, сильно действующей на психику причины, обычно связанной с неудовлетворением очень важных для человека потребностей.

Настроение - эмоциональное "хроническое" состояние, окрашивающее все поведение человека, связанное со слабо выраженными положительными или отрицательными эмоциями и существующее в течение длительного времени.

Чувство - высшая, культурно-обусловленная эмоция человека, связанная с некоторым социальным объектом. Это устойчивые психические состояния, имеющие четко выраженный предметный характер. Они выражают устойчивое отношение к каким-либо конкретным объектам (реальным или воображаемым). Конкретная отнесенность чувства проявляется в том, что человек не может переживать чувство вообще, безотносительно, а только к кому-нибудь или к чему-нибудь. Например, человек не в состоянии испытывать чувство любви, если у него нет объекта привязанности или поклонения.

Страсть - сильно выраженная увлеченность человека кем-либо или чем-либо, сопровождающаяся глубокими эмоциональными переживаниями, связанными с соответствующим объектом. Страсти, в отличие от аффектов, – более длительные состояния. Они – реакция не только на события свершившиеся, но и на вероятные или вспоминаемые. Если аффекты возникают к концу действия и отражают суммарную итоговую оценку ситуации, то страсти смещаются к началу действия и предвосхищают результат. Они носят опережающий характер, отражая события в форме обобщенной субъективной оценки.

И, наконец, **стресс**. Этот вид эмоций имеет очень важное значение в жизни человека, а потому подробную картину этого состояния мы рассмотрим в отдельной лекции в Разделе VI "Психология конфликта". Здесь же лишь отметим, что это такое состояние душевного (эмоционального) и поведенческого расстройства, связанное с неспособностью человека целесообразно и разумно действовать в сложившейся ситуации, которое вызывается неожиданной и напряженной обстановкой.

Все эмоциональные проявления характеризуются направленностью (положительной или отрицательной), степенью напряжения и уровнем обобщенности. Направленность эмоции связана не столько с результатом деятельности, сколько с тем, насколько полученный результат соответствует мотиву деятельности, например, в какой мере достигнуто желаемое. Важно подчеркнуть: эмоции не только осознаются и осмысливаются, но и переживаются. В отличие от мышления, отражающего свойства и отношения внешних объектов, переживание - это непосредственное отражение человеком своих собственных состояний, так как раздражитель, вызывающий соответствующую эмоцию через изменение состояния рецепторного аппарата, находится внутри организма.

Поскольку эмоция отражает отношение человека к объекту, постольку она обязательно включает некоторую информацию о самом объекте, в чем и состоит предметность эмоций. В этом смысле отражение объекта - познавательный компонент эмоции, а отражение состояния человека в этот момент – ее субъективный компонент. Отсюда следует двойная обусловленность эмоций: с одной стороны, потребностями человека, которые определяют его отношение к объекту эмоций, а с другой - его способностью отразить и понять определенные свойства этого объекта.

Органическая взаимосвязь двух основных компонентов эмоции - объективного и субъективного – позволяет реализовать их вероятностно-прогностические функции в регуляции поведения человека. Отражая вероятностные события, эмоция определяет предвосхищение, являющееся значимым звеном всякого обучения. Например, эмоция страха заставляет ребенка избегать огня, которым он когда-то обжегся. Эмоция может предвосхищать также благоприятные события.

Мы уже обращали внимание на то обстоятельство, что при эмоциональном возбуждении человека, его состояние сопровождается определенными физиологическими реакциями: изменяется давление крови, содержание в ней сахара, частота пульса и дыхания, напряженность мышц. Джеймс [84] и Г. Н. Ланге [165] предполагали, что именно эти изменения и исчерпывают существо эмоций, однако в дальнейшем было экспериментально показано, что глубокие органические изменения, происходящие при эмоциональных реакциях, не исчерпывают существа эмоций: когда в опыте исключили все их физиологические проявления, субъективное переживание сохранялось. Следовательно, необходимые биологические компоненты не исчерпывают эмоции.

Оставалось неясным, для чего нужны физиологические изменения. Впоследствии выяснили, что указанные реакции существенны не для переживания эмоций, а для активизации всех сил организма для усиленной мышечной деятельности (при борьбе или бегстве), наступающей обычно вслед за сильной эмоциональной реакцией. На основании этого пришли к заключению, что эмоции осуществляют энергетическую мобилизацию организма [67; 342]. Такое представление позволяет понять биологическую ценность врожденных эмоций.

В одной из своих лекций И. П. Павлов пояснял причину тесных связей между эмоциями и мышечными движениями следующим образом: "Если мы обратимся к нашим отдаленным прародителям, то увидим, что там все было основано на мускулах... Нельзя себе представить какого-нибудь зверя, лежащего часами и гневающегося без всяких мышечных проявлений своего гнева. У наших предков каждое чувство переходило в работу мышц. Когда гневается, например, лев, то это выливается у него в форму драки, испуг зайца сейчас же переходит в бег и т. д. И у наших зоологических предков все выливалось так же непосредственно в какую-либо деятельность скелетной мускулатуры: то они в страхе убегали от опасности, то в гнев сами набрасывались на врага, то защищали жизнь своего ребенка" [228, с. 71].

Весьма выразительное описание физиологических и поведенческих компонентов радости, печали и гнева приводит в своих работах Г. Н. Ланге [165]. Радость сопровождается усилением иннервации в мышцах внешних движений, при этом мелкие артерии расширяются, усиливается приток крови к коже, она краснеет и делается теплее, ускоренное кровообращение облегчает питание тканей, и все физиологические отправления начинают совершаться лучше. Радующийся человек жестикулирует, дети прыгают и хлопают в ладоши, поют и смеются. Радость молодит, потому что человек довольный, находящийся в хорошем настроении, создает оптимальные условия для питания всех тканей тела.

Напротив, характерным признаком физиологических проявлений печали является ее парализующее действие на мышцы произвольного движения, возникает чувство усталости и, как это бывает при всякой усталости, наблюдаются медленные и слабые движения. Глаза кажутся большими, так как расслабляются мышцы глазной впадины. В то время как мышцы расслабляются, сосудодвигатели сжимаются и ткани обескровливаются. Человек постоянно ощущает чувство холода и озноба, с большим трудом согревается и очень чувствителен к холоду, мелкие сосуды легких при этом сокращаются, и, вследствие этого, легкие освобождаются от крови. В таком положении человек ощущает недостаток воздуха, стеснение и тяжесть в груди и старается облегчить свое состояние продолжительными и глубокими вздохами. Печального человека можно узнать и по его внешнему виду: он ходит медленно, руки его болтаются, голос слабый, беззвучный. Такой человек охотно остается неподвижным. Огорчения очень старят, поскольку они сопровождаются изменениями на клеточном уровне - кожи, волос, ногтей, зубов. Известно, например, что в армиях, терпящих поражение, наблюдается гораздо большая подверженность болезням, чем в армиях победоносных.

Итак, если вы хотите подольше сохранить молодость, то не выходите из душевного равновесия по пустякам, чаще радуйтесь и стремитесь удерживать хорошее настроение.

Однако биологический компонент приспособительной функции такого сложного психического процесса, как эмоция, - способствовать своевременной и полноценной энергетической мобилизации организма в экстремальных условиях - не ограничивает роль эмоций в жизни человека.

Теоретические положения П. К. Анохина подчеркивают стабилизирующую функцию эмоций и ее глубинную связь с процессами предсказания ситуации на базе следов памяти [17]. Он считал, что эмоциональные переживания закрепились в эволюции как механизм, удерживающий жизненные процессы в оптимальных границах и предупреждающий разрушительный характер недостатка или избытка жизненно значимых факторов. Положительные эмоции появляются тогда, когда представления о будущем полезном результате, извлеченные из памяти, совпадают с результатом совершенного поведенческого акта. Несовпадение ведет к отрицательным эмоциональным состояниям.

Переживательный компонент эмоции обеспечивает человеку возможность приспособиться к существованию в информационно неопределенной среде. В условиях полной определенности цель может быть достигнута и без помощи эмоций; у человека не будет ни радости, ни торжества, если в заранее определенное время, совершив несколько строго определенных действий, он окажется у цели, достижение которой заведомо не вызывало сомнений.

Эмоции возникают при недостатке сведений, необходимых для достижения цели, они способствуют поиску новой информации и тем самым повышают вероятность достижения цели [53; 298]. Однако люди вынуждены удовлетворять свои потребности в условиях хронического дефицита информации. Это обстоятельство способствовало развитию особых форм приспособления, связанных с эмоциями, которые обеспечивают приток дополнительной информации, изменяя чувствительность сенсорных входов. Повышая чувствительность, эмоции способствуют реагированию на расширенный диапазон внешних сигналов. Одновременно повышается разрешающая способность восприятия сигналов внутренней среды, и, следовательно, больше гипотез извлекается из хранилищ памяти. Это, в свою очередь, приводит к тому, что при решении задачи могут быть использованы маловероятные или случайные ассоциации, которые в спокойном состоянии не рассматривались бы.

В условиях дефицита информации, необходимой для организации действий, возникают отрицательные эмоции. Как считает П. В. Симонов [298], эмоция страха развивается при недостатке сведений, необходимых для защиты. Именно в этом случае становится целесообразным реагирование на расширенный круг сигналов, полезность которых еще не известна. Подобно энергетической мобилизации, такое реагирование избыточно и незакономерно, но зато оно предотвращает пропуск действительно важного сигнала, игнорирование которого может стоить жизни.

Самой сильной отрицательной эмоцией является **страх**, который определяется как ожидание и предсказание неудачи при совершении действия, которое должно быть выполнено в данных условиях [404]. Повторные неудачи в сочетании с необходимостью вновь и вновь повторять безуспешное действие приводят к страху перед этим действием. Информированность способствует преодолению страха. Так, в соревнованиях равных по силе спортивных команд, как известно, чаще побеждают хозяева поля, то есть спортсмены, выступающие в своем спортивном зале, в своей стране. Предварительная информированность спортсменов об условиях соревнований, о соперниках, о стране и ее нравах, обычаях способствует тому, чтобы в сознании спортсменов не оставалось места неосведомленности, а вместе с тем и тревоге, сомнению и страху.

Очень часто страх, возникающий в ситуациях неожиданных и неизвестных, достигает такой силы, что человек погибает. Понимание того, что страх может быть следствием недостатка информации, позволяет его преодолеть. Известна старинная притча о страхе. "Куда ты идешь?" - спросил странник, поравнявшись с Чумой. "Иду в Багдад. Мне нужно уморить там пять тысяч человек". Через несколько дней тот же человек снова встретил Чуму. "Ты сказала, что уморишь пять тысяч, а уморила пятьдесят", - упрекнул он ее. "Нет, - возразила она, - я погубила только пять тысяч, остальные умерли от страха".

Мужественный французский врач Ален Бомбар, взявший на себя труд разобраться в причинах гибели терпящих бедствие в открытом море и доказавший личным примером, что можно переплыть океан в резиновой спасательной шлюпке, пришел к выводу, что главной причиной гибели людей в море является чувство обреченности, ужас перед стихией. Он писал: "Жертвы легендарных кораблекрушений, погибшие преждевременно, я знаю, вас погубила не жажда. Раскачиваясь на волнах под жалобные крики чаек, вы умерли от страха!" [39, с. 14].

Предполагают, что чувство удивления связано с теми же условиями, при которых иногда возникает страх. Реакцию удивления рассматривают как своеобразную форму страха, которая пропорциональна разнице между предвидимой и фактически полученной дозой информации. При удивлении внимание сосредоточивается на причинах необычного, а при страхе - на

предвосхищении угрозы. Понимание родства удивления и страха позволяет преодолеть страх, если перенести акцент с результатов события на анализ его причин.

Удовольствие, радость, счастье - положительные эмоции. Удовольствие обычно возникает как результат уже происходящего действия, в то время как радость чаще связана с ожиданием удовольствия при растущей вероятности удовлетворения какой-либо потребности. Эмоция удовольствия присуща и животным, а радость и счастье возникают только в ситуации человеческих межличностных отношений. Самая мощная положительная эмоция - счастье. Человек обычно стремится выбрать для себя по возможности такую деятельность, которая дала бы ему достижимый при данных обстоятельствах максимум счастья в том смысле, как он его понимает.

Попробуйте с помощью утверждений, приведенных ниже, определить свой уровень тревожности на момент выполнения теста (РТ), отражающий реакцию на кратковременную сиюминутную ситуацию; и уровень тревожности, отражающий привычное (долговременное) для вас состояние (ЛТ). Варианты ответов следующие: "нет, это не так", "пожалуй так", "верно", "совершенно верно" (тест № 9).

Итак, отвечая на первые 20 утверждений, необходимо выбрать вариант ответа в зависимости от того, *как вы себя чувствуете в данный момент*, а отвечая на утверждения с 21 по 40, - в зависимости от того, *как вы себя чувствуете обычно*.

1. Я спокоен.
2. Мне ничто не угрожает.
3. Я нахожусь в напряжении.
4. Я испытываю сожаление.
5. Я чувствую себя свободно.
6. Я расстроен.
7. Меня волнуют возможные неудачи.
8. Я чувствую себя отдохнувшим.
9. Я встревожен.
10. Я испытываю чувство внутреннего удовлетворения.
11. Я уверен в себе.
12. Я нервничаю.
13. Я не нахожу себе места.
14. Я взвинчен.
15. Я не чувствую скованности, напряженности.
16. Я доволен.
17. Я озабочен.
18. Я слишком возбужден и мне не по себе.
19. Мне радостно.
20. Мне приятно.
21. Я испытываю удовольствие.
22. Я обычно быстро устаю.
23. Я легко могу заплакать.
24. Я хотел бы быть таким же счастливым, как и другие.
25. Нередко я проигрываю от того, что недостаточно быстро принимаю решения.
26. Обычно я чувствую себя бодрым.
27. Я спокоен, хладнокровен и собран.
28. Ожидаемые трудности обычно очень тревожат меня.
29. Я слишком переживаю из-за пустяков.
30. Я вполне счастлив.
31. Я принимаю все слишком близко к сердцу.
32. Мне не хватает уверенности в себе.
33. Обычно я чувствую себя в безопасности.
34. Я стараюсь избегать критических ситуаций.
35. У меня бывает хандра.
36. Я доволен.

37. Всякие пустяки отвлекают и волнуют меня.
38. Я так сильно переживаю свои разочарования, что потом долго не могу о них забыть.
39. Я уравновешенный человек.
40. Меня охватывает сильное беспокойство, когда я думаю о своих делах и заботах.

Творческая жизнь и деятельность людей, решающих практические задачи в области развития экономики, науки, техники, культуры и искусства требуют от человека большой активности и напряжения физических и духовных сил. Вот почему каждый, кто имеет конкретные цели в своей жизни и прикладывает вполне определенные усилия для их осуществления и воплощения задуманного в реальность, должен обладать необходимыми волевыми качествами.

Воля - это свойство (процесс, состояние) человека, проявляющееся в его способности сознательно управлять своей психикой и поступками. Проявляется в преодолении препятствий, возникающих на пути достижения сознательно поставленной цели.

Все волевые действия целенаправленны. Но чтобы цели достигались, нужные действия должны согласовываться. Без определенной цели и учета обстоятельств, при которых приходится действовать, люди не смогли бы подчинить себе природу и использовать ее блага, вести человеческий образ жизни и сообща производить все то, что необходимо для удовлетворения их материальных и духовных потребностей. Значит, чтобы действовать не хаотически, не от случая к случаю, а организованно, то есть волевым образом, люди учитывают особенности своей деятельности и условия, в которых им приходится действовать. При этом они их оценивают и в одних случаях к ним приспосабливаются, в других – изменяют их, в третьих – создают новые.

Каковы же признаки волевого акта?

1. Волевой акт всегда связан с приложением усилий, принятием решений и их реализацией.
2. Для волевого акта характерно наличие продуманного плана осуществления каких-либо действий.
3. Волевой акт характеризует усиленное внимание к действию и отсутствие непосредственного удовольствия, получаемого в процессе и в результате его выполнения (имеется в виду эмоционального, а не морального удовольствия).

Воля является действенной стороной сознания человека, то есть таким его качеством, благодаря которому психическая деятельность влияет на деятельность практическую. Под влиянием волевых процессов человек может приложить усилия к тому, чтобы активизировать свои действия и поступки и добиться их успешного завершения в условиях преодоления трудностей. Но тот же человек благодаря воле может удержаться от совершения каких-то действий или поступков, замедлить или остановить их, если они начались, или направить по другому руслу. Это очень важное и сложное свойство личности.

Согласно теории И. П. Павлова, только человек обладает возможностями волевого торможения своей деятельности. В данном случае "тормоз" не менее, а часто более сложное волевое усилие, чем активизация.

Если человек может мобилизовать свои физические и моральные силы на борьбу с трудностями, то он обладает высокоразвитой, сильной волей.

Волевая деятельность всегда состоит из определенных волевых действий, в которых содержатся все признаки и качества воли, изучение волевых действий ведет к правильному пониманию воли в целом и успешному решению задач ее воспитания.

Что же представляет собой волевое, то есть произвольное, преднамеренное действие, входящее в состав управляемой человеческой деятельности (или каковы основные фазы волевого процесса)?

Первоначальным моментом всякого волевого действия - его первой фазой – является **возникновение побуждения и постановка цели**, на достижение которой направляется данное действие. Цель можно ставить как перед собой, так и перед другими людьми, принимать или отвергать ее, когда она ставится кем-нибудь другим или обстоятельствами жизни.

Следующий момент волевого действия – вторая фаза волевого процесса - **стадия обсуждения и борьбы мотивов**, выбор, использование и создание средств, способов и приемов достижения поставленной цели.

Это обусловлено тем, что цели бывают различные и ставятся они в различных условиях. Сознательная постановка целей связана с конкретным учетом условий, средств и других возможностей их достижения. Если же цель возникает без учета таких возможностей или вопреки им, то она будет не вполне осознанной, недостижимой и, значит, нереальной, нежизненной, чем-то вроде смутного влечения.

Определение конкретных путей и возможностей достижения цели является основой планирования человеком своих действий и деятельности в целом.

После постановки цели и определения средств ее достижения наступает следующий момент волевого действия - третья фаза волевого процесса - **принятие решения**, то есть выбор действия в соответствии с целью.

Этот момент волевого действия объясняется тем, что постановка цели и определение средств ее достижения человеку даются далеко не всегда просто и легко. Особенно сложно это делать в нестандартной ситуации, в экстремальной обстановке.

Далее следует заключительная - четвертая фаза волевого процесса - **исполнение** принятого решения. Это завершающий момент волевого действия. Исполнить решение – значит практически достигнуть цели. На этом и заканчивается конкретное волевое действие, составляющее элемент волевой деятельности человека.

Для понимания всей сложности волевой сферы личности необходимо учитывать, что человеческая деятельность состоит не только из произвольных, то есть целенаправленных, преднамеренных, действий. Человек совершает немало и таких полезных действий, которые принято называть непроизвольными, неволевыми.

Неволевыми действиями называются действия, которые в каждом частном случае совершаются без контроля со стороны человека и не нуждаются в постоянно осознанном регулировании.

К числу неволевых действий в первую очередь следует отнести так называемые **автоматические** действия. Это, например, отдергивание руки от чего-то, причиняющего боль, поворот головы по направлению к неожиданно раздавшемуся звуку или вспыхнувшему свету, резкое движение рук, наклон корпуса вперед или в сторону для того, чтобы поддержать равновесие и не упасть, когда человек поскользнется, это прыжок с дороги в сторону при неожиданном появлении автомашины и т. д. Действия такого рода называются автоматическими, их мышечный и нервный механизмы являются врожденными. Каждое такое действие рассматривается физиологией нервной деятельности как безусловный рефлекс, как такой ответ на внешнее или внутреннее раздражение, механизм которого не требует каких-либо специально организованных условий для своего образования. Эти механизмы по законам биологии передаются из поколения в поколение и являются в своей основе врожденными.

К категории неволевых действий относятся и более сложные, так называемые **инстинктивные** действия. Они, как правило, состоят из ряда простейших автоматических действий, система которых обеспечивает отправление ряда жизненных функций организма.

Инстинктивные действия входят в состав человеческой деятельности, однако, они подчинены действиям специфически человеческим, волевым, то есть действиям, возникновение и развитие которых осуществляется по законам жизни человека, а не животного.

Наряду с простейшими автоматическими, безусловнорефлекторными и сложными инстинктивными действиями, состоящими из цепи безусловных рефлексов, имеются и такие действия, которые вырабатываются в течение жизни индивидуума, то есть неврожденные и в каждом конкретном случае как бы не связанные с осознанными волевыми действиями. К категории приобретенных действий относятся в первую очередь навыки.

Воля как один из сложнейших психических процессов создает у человека определенные психические состояния (активность, собранность и т. п.) и является очень важным, более или менее устойчивым психическим свойством личности, от которого зависит действенность мышления и чувства, а также активность совершаемых практических действий и поступков.

Современные психологи по-разному рассматривают волю. Это зависит от того, с каких философских позиций они выступают и как объясняют категории свободы и необходимости. Но как бы разнообразны и противоречивы эти взгляды ни были, в общей сложности они сводятся к двум основным направлениям.

Сторонники так называемого **индетерминизма** считают, что человек абсолютно свободен, а его действия и поступки никем и ничем не ограничены. По их мнению, человек обладает волей, которая является безграничной духовной силой, способной преодолеть любые препятствия, стоящие на его жизненном пути. Придерживающихся этой позиции, по существу, объединяет признание воли, не зависящей от материальных условий жизни человека. Это не научное - идеалистическое направление. Оно не в состоянии правильно ответить на вопрос о том, что такое воля, и показать ее роль в жизни человека, так как пытается рассмотреть волю вне времени и пространства, вне зависимости ее от законов существования природы, человеческого общества и психики человека. Такое истолкование воли не помогает, да и не может помочь человеку решать

практические задачи, например в области формирования личности, воспитания воли и т. д.

Сторонники другого направления - **детерминизма**, в отличие от индетерминизма, подчеркивают закономерную зависимость человека от материальных условий его жизни, от причинно-следственных связей и отношений, в которые он включен. Это направление прогрессивное, так как оно признает материальность мира, его единство.

Характеристика воли свидетельствует о ее социальной сущности, то есть о том, что она возникает и развивается по законам общественным, а не биологическим. Именно в силу этого обстоятельства существование организма человека, и в частности функционирование его нервной системы, в том числе и физиологические механизмы волевых действий, в принципе зависят от образа жизни человека и характера его деятельности. А это, как известно, определяется тем обществом, членом которого является человек.

К основным волевым качествам человека можно отнести целеустремленность, самообладание, самостоятельность, решительность, настойчивость, энергичность, инициативность, исполнительность.

Целеустремленность - это способность человека подчинять свои действия целям, которые необходимо достигнуть, это мобилизация сил на то, чтобы правильно определить пути, средства, способы и приемы своей деятельности, это целевая направленность принимаемых решений и их исполнения.

Самообладание – это волевое качество, характерное для людей, которые управляют своими мыслями и чувствами, своими действиями и поступками. Люди, которым свойственно самообладание, уравновешенны и последовательны.

Самостоятельность - это волевое качество; оно заключается в возможности человека не поддаваться влияниям различных сил, которые могут отвлечь его от достижения поставленной цели. Если человек необоснованно отказывается от своих мнений и взглядов и легко становится на чужую точку зрения, если он без особой нужды обращается за помощью или предпочитает действовать по привычному для него шаблону, а не самостоятельно и творчески, то нельзя признать, что у него развито такое волевое качество, как самостоятельность. Бывают, однако, случаи когда негативизм (необоснованное стремление поступить наперекор кому-то) ошибочно оценивается как самостоятельность. Негативизм - признак не силы, а слабости человека.

Решительность – это волевое качество человека, благодаря которому он способен принимать своевременные, обоснованные и твердые решения в различных условиях своей жизни и деятельности. Если человек в какой-либо сложной обстановке не принимает решения действовать определенным образом, потому что растерялся, если он надеется на счастливое стечение обстоятельств или на неожиданную помощь, то назвать его решительным нельзя. Такой человек, как правило, неуверен в своих силах, недооценивает возможности и силы других людей и, как правило, сомневается в успешном исходе дела.

Настойчивость - это волевое качество, благодаря которому человек может мобилизовать свои силы для относительно длительной и сложной борьбы с препятствиями и трудностями, встречающимися в его деятельности на пути достижения достаточно отдаленных целей. Без настойчивости, без того чтобы стоять на своем и бороться за выполнение принятого решения, не может быть решительности, самостоятельности, самообладания и целеустремленности.

Энергичность - это волевое качество, представляющее собой возможность человека действовать быстро и с большим напряжением своих физических и духовных сил. Направляя свою деятельность на достижение поставленной цели, энергичный человек, как правило, не отступает перед трудностями, они его не размагничивают, а наоборот, мобилизуют. Такой человек всегда к чему-то стремится, строит планы и увлекает за собой других.

Инициативность - это волевое качество, благодаря которому человек действует творчески. Это отвечающая времени и условиям активная и смелая гибкость действий и поступков человека. Инициативность проявляется главным образом намеренно, а не под влиянием безотчетного стихийного порыва. Инициатива, как правило, связана с напряжением физических и духовных сил того, кто ее проявляет.

Исполнительность – это волевое качество человека, которое заключается в активном, старательном и систематическом исполнении принимаемых решений. Исполнительный человек испытывает потребность в том, чтобы полностью завершить начатое им или порученное ему дело.

Заканчивая рассмотрение волевой сферы человека, вам предлагается внимательно прочитать приведенные ниже вопросы и постараться ответить на них с максимальной объективностью (тест № 10). В случае согласия с содержанием вопроса ставится "да"; сомнения, неуверенности - "не знаю" (или "бывает", "случается"); несогласия - "нет".

1. В состоянии ли вы завершить начатую работу, которая вам неинтересна, независимо от того, позволяют ли время и обстоятельства оторваться и потом снова вернуться к ней?
2. Преодолеете ли вы без особых усилий внутреннее сопротивление, когда нужно сделать что-то неприятное (например, пойти на дежурство в выходной день)?
3. Когда попадаете в конфликтную ситуацию - на работе или в быту, – в состоянии ли вы взять себя в руки настолько, чтобы взглянуть на ситуацию трезво, с максимальной объективностью?
4. Если вам прописана диета, сможете ли преодолеть все кулинарные соблазны?
5. Найдете ли силы встать утром раньше обычного, как было запланировано вечером?
6. Останетесь ли на месте происшествия, чтобы дать свидетельские показания?
7. Быстро ли отвечаете на письма?
8. Если у вас вызывает страх предстоящий полет на самолете или посещение зубокабинета, сумеете ли без особого труда преодолеть это чувство и в последний момент не изменить намерения?
9. Будете ли принимать очень неприятное лекарство, которое вам настойчиво рекомендуют врачи?
10. Сдержите ли данное сгоряча обещание, даже если выполнение его принесет вам немало хлопот, иными словами, являетесь ли вы человеком слова?
11. Без колебаний ли вы отправляетесь в командировку (деловую поездку) в незнакомый город?
12. Строго ли придерживаетесь распорядка дня: времени пробуждения, приема пищи, занятий, уборки и прочих дел?
13. Относите ли неодобрительно к библиотечным задолжникам?
14. Самая интересная телепередача не заставит вас отложить выполнение срочной и важной работы. Так ли это?
15. Сможете ли вы прервать ссору и замолчать, какими бы обидными ни казались вам слова оппонента?

Лекция 11. Биологический фундамент личности

Психика каждого человека уникальна. Ее неповторимость связана как с особенностями биологического и физиологического строения и развития организма (внутренние условия), так и с единственной в своем роде композицией социальных связей и контактов (внешние воздействия). К биологически обусловленным подструктурам личности относятся темперамент, а также половые и возрастные свойства психики. Таким образом, личность выступает как совокупность внутренних условий, через которые преломляются все внешние воздействия [279]. Важнейший компонент внутренних условий составляют свойства нервной системы. Тип нервной системы, в свою очередь, обуславливает темперамент человека, поэтому мы начнем эту лекцию рассмотрением влияния темперамента на поведение. Но неверно было бы думать, что во всех своих проявлениях темперамент зависит только от наследственных свойств нервной системы. Социальная среда оказывает существенное влияние как на скорость развития темперамента, так и на способы его проявления личностью. Например, в последние десятилетия биологическое и физиологическое созревание человека ускорилось, акселерация привела к раннему становлению его темперамента, в то время как социальное формирование его несколько замедлилось вследствие увеличения продолжительности обучения, что задержало включение в значимые социальные контакты. Человек вступает в мир как индивид, наделенный определенными природными свойствами и задатками, которые в дальнейшем разовьются в определенные способности. Поэтому после рассмотрения свойств темперамента мы обратимся к влиянию способностей и их структуры на развитие личности, посвятив этой проблеме отдельную лекцию.

Темперамент - динамическая характеристика психических процессов и поведения человека, проявляющаяся в их скорости, изменчивости, интенсивности и других характеристиках.

Темперамент – биологический фундамент, на котором формируется личность как социальное существо. Он отражает в основном динамические аспекты поведения, преимущественно врожденного характера [227]. Особенности темперамента человека – важное условие, с которым следует считаться при индивидуальном подходе к воспитанию, обучению и всестороннему

развитию его способностей.

Слово "темперамент" произошло от латинского слова "temperamentum", означающего надлежащее соотношение частей, то есть пропорцию.

Прежде чем перейти к рассмотрению различных видов и особенностей темперамента, сразу оговоримся, что нет лучших или худших темпераментов - каждый из них имеет свои положительные стороны, поэтому главные усилия должны быть направлены не на его исправление (что невозможно вследствие врожденности темперамента), а на разумное использование в конкретной деятельности его достоинств и нивелирование отрицательных граней [65].

В одной из работ по психологии приводится такой пример: четыре молодых человека опоздали в театр и столкнулись с сопротивлением билетера, который отказался их пускать, так как спектакль уже начался. *Один* из молодых людей затеял спор. Он настойчиво утверждал, что часы в театре спешат и что он никому не мешает, если пройдет в партер. *Другой* быстро сообразил, что в партер ему не попасть, а первое действие можно посмотреть и с верхнего яруса, куда проникнуть проще. *Третий* молодой человек решил, что первое действие, как правило, малоинтересно, и направился в буфет. *Четвертый* же посетовал, что ему вечно не везет и... уехал домой. Почему в одной и той же ситуации люди повели себя столь по-разному?

Человек издавна делал попытки выделить и осознать типичные особенности психического склада различных людей, пытаясь свести все их многообразие к малому числу обобщенных портретов. Действительно, всматриваясь в окружающих нас людей, мы иногда замечаем сходство в стиле их поведения, в способах выражения чувств, в гибкости и подвижности мышления. Обобщенные портреты, построенные на тех или иных основаниях, с глубокой древности называли типами темперамента. Такого рода типологии были практически полезными, так как с их помощью можно было предсказывать поведение людей с определенным темпераментом в конкретных жизненных ситуациях [344; 376].

Коснемся немного истории становления типологии темпераментов. Наиболее ранняя из известных предложена еще в VIII-VII вв. до н.э. древними китайскими учеными. Несколько позднее, в V в. до н.э. древнегреческий врач Гиппократ развил это учение, считая, что свойства человека определяются преобладанием в организме одной из четырех жидкостей. В дальнейшем от названий этих жидкостей произошло название темпераментов: сангвиник - от латинского "кровь", флегматик - от греческого "слизь", холерик - от греческого "желчь" и меланхолик - от греческого "черная желчь". Не следует думать, что подобная теория темперамента представляет только исторический интерес. И в наше время периодически возникают аналогичные попытки объяснения свойств темперамента различными особенностями обменных процессов.

В этом взгляде правильной была идея зависимости некоторых типичных особенностей личности от биологических особенностей человеческого организма. Но, конечно, дело не в "соках" человеческого организма, а в физиологических особенностях центральной нервной системы.

Еще позднее, во II в. до н.э., исследования Гиппократа были продолжены врачом Клавдием Галеном. Четыре из девяти выделенных им типов и в наше время рассматриваются как основные - это все те же сангвиник, холерик, флегматик и меланхолик.

Сангвиник в качестве основного имеет стремление к наслаждению, соединенное с легкой возбудимостью чувств и с их малой продолжительностью. Он увлекается всем, что ему приятно. Склонности его непостоянны, и на них нельзя слишком полагаться. Доверчивый и легковверный, он любит строить проекты, но скоро их бросает.

Холерик, находясь под влиянием страстей, обнаруживает замечательную силу в деятельности, энергию и настойчивость, которые быстро воспламеняются от малейшего препятствия. Сила его чувств - гордость, мстительность, честолюбие - не знают пределов, когда его душа находится под влиянием страсти. Он размышляет мало и действует быстро, потому что такова его воля.

Флегматиком чувства овладевают медленно. Ему не нужно делать над собой больших усилий, чтобы сохранить свое хладнокровие. Для него легче, чем для других, удержаться от быстрого решения, чтобы обдумать его прежде. Он трудно раздражается, редко жалуется, переносит свои страдания терпеливо и мало озабочен страданиями других.

Меланхолик в качестве господствующей наклонности имеет наклонность к печали. Безделица его оскорбляет, ему все время кажется, что им пренебрегают. Его желания носят грустный оттенок, его страдания кажутся ему невыносимыми и выше всяких утешений.

В дальнейшем подробные характеристики этих четырех темпераментов дал в своей

"Антропологии" (1798) И. Кант, сблизивший понятие темперамента и характера.

С течением времени данные об этих типах темпераментов пополнялись, накапливались и подтверждали соответствие их реально наблюдаемым фактам, но оставались неясными основания подобной классификации. Первые попытки выявить их опирались на наглядно различимые признаки, связанные со строением человеческого тела. Этим, вероятно, можно объяснить появление конституционных теорий темперамента.

Наиболее известная из них принадлежит немецкому психиатру Эрнсту Кречмеру [148], который обобщил наблюдения, накопленные антропологами и психиатрами. Согласно его концепции, между конституцией человека и свойствами его темперамента существует прямая связь. Вслед за Гиппократом и Галеном Кречмер выделил четыре конституциональных типа и дал им следующие описания.

Астеник - человек высокого роста, хрупкого телосложения, с уменьшенными поперечными размерами, плоской грудной клеткой, вытянутым лицом, длинным и тонким носом. У него плечи узкие, ноги длинные и худые.

Пикник - человек малого или среднего роста, с богатой жировой тканью, он тучен, с мягкими чертами лица, выпуклой грудной клеткой, большим животом, круглой головой на короткой шее.

Атлетик - человек высокого или среднего роста, пропорционального крепкого телосложения, с хорошей мускулатурой, широким плечевым поясом, узкими бедрами и выпуклыми лицевыми костями.

И, наконец, **диспластик** - человек, плохо сформированный, с неправильным телосложением.

С выделенными типами строения тела Кречмер определенным образом соотнес разновидности темперамента, для которых предложил свои названия - шизотимик, иксотимик и циклотимик.

Астеническое телосложение имеет **шизотимик**. Он замкнут, склонен к колебаниям эмоций от раздражения до сухости, упрям, малоподатлив к изменению установок и взглядов, склонен к абстракции, с трудом приспосабливается к окружению. Среди шизотимиков Кречмером выделены "тонко чувствующие джентельмены, идеалисты-мечтатели, холодные властные натуры и эгоисты, сухари, безвольные".

Атлетическое телосложение имеет **иксотимик**. Это спокойный, маловпечатлительный человек со сдержанными жестами и мимикой, он отличается невысокой гибкостью мышления, трудно приспосабливается к перемене обстановки, мелочен.

Пикническое телосложение имеет **циклотимик**. Его эмоции колеблются между радостью и печалью, он легко контактирует с людьми и реалистичен во взглядах. Среди циклотимиков Кречмером выделены "веселые болтуны, спокойные юмористы, сентиментальные тихони, беспечные любители жизни, активные практики". Хотя в конституциональном подходе и отразились реально существующие связи между внешним обликом человека и его психическими особенностями, тем не менее он не позволил вскрыть глубинные основания, объясняющие группирование определенных психических и физических свойств человека в один узел - тип темперамента.

Если Гиппократ и Гален связывали темперамент человека с особенностями его гормональной системы, а Кречмер - со строением тела, то И. П. Павлов обратил внимание на зависимость темперамента от типа нервной системы [2 32]. Учение о темпераментах было создано им как часть учения о высшей нервной деятельности.

Изучая три основных параметра процессов возбуждения и торможения нервной системы (их *силу - слабость, уравновешенность - неуравновешенность, подвижность - инертность*), Павлов установил, что из большого числа возможных их сочетаний в природе имеются четыре основных. Соотношение их с издавна известными темпераментами показало довольно большое совпадение.

"Мы с полным правом можем перенести установленные на собаке типы нервной системы на человека. Очевидно, эти типы есть то, что мы называем у людей темпераментами. Темперамент есть самая общая характеристика каждого отдельного человека, самая основная характеристика его нервной системы, а эта последняя кладет ту или другую печать на всю деятельность каждого индивидуума", - писал И. П. Павлов [230, с. 85].

Он выделял следующие четыре типа нервной системы: сильный, уравновешенный, подвижный; сильный, неуравновешенный, подвижный; сильный, уравновешенный, инертный; слабый, неуравновешенный, инертный или подвижный. Каждый тип включал компоненты, которым он давал следующую характеристику.

Сильный. Человек сохраняет высокий уровень работоспособности при длительном и напряженном труде. Даже потеряв силу на время, он быстро ее восстанавливает. В сложной

неожиданной ситуации держит себя в руках, не теряет бодрости, эмоционального тонуса. Не реагирует на слабые воздействия, не раним. Не обращает внимания на мелкие, отвлекающие воздействия.

Уравновешенный. Человек ведет себя спокойно и собранно в самой возбуждающей обстановке. Без труда подавляет ненужные и неадекватные желания, прогоняет посторонние мысли. Работает равномерно, без случайных взлетов и падений.

Подвижный. Человек обладает способностью быстро и адекватно реагировать на изменения в ситуации, легко отказывается от выработанных, но уже не годных стереотипов и быстро приобретает новые навыки, привычки к новым условиям и людям. Без труда переходит от покоя к деятельности и от одной деятельности к другой. У него быстро возникают и ярко проявляются эмоции. Он способен к мгновенному запоминанию, ускоренному темпу действий и речи.

При первом, типе нервной системы (сильный, уравновешенный, подвижный) – человек обладает всеми перечисленными качествами - это человек с оптимально сбалансированными волевыми и коммуникативными свойствами.

При втором (сильный, неуравновешенный, подвижный) – он работоспособен, готов к быстрой реакции, но его "лихорадит", ему трудно бороться с собой. Люди неуравновешенного типа взрывчаты, вспыльчивы, не умеют терпеть, сдерживать свои желания, ждать. У них легко возникает раздражительность и агрессивность.

Человек с **третьим типом** (сильный, уравновешенный, инертный) обладает высокой работоспособностью, внутренне стабилен, но "тяжел на подъем" и не способен отказаться от выработанных навыков и стереотипов, для него затруднено включение в новые ситуации. Он с трудом входит в работу и выходит из нее, его эмоции проявляются замедленно и несильно. Люди с инертным типом прочно закрепляют все усвоенное, не любят менять привычки, распорядок жизни, обстановку, работу, друзей и трудно и замедленно приспособляются к новым условиям.

Для человека четвертого - со слабым типом нервной системы - характерно быстрое падение работоспособности, потребность в более длительном отдыхе, зависимость от мелких, несущественных воздействий, излишне эмоциональная реакция на трудности. Такие люди не умеют переносить длительных или резких напряжений, теряются на экзаменах, публичных выступлениях, пугливы, обычно легко плачут, среди них много людей с повышенной внушаемостью. Однако обладая высокой томительностью нервной системы, они часто имеют выраженные художественные способности.

Выделив и описав четыре типа нервной системы, И. П. Павлов сопоставил классическими типами темперамента, показав высокую корреляцию между ними. На этом основании он утверждал, что именно свойства нервной системы и определяют давно описанные темпераменты.

Сангвиник (нервная система первого типа) – это человек быстрый, легко приспосабливающийся к изменчивым условиям жизни. Его характеризует высокая сопротивляемость трудностям жизни. Человек в высшей степени подвижный, общительный, легко сходится с новыми людьми, и поэтому у него широкий круг знакомств, хотя и не отличается постоянством в общении и довольно часто меняет привязанности. Он продуктивный деятель, но лишь тогда, когда много интересных дел, то есть при постоянном возбуждении, в противном случае он становится скучным и вялым.

Холерик (нервная система второго типа) - это человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением. Он отличается большой жизненной энергией, но ему недостает самообладания, поэтому он вспыльчив и несдержан. Такой человек вступает к делу с полной отдачей, со всей страстностью, увлечено, но сил ему хватает ненадолго и как только они истощаются у него появляется "слонявое настроение". Неуравновешенность его нервной системы предопределяет цикличность в смене его активности и бодрости. Увлечшись каким-нибудь делом, он чересчур налегает на свои силы и в конце концов истощается больше, чем следует, дорабатывается до того, что ему все нелегко. Холерику трудно дается деятельность, требующая плавных движений, спокойного, медленного темпа, он неизбежно будет проявлять нетерпение, резкость движений, порывистость и т. д. В общении вспыльчив, необуздан, нетерпелив, несдержан, криклив.

Флегматик (нервная система третьего типа) - это человек, реагирующий спокойно и медленно, не склонный к перемене своего окружения. Хорошо сопротивляется сильным и продолжительным раздражителям. Благодаря уравновешенности процессов раздражения и торможения, флегматик спокойный, всегда ровный, настойчивый и упорный труженик, отличающийся терпеливостью, выдержкой, самообладанием. Он однообразен и невыразителен в мимике и интонации, даже о своих чувствах говорит недостаточно эмоционально, и это

затрудняет общение с ним. Флегматик медленно, трудно привыкает к новым людям, нескоро начинает обращаться к ним - задавать вопросы, вступать в беседу. Ему присуща замедленность реакций в общении, круг общения его менее широк, чем у сангвиника. Флегматик отличается постоянством общения с одними и теми же людьми, даже если он поссорится с ними, даже если эти люди обидят его. И при серьезных неприятностях флегматик остается внешне спокойным. Однако не следует думать, что он такой уж всепрощающий, совершенно безопасный в общении человек. Подобно конденсатору, он долго впитывает в себя, поглощает, накапливает энергию недовольства, но когда она достигает некоего предела, критической величины, неминуем сильный "разряд", нередко весьма неожиданный для его собеседника, по самому, казалось бы, незначительному поводу.

Меланхолик (нервная система четвертого типа) – это человек, плохо сопротивляющийся воздействию сильных стимулов, поэтому он часто пассивен и заторможен. Воздействие сильных стимулов на него может привести к нарушениям поведения. У него нередко отмечается боязливость и беспокойство в поведении, тревожность, слабая выносливость. Незначительный повод может вызвать у него обиду, слезы. Он склонен сильно отдаваться переживаниям, неуверен в себе, робок, малейшая трудность заставляет его опускать руки. Он неэнергичен, ненастойчив, необщителен. Его пугает новая обстановка, новые люди – он теряется, смущается и потому боится контактов с другими людьми, уходит в себя, замыкается, уединяется. Подобно улитке, меланхолик постоянно прячется в свою "раковину".

И. П. Павлов отчетливо понимал, что описанные им типы нервной системы - не реальные портреты, поскольку ни один конкретный человек не обладает всеми признаками того или иного типа. Павловская концепция связи типов темперамента с типами нервной системы явилась серьезным шагом на пути исследования оснований классификации темпераментов, она направила внимание к дальнейшей детализации – соотносению отдельных свойств нервной системы с конкретным типом темперамента.

Свойства темперамента к числу собственно личностных качеств человека можно отнести только условно, они скорее составляют индивидуальные особенности, так как в основном биологически обусловлены и являются врожденными.

К свойствам темперамента можно отнести те индивидуальные отличия человека, которые определяют собой динамические аспекты всех видов его деятельности, характеризуют особенности протекания психических процессов, имеют более или менее устойчивый характер, сохраняются в течение длительного времени, проявляясь вскоре после рождения (после того, как центральная нервная система приобретает специфически человеческие формы). Перечислим их:

1) **сензитивность** определяется тем, какова наименьшая сила внешних воздействий, необходимая для возникновения какой-либо психической реакции человека, и какова скорость возникновения этой реакции;

2) **реактивность** характеризуется степенью произвольности реакций на внешние или внутренние воздействия одинаковой силы (критическое замечание, обидное слово, резкий тон – даже звук);

3) **активность** свидетельствует о том, насколько интенсивно (энергично) человек воздействует на внешний мир и преодолевает препятствия в достижении целей (настойчивость, целенаправленность, сосредоточение внимания);

4) **соотношение реактивности и активности** определяет, от чего в большей степени зависит деятельность человека: от случайных внешних или внутренних обстоятельств (настроения, случайные события) или от целей, намерений, убеждений;

5) **пластичность и ригидность** свидетельствуют, насколько легко и гибко приспосабливается человек к внешним воздействиям (пластичность) или насколько инертно и косно его поведение (ригидность);

6) **темп реакций** характеризует скорость протекания различных психических реакций и процессов (темп речи, динамика жестов, быстрота ума);

7) **экстраверсия – интроверсия** определяет, от чего преимущественно зависят реакции и деятельность человека - от внешних впечатлений, возникающих в данный момент (экстраверт), или от образов, представлений и мыслей, связанных с прошлым и будущим (интроверт);

8) **эмоциональная возбудимость** характеризуется тем, насколько слабое воздействие необходимо для возникновения эмоциональной реакции и с какой скоростью она возникает.

В последние годы к основным составляющим темперамента относят две характеристики поведения – энергетический уровень и временные параметры [316]. Первая описывается через активность и реактивность, вторая - через подвижность, темп и ритмичность реакций.

Реактивность человека тем выше, чем слабее раздражитель, способный вызывать реакцию. Она показывает, насколько сильно разные люди реагируют на одинаковые стимулы: высокореактивные - сильно возбудимы, но обладают низкой выносливостью при воздействии сильных или часто повторяющихся раздражителей. Соотношение реактивности и активности показывает, что сильнее воздействует на человека: случайные факторы (события, настроение и т. д.) или постоянные и долгосрочные цели. Согласно концепции Я. Стреляу [316], активность и реактивность находятся в обратной зависимости: высокореактивные люди, сильно реагирующие на раздражители, обычно обладают пониженной активностью и малой интенсивностью действий, их физиологические процессы как бы усиливают стимуляцию, и она быстрее становится для них чрезмерной. Низкореактивные – более активны, реагируя слабее, чем высокореактивные, они могут дольше поддерживать большую интенсивность действий, так как их физиологические процессы скорее подавляют стимуляцию. Таким образом, для высокореактивных людей при прочих равных условиях всегда больше стимулов чрезмерных и сверхсильных, среди которых могут быть и вредные, в частности вызывающие реакцию страха.

Принимая во внимание накапливающиеся факты, психологи склоняются к представлению, что при классификации темперамента нужно учитывать также и индивидуальную склонность реагировать на ситуацию преимущественно одной из врожденных эмоций. Как показали исследования, человек со слабым типом нервной системы (меланхолик) особо склонен к реакции страха; с сильным (холерик) - к гневу и ярости, сангвиник - к положительным эмоциям, а флегматик вообще не склонен к бурному эмоциональному реагированию, хотя потенциально он, подобно сангвинику, тяготеет к эмоциям положительным. Стреляу описывает основные типы темперамента с учетом склонности к определенной эмоциональной реакции следующим образом.

Сангвиник. Человек с повышенной реактивностью, при этом активность и реактивность у него уравновешены. Он живо и с большим возбуждением откликается на все, привлекающее его внимание. У него живая мимика и выразительные движения. По незначительному поводу он громко хохочет, а несущественный факт может сильно его рассердить. По его лицу легко угадать, каково его настроение, отношение к предмету или человеку. У него высокий порог чувствительности, поэтому он не замечает очень слабых звуков и световых раздражителей. Обладает повышенной активностью. Это человек очень энергичный и работоспособный, он активно принимается за новое дело и может долго работать, не утомляясь. Способен быстро сосредоточить свое внимание, дисциплинирован. Его можно научить сдерживать проявления своих чувств и произвольные реакции. Ему присущи быстрые движения, гибкость ума, находчивость, быстрый темп речи, быстрое включение в новую работу.

Высокая пластичность проявляется в изменчивости чувств, настроений, интересов и стремлений. Сангвиник легко сходится с новыми людьми, быстро привыкает к новым требованиям и обстановке. Без усилий не только переключается с одной работы на другую, но и переучивается, овладевая новыми навыками. Как правило, он в большей степени откликается на внешние впечатления, чем на субъективные образы и представления о прошлом и будущем, экстраверт.

Холерик. Как и сангвиник, отличается малой чувствительностью, высокой реактивностью и активностью. Но у холерика реактивность явно преобладает над активностью, поэтому он необуздан, несдержан, нетерпелив, вспыльчив. Он менее пластичен и более инертен, чем сангвиник. Отсюда - большая устойчивость стремлений и интересов, большая настойчивость, возможны затруднения в переключении внимания, скорее экстраверт.

Флегматик. Это человек с высокой активностью, значительно преобладающей над малой реактивностью. Он обладает малой чувствительностью и эмоциональностью, его трудно рассмешить или опечалить. Когда вокруг громко смеются, он может оставаться невозмутимым. При больших неприятностях остается спокойным. Обычно у него бедная мимика, движения невыразительны, медленный темп движений и речи. Он ненаходчив, с трудом переключает внимание, приспосабливается к новой обстановке и перестраивает навыки и привычки. При этом он энергичен и работоспособен. Отличается терпеливостью, выдержкой, самообладанием. Как правило, он трудно сходится с новыми людьми, слабо откликается на внешние впечатления, интроверт.

Меланхолик. Этот человек с высокой чувствительностью и малой реактивностью. Повышенная чувствительность при большой инертности приводит к тому, что незначительный повод может вызвать у него слезы, он чрезмерно обидчив, болезненно чувствителен. Мимика и движения его невыразительны, голос тихий, движения бедны. Обычно он неуверен в себе, робок, малейшая трудность заставляет его опускать руки. Меланхолик неэнергичен, ненастойчив, легко

утомляется и мало работоспособен. Ему присуще легко отвлекаемое и неустойчивое внимание и замедленный темп всех психических процессов. Среди меланхоликов большинство - интроверты.

Каждый из представленных типов темперамента сам по себе не является ни хорошим, ни плохим (если не связывать темперамент и характер – но о характере речь пойдет в следующей нашей лекции). Проявляясь в динамических особенностях психики и поведения человека, каждый тип темперамента может иметь свои достоинства и недостатки. Тип темперамента человека необходимо принимать в расчет там, где работа предъявляет особые требования к указанным динамическим особенностям деятельности.

По мнению Б. М. Теплова, "осознание положительных и отрицательных сторон своего темперамента и выработка умения владеть и управлять ими составляют одну из важнейших задач воспитания характера человека" [322, с. 242].

Теперь обратимся к такому важному аспекту проблемы, как взаимосвязь темперамента и поведения. Учитывая свойства темперамента конкретного человека, можно с определенной вероятностью предсказать особенности его реагирования в заданной ситуации. Темперамент накладывает свой отпечаток на способы общения, определяя, в частности, большую или меньшую активность в налаживании контактов.

Сангвиник быстро устанавливает социальный контакт. Он почти всегда инициатор в общении, немедленно откликается на желание пообщаться со стороны другого человека, но его отношения к людям могут быть изменчивы и непостоянны. Он чувствует себя в компании незнакомых людей, как рыба в воде, и новая необычная обстановка его только возбуждает.

Флегматик не таков: социальные контакты он устанавливает медленно, свои чувства проявляет мало и долго не замечает, что кто-то ищет повода познакомиться с ним, зато он устойчив и постоянен в своем отношении к человеку. Флегматик любит находиться в узком кругу старых знакомых, в привычной обстановке. Он склонен и любовные отношения начинать с дружбы и в конце концов влюбляется, но без молниеносных метаморфоз, поскольку у него замедлен ритм чувств. Его скептическая натура обычно требует большого количества доказательств дружеских чувств и аргументов в пользу взаимности. У холериков и сангвиников, напротив, любовь дебютирует чаще с взрыва, с первого взгляда, поскольку это активные и легко возбудимые люди.

Непонимание определяющего влияния темперамента на стиль и темп взаимодействия нередко служит источником постоянного раздражения. Например, темперамент ребенка отличен от темперамента матери. Допустим, мать - сангвинического темперамента, быстрая, подвижная, экспрессивная, а дочь - флегматик. Весьма вероятно, что мать будет непрерывно огорчаться и возмущаться по поводу медлительности и невозмутимости своего ребенка, бесполезно нервирова его и не отдавая себе отчета в том, что дочь унаследовала темперамент отца, у которого эти же качества она воспринимает в положительном свете как степенность, надежность, основательность и уравновешенность.

Необходимо помнить, что моральные качества личности не зависят от темперамента и могут в значительной степени компенсировать проявление его отрицательных черт.

Темперамент в большой мере определяет способности человека к различным видам деятельности - об этом мы уже говорили чуть выше. Однако особенно важно, заканчивая рассмотрение такой характеристики личности, как темперамент, напомнить слова Б. М. Теплова: "Основное не в том, что при сильной нервной системе легко разрешаются любые задачи, а в том, что сильная нервная система лучше разрешает одни задачи, а слабая - другие, в том, что к разрешению одной и той же задачи слабая и сильная нервная системы должны идти различным путем" [322, с. 13-14].

Одним из самых популярных психологических тестов является личностный опросник, созданный английским психологом Г. Айзенком. Данный тест (№ 11) позволяет выявить тип темперамента человека, уровень его психологической совместимости с другими типами, степень экстра- или интроверсии, уровень нейротизма (эмоциональной стабильности). Эти характеристики, рассматриваемые в совокупности, существенно влияют на профессиональную деятельность человека.

Для того чтобы выяснить индивидуальные характеристики, вам предлагается ответить "да" или "нет" на следующие вопросы:

1. Часто ли вы испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы "встряхнуться", испытать возбуждение?
2. Часто ли вы нуждаетесь в друзьях, которые вас понимают, могут ободрить или утешить?

3. Вы человек беспечный?
4. Не находите ли вы, что вам очень трудно отвечать "нет"?
5. Задумываетесь ли вы перед тем, как что-нибудь предпринять?
6. Если вы обещаете что-то сделать, всегда ли вы сдерживаете свои обещания?
7. Часто ли у вас бывают спады или подъемы настроения?
8. Обычно вы поступаете и говорите быстро, не раздумывая?
9. Часто ли вы чувствуете себя несчастным человеком без достаточных на то причин?
10. Сделаете ли вы почти все что угодно на спор?
11. Возникает ли у вас чувство робости или смущения, когда вы хотите завести разговор с симпатичным представителем противоположного пола?
12. Выходите ли вы иногда из себя, злитесь?
13. Часто ли вы действуете под влиянием минутного настроения?
14. Часто ли беспокоитесь из-за того, что сделали или сказали что-нибудь такое, чего не следовало бы делать или говорить?
15. Предпочитаете ли вы обычно чтение книг встречам с людьми?
16. Легко ли вас обидеть?
17. Любите ли вы часто бывать в компаниях?
18. Бывают ли у вас мысли, которые вы хотели бы скрыть от других?
19. Верно ли, что иногда вы полны энергии так, что все "горит" в руках, а иногда совсем вялы?
20. Предпочитаете ли вы иметь друзей поменьше, но зато особенно близких вам?
21. Часто ли вы мечтаете?
22. Когда на вас кричат, вы отвечаете тем же?
23. Часто ли вас беспокоит чувство вины?
24. Все ли ваши привычки хороши и желательны?
25. Способны ли вы дать волю чувствам и повсюду повеселиться в компании?
26. Считаете ли вы себя человеком возбудимым и чувствительным?
27. Считают ли вас человеком живым и веселым?
28. Часто ли вы, сделав какое-нибудь важное дело, испытываете чувство, что могли бы сделать его лучше?
29. Вы больше молчите, когда находитесь в обществе других людей?
30. Вы иногда сплетничаете?
31. Бывает ли, что вам не спится из-за того, что разные мысли лезут в голову?
32. Если вы хотите узнать о чем-нибудь, то вы предпочтете об этом прочитать в книге, нежели спросить?
33. Бывает ли у вас сильное сердцебиение?
34. Нравится ли вам работа, которая требует от вас постоянного внимания?
35. Бывают ли у вас приступы дрожи?
36. Всегда ли вы платили бы за провоз багажа в транспорте, если бы не опасались проверки?
37. Вам неприятно находиться в обществе, где подшучивают друг над другом?
38. Раздражительны ли вы?
39. Нравится ли вам работа, которая требует быстроты действий?
40. Волнуетесь ли вы по поводу каких-то неприятных событий, которые могли бы произойти?
41. Вы ходите медленно, неторопливо?
42. Вы когда-нибудь опаздывали на свидание или на работу?
43. Часто ли вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что вы так любите поговорить, что никогда не упустите случая побеседовать с незнакомым человеком?
45. Беспокоят ли вас какие-нибудь боли?
46. Вы чувствовали бы себя очень несчастным, если бы длительное время были лишены широкого общения с людьми?
47. Можете ли назвать себя нервным человеком?
48. Есть ли среди ваших знакомых люди, которые вам явно не нравятся?
49. Можете ли вы сказать, что вы весьма уверенный в себе человек?
50. Легко ли вы обижаетесь, когда люди указывают на ваши ошибки в работе или на ваши личные промахи?
51. Вы считаете, что трудно получить настоящее удовольствие от вечеринки?

52. Беспокоит ли вас чувство, что вы чем-то хуже других?
53. Легко ли вам внести оживление в довольно скучную компанию?
54. Бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых не разбираетесь?
55. Беспокоитесь ли вы о своем здоровье?
56. Любите ли вы подшучивать над другими?
57. Страдаете ли вы от бессонницы?

Лекция 12. Индивидуальные особенности личности

Множество, казалось бы, самых различных свойств личности связано относительно устойчивыми зависимостями в определенные динамические структуры. Особенно отчетливо это проявляется в характере человека.

Характер - это стержневое психическое свойство человека, накладывающее отпечаток на все его действия и поступки, свойство, от которого, прежде всего, зависит деятельность человека в различных жизненных ситуациях.

Иными словами, давая определение характеру, можно сказать, что это совокупность свойств личности, определяющая типичные способы ее реагирования на жизненные обстоятельства.

Под характером следует понимать не любые индивидуально-психологические особенности человека, а только совокупность наиболее выраженных и относительно устойчивых черт личности, типичных для данного человека и систематически проявляющихся в его действиях и поступках.

По мнению Б. Г. Ананьева, характер "выражает основную жизненную направленность и проявляется в своеобразном для данной личности образе действий" [10, с. II]. Слово "характер" в переводе с греческого означает "признак", "особенность".

Очень часто характер понимают как нечто, почти совпадающее с личностью или отличающееся от личности по критерию того, что к характеру относится все индивидуальное, а личность - это только общее. У нас бытовали такие взгляды в 40-е, 50-е и 60-е гг. На самом деле это, конечно же, не так. Есть такая шуточная типология, которую приводит в одной из своих книг Б. С. Братусь: "Хороший человек с хорошим характером, хороший человек с плохим характером, плохой человек с хорошим характером и плохой человек с плохим характером" [42, с. 4]. С точки зрения здравого смысла такая типология соответствует действительности, она работает. Это говорит, прежде всего, о том, что личность и характер – это не одно и то же, они не совпадают.

В характере личность характеризуется не только тем, *что* она делает, но и тем, *как* она это делает.

Слова "характеристика" и "характер" не случайно имеют общий корень. Хорошо составленная психологическая характеристика человека прежде всего и глубже всего должна выявить его характер, так как именно в нем наиболее существенно проявляются особенности личности. Однако нельзя, как это иногда делается, все черты личности подменять только чертами характера. Понятие "личность" шире понятия "характер", и понятие "индивидуальность человека как личности" не исчерпывается только его характером.

В психологии различают личность в широком и узком смысле слова, и характер находится за пределами личности в узком смысле слова. Под характером понимают такие характеристики человека, которые описывают способы его поведения в разных ситуациях. Применительно к характеру используются такие понятия, как "экспрессивные характеристики" (характеристики внешнего проявления, внешнего выражения человека) или "стилевые характеристики". Вообще понятие "стиль" довольно близко по своей сути понятию "характер", но об этом чуть позже.

Замечательной иллюстрацией такого соотношения личности и характера является небольшая фантастическая повесть Генри Каттнера "Механическое эго" [124]. Герой повести - американский писатель и сценарист 50-х гг. XX в. – озабочен выяснением отношений со своими работодателями, со своей девушкой и одновременно литературным агентом, защищающим его интересы, а также рядом других проблем. Неожиданно из будущего прибывает робот, который путешествовал во времени и с интересных деятелей разных времен и народов снимал и записывал "матрицы характера". Герою удастся "спойти" этого робота с помощью высокочастотного тока и уговорить его наложить на него некоторые матрицы. Далее герой несколько раз выходит и общается с разными людьми, наложив на себя сначала матрицы характера Дизраэли, английского

аристократа и политического деятеля прошлого века, затем царя Ивана Грозного, и, наконец, Мамонтобая из каменного века. Интересно посмотреть, что меняется и что остается неизменным при смене матриц. Неизменными остаются цели героя, его устремления, его желания, его ценности. Он стремится к одному и тому же, но действует разными путями, проявляя в одном случае утонченность и коварство Дизраэли, в другом случае - прямооту и агрессивность Мамонтобая и т. д.

Таким образом, отличие характера от личности в узком смысле слова заключается в том, что в характер входят черты, относящиеся к способу поведения, к формам, в которые может облекаться одно и то же по содержанию поведение.

Каждый человек отличается от других огромным, поистине неисчерпаемым числом **индивидуальных особенностей**, то есть особенностей, присущих именно ему как индивидууму. В понятие "индивидуальные особенности" входят не только психологические, но и соматические ("сома" - по-латыни "тело") особенности человека: цвет глаз и волос, рост и фигура, развитие скелета и мышц и т. д.

Важная индивидуальная особенность человека – выражение его лица. В ней проявляются не только соматические, но и психологические особенности человека. Когда о человеке говорят: "у него осмысленное выражение лица", или "у него хитрые глаза", или "упрямый рот", то подразумевают, понятно, не анатомическую особенность, а выражение в мимике свойственных данному индивиду психологических особенностей.

Индивидуально-психологические особенности отличают одного человека от другого. Отрасль психологической науки, изучающая индивидуальные особенности различных сторон личности и психических процессов, называется *дифференциальной психологией*.

Наиболее общей **динамической структурой личности** является обобщение всех ее возможных индивидуально-психологических особенностей в четыре группы, образующие четыре основные стороны личности:

1. Биологически обусловленные особенности (темперамент, задатки, простейшие потребности).
2. Социально обусловленные особенности (направленность, моральные качества, мировоззрение).
3. Индивидуальные особенности различных психических процессов.
4. Опыт (объем и качество имеющихся знаний, навыков, умений и привычек).

Далеко не все индивидуально-психологические особенности этих сторон личности будут чертами характера. Но все черты характера, понятно, являются особенностями личности.

Прежде всего, надо сказать о принципиальных отличиях черт характера от общих черт, о которых речь шла выше.

Во-первых, характер - это лишь одна из подструктур личности, причем подструктура подчиненная. Развитая зрелая личность хорошо владеет своим характером и способна контролировать его проявления. Наоборот, прорывы характера, когда человек действует непосредственно по логике того, к чему его побуждают те или иные черты характера, типичны, скажем, для психопатов. Имеются в виду взрослые. Что же касается детского и подросткового возраста, то это особый разговор.

Таким образом, характер занимает подчиненное положение, и собственно проявления характера зависят от того, каким мотивам и целям служат в конкретном случае эти проявления. То есть черты характера не являются чем-то, что действует само по себе, проявляется во всех ситуациях.

Во-вторых, суть тех черт, из которых складывается характер, может быть прояснена через механизмы формирования характера. Прежде чем говорить об этих механизмах, зафиксируем основные мифы, которые бытуют по отношению к характеру:

- 1) характер биологически определен, и с этим ничего нельзя сделать;
- 2) характер полностью воспитуем, можно сформировать любой характер по желанию при специально организованной системе воздействий;
- 3) есть такая очень серьезная вещь, как национальный характер, то есть существуют очень сильно отличающиеся друг от друга структуры характера, присущие разным нациям, которые существенным образом влияют на индивидуальный характер всех представителей данной нации.

В каждом мифе есть доля правды, но только доля. В характере есть действительно определенные вещи, которые связаны с биологическими факторами. Биологической основой характера является темперамент, который мы действительно получаем от рождения, и с ним нам приходится жить.

У характера есть и, так сказать, макросоциальная основа. В мифе о национальном характере тоже есть доля правды. По поводу национального характера идет очень много споров в литературе. Основная проблема ставилась так: существует ли национальный характер или нет? Выяснилось очень четко, что существуют, по крайней мере, очень сильные стереотипы в отношении национального характера, то есть что представители одних наций демонстрируют достаточно стойкие убеждения в существовании у других наций определенных комплексов черт. Более того, эти стереотипы в восприятии другой нации прямо зависят от того, как эта нация "себя ведет". Так, несколько лет назад в Западной Германии проводились исследования, посвященные отношению к французам. Было проведено 2 опроса с интервалом в 2 года, однако за эти 2 года отношения между Германией и Францией заметно ухудшились. При втором опросе резко увеличилось число людей, назвавших в числе характерных черт французов легкомыслие и национализм, и резко уменьшилось число тех, кто приписывал французам такие положительные качества, как шарм, любезность.

А есть ли реальные различия между нациями? Да, есть. Но оказалось, что, во-первых, различия всегда выделяются по небольшому числу черт по сравнению с теми чертами, по которым преобладает сходство, и, во-вторых, что различия между разными людьми внутри одной и той же нации гораздо больше, чем устойчивые различия между нациями. Поэтому справедлив приговор, вынесенный американским психологом Т. Шибутани: "Национальный характер, несмотря на разнообразные формы его изучения, во многом подобен респектабельному этническому стереотипу, приемлемому прежде всего для тех, кто недостаточно близко знаком с народом, о котором идет речь"[365, с. 447].

По сути, представление о национальном характере является формой проявления того самого типологического мышления, о котором уже говорилось. Определенные минимальные различия, которые реально существуют (например, темперамент южных народов) и которые менее существенны, чем сходство, берутся как основа для определенного типа. Типологическое мышление, как уже говорилось, отличается, прежде всего, категоричностью (или одно, или другое), отсутствием градаций, выделением чего-то частного и раздуванием его за счет игнорирования всего остального. Таким образом, появляется мировоззренческий монстр под звучным названием "национальный характер".

Существует и так называемый социальный характер, то есть некоторые инвариантные особенности характера, присущие определенным социальным группам. У нас в свое время было модно говорить о классовом характере, и за этим действительно стоит некоторая реальность. Также было модно говорить о каких-то характерологических особенностях бюрократов, управленцев и т. д. За этим тоже стоит определенная реальность, связанная с тем, что характер формируется в реальной жизни человека, и в меру общности тех условий, в которые попадают представители одних и тех же классов, социальных групп и т. д., у них формируются некоторые общие черты характера. Ведь характер выполняет роль как бы амортизатора, своеобразного буфера между личностью и средой, поэтому он во многом этой средой определяется. Во многом, но не во всем. Главное зависит от личности. Если личность направлена на приспособление, адаптацию к миру, то характер помогает это сделать. Если, наоборот, личность, направлена на преодоление среды или на преобразование ее, то характер помогает ей преодолеть среду или преобразовать ее.

Согласно наблюдениям Е. Р. Калитеевской, адаптивность и отсутствие шероховатостей, трудностей в так называемом "трудном возрасте" фиксирует адаптивный характер и потом приводит к тому, что человек испытывает в жизни много трудностей. И наоборот, внешне бурные проявления "трудного возраста" помогают человеку сформировать определенные элементы самостоятельности, самоопределения, которые дадут ему возможность в будущем нормально жить, активно воздействовать на действительность, а не только приспосабливаться к ней.

Вместе с тем характер нельзя рассматривать как простую сумму отдельных качеств или особенностей личности. Какие-то его черты всегда будут ведущими; именно по ним и можно *охарактеризовать* человека, в противном случае задача представления о характере была бы невыполнимой, так как у каждого индивида число отдельных характерных черт может быть велико, а количество оттенков каждой из этих черт еще больше. Например, аккуратность может иметь оттенки: пунктуальность, педантичность, чистоплотность, подтянутость и т. д.

Отдельные черты характера классифицируются значительно более легко и четко, чем типы характеров в целом.

Под **чертой характера** понимают те или иные особенности личности человека, которые систематически проявляются в различных видах его деятельности и по которым можно судить о

его возможных поступках в определенных условиях.

Б. М. Теплов предложил черты характера делить на несколько групп.

В первую группу входят наиболее общие черты характера, образующие **основной психический склад** личности. К ним относятся: принципиальность, целеустремленность, честность, мужество и т. д. Понятно, что в чертах характера могут выступать и противоположные этим, то есть отрицательные, качества, например: беспринципность, пассивность, лживость и т. д.

Вторую группу составляют черты характера, в которых выражается **отношение человека к другим людям**. Это общительность, которая может быть широкой и поверхностной или избирательной и противоположная ей черта - замкнутость, которая может быть результатом безразличного отношения к людям или недоверия к ним, но может быть следствием глубокой внутренней сосредоточенности; откровенность и противоположная ей - скрытность; чуткость, тактичность, отзывчивость, справедливость, заботливость, вежливость или, напротив, грубость.

Третья группа черт характера выражает **отношение человека к самому себе**. Таковы чувство собственного достоинства, правильно понимаемая гордость и связанная с ней самокритичность, скромность и противоположные им - тщеславие, заносчивость, самомнение, иногда переходящее в наглость, обидчивость, застенчивость, эгоцентризм (склонность постоянно быть в центре внимания вместе со своими переживаниями), эгоизм (забота преимущественно о своем личном благе) и т. д.

Четвертая группа черт характера выражает **отношение человека к труду**, своему делу. Сюда входят инициативность, настойчивость, трудолюбие и противоположная ему - лень; стремление к преодолению трудностей и противоположная ей - боязнь трудностей; активность, добросовестность, аккуратность и т. д.

По отношению к труду характеры делятся на две группы: **деятельные и бездеятельные**. Для первой группы типичны активность, целеустремленность, настойчивость; для второй – пассивность, созерцательность. Но иногда бездеятельность характера объясняется (но отнюдь не оправдывается) глубокой внутренней противоречивостью человека, еще "не определившегося", не нашедшего своего места в жизни, в коллективе.

Чем ярче и сильнее у человека характер, тем более определенно его поведение и более отчетливо в различных поступках выступает его индивидуальность. Однако не у всех людей их действия и поступки определяются свойственными им личными особенностями. Поведение некоторых людей зависит от внешних обстоятельств, от хорошего или плохого влияния на них товарищей, от пассивного и безынициативного выполнения отдельных указаний руководителей и начальников. О таких сотрудниках говорят как о **бесхарактерных**.

Характер нельзя считать самостоятельной, как бы пятой, стороной общей динамической структуры личности. Характер - это сочетание внутренне взаимосвязанных, наиболее важных индивидуальных сторон личности, особенностей, определяющих деятельность человека как члена общества. Характер - это личность в *своеобразии* ее деятельности. В этом его близость со способностями (их мы рассмотрим в следующей лекции), которые также представляют собой личность, но в ее продуктивности.

В заключение разговора о сущности такой важной категории в структуре личности, какой является характер, и прежде чем перейти к рассмотрению классификации характеров, мне бы хотелось рассказать про два варианта дисгармоничных взаимоотношений между характером и личностью, проиллюстрировав их на примерах двух российских самодержцев, взятых из работ замечательного русского историка В. О. Ключевского.

Первый из этих примеров – подчинение личности характеру, неуправляемость характера - иллюстрируется описанием Павла I.

"Характер <...> доброжелательный и великодушный, склонный прощать обиды, готовый каяться в ошибках, любитель правды, ненавистник лжи и обмана, заботлив о правосудии, гонитель всякого злоупотребления власти, особенно лихоимства и взяточничества. К сожалению, все эти добрые качества становились совершенно бесполезными и для него и для государства вследствие совершенного отсутствия меры, крайней раздражительности и нетерпеливой требовательности безусловного повиновения. <...> Считая себя всегда правым, упорно держался своих мнений и был до того раздражителен от малейшего противоречия, что часто казался совершенно вне себя. Сам сознавал это и глубоко этим огорчался, но не имел достаточно воли, чтобы победить себя" [131, с. 239-240].

Второй пример – отсутствие личности, подмена ее характером, то есть наличие развитых форм внешнего проявления при отсутствии внутреннего содержания – императрица Екатерина II.

"Она была способна к напряжению, к усиленному и даже непосильному труду; поэтому себе

и другим она казалась сильнее себя самой. Но она больше работала над своими манерами, над способом обращения с людьми, чем над самой собой, над своими мыслями и чувствами; поэтому ее манеры и обращение с людьми были лучше ее чувств и мыслей. В ее уме было более гибкости и восприимчивости, чем глубины и вдумчивости, более выправки, чем творчества, как во всей ее натуре было более нервной живости, чем духовной силы. Она больше любила и умела руководить людьми, чем делами. <...> В своих дружеских письмах <...> она как будто играет хорошо разученную роль и напускной шутливостью, деланным остроумием напрасно старается прикрыть пустоту содержания и натянутость изложения. Те же черты встречаем и в ее обращении с людьми, как и в ее деятельности. В каком бы обществе она ни вращалась, что бы ни делала, она всегда чувствовала себя как будто на сцене, поэтому слишком много делала напоказ. Она сама признавалась, что любила быть на людях. Обстановка и впечатление дела были для нее важнее самого дела и его последствий; поэтому ее образ действий был выше побуждений, их внушавших; поэтому она заботилась больше о популярности, чем о пользе, ее энергия поддерживалась не столько интересами дела, сколько вниманием людей. Что бы она ни задумывала, она больше думала о том, что скажут про нее, чем о том, что выйдет из задуманного дела. Она больше дорожила вниманием современников, чем мнением потомства... В ней было больше славолубия, чем любви к людям, а в ее деятельности больше блеска, эффекта, чем величия, творчества. Ее самое будут помнить дольше, чем ее деяния" [131, с. 49-50].

Наверное, никого не нужно убеждать в том как важно разбираться в характерах людей, с которыми встречаешься каждый день - будь то ваши родственники или сотрудники. Между тем представление о типах характеров у нас подчас крайне абстрактное. Мы нередко ошибаемся в оценке интересующего нас человека. За такие ошибки иногда приходится дорого платить: ведь это может быть ошибка в выборе друга, помощника, сотрудника, супруги и т. д. Дело еще в том, что мы, плохо ориентируясь в характерах, порой не замечаем лучших черт окружающих. Проходим мимо того ценного, что есть в человеке, не умеем помочь ему раскрыться.

Человек как личность, конечно же, не сводим к характеру. Личность определяется, прежде всего, той общественной деятельностью, которую выполняет. Личность имеет социальные ориентации, идеалы, отношение к окружающим и к различным сторонам жизни, знания, умения, навыки, способности, уровень их развития, темперамент. Личности свойственны гармоничность развития в целом, обучаемость, гибкость поведения, способность к перестройке, умение решать организационные вопросы и др. Однако и характерологические черты имеют существенное значение для понимания личности. Чем ярче характер, тем больше он накладывает отпечаток на личность, больше влияет на поведение.

Многочисленные попытки классифицировать типы характеров в целом (а не отдельных черт) до сих пор не увенчались успехом. Помимо разнообразия и многогранности характерологических качеств, многообразие предложенных классификаций объясняется и различием признаков, которые могут быть положены в их основу.

Древнегреческий философ и врач Теофраст (372-287 гг. до н. э.) в своем трактате "Этические характеры" описал 31 характер: лстеца, болтуна, хвастуна и т. д. Он понимал характер как отпечаток в личности нравственной жизни общества.

Французский писатель-моралист Лабрюйер (1645-1696) дал 1120 таких характеристик, разделив свое сочинение на ряд глав: город, о столице, о вельможах и т. д. Он, как и Теофраст, в своих характеристиках раскрывал внутреннюю сущность человека через его дела. Например, он писал: "Плуты склонны считать других плутами; их почти нельзя обмануть, но и они недолго обманывают" [161, с. 231].

От Аристотеля идет отождествление характера с волевыми чертами личности, и отсюда деление характера на *сильные* и *слабые* по выраженности в нем волевых черт. Правильнее же под сильным характером следует понимать соответствие поведения человека его мировоззрению и убеждениям. Человек с сильным характером – надежный человек. Зная его убеждения, можно всегда предвидеть, как он поступит в определенной ситуации. Именно о таком человеке говорят: "Этот не подведет". О человеке слабохарактерном нельзя заранее сказать, как он поступит в той или иной ситуации.

В качестве другого примера классификации характеров можно привести попытку подразделить их на *интеллектуальные*, *эмоциональные* и *волевые* (Бэн, 1818-1903). До сих пор можно услышать характеристики: "Это человек чистого рассудка", или: "Он живет настроением сегодняшнего дня". Делались попытки делить характеры только на две группы: *чувствительные* и *волевые* (Рибо, 1839-1916) или на *экстравертированные* (направленные на внешние объекты) и *интровертированные* (направленные на собственные мысли и переживания) - Юнг (1875-1961).

Русский психолог А. И. Галич (1783-1848) делил характеры на *дурные, добрые и великие*. Были попытки дать и более сложные классификации характеров.

Наиболее широко распространено деление характеров по их социальной ценности. Эта оценка иногда выражается словом "*хороший*" характер (и в противоположность ему - "*плохой*"),

Также широко распространено в быту деление характеров на *легкие* (свойственные уживчивым, приятным окружающим и легко находящим с ними контакт людям) и *тяжелые*.

Некоторые авторы (Ломброзо, Кречмер) не только темперамент, но и характер пытались связать с *конституцией* человека, понимая под последней особенности строения тела, свойственные человеку в данный достаточно продолжительный период времени.

За последние годы в практической психологии, в основном благодаря усилиям К. Леонгарда (Берлинский университет им. Гумбольдта) и А. Е. Личко (Психоневрологический институт им. В. М. Бехтерева), сформировались представления о наиболее ярких (так называемых акцентуированных) характерах, которые весьма интересны и полезны для практики, в том числе могут учитываться и в организации производственной деятельности. Были замечены некоторые устойчивые сочетания характерологических черт, причем оказалось, что таких сочетаний не бесконечное количество, а немногим более десятка. В настоящее время единой классификации характеров нет. Положение дел в этой области знаний можно сравнить с положением в описании химических элементов до создания Д. И. Менделеевым периодической системы. Однако можно отметить, что многие представления вполне установились.

Каждый из ярких характеров с различной степенью выраженности встречается в среднем в 5-6 % случаев. Таким образом, не менее половины всех работающих имеют яркие (акцентуированные) характеры. В отдельных случаях встречаются сочетания типов характеров. Остальные условно могут быть отнесены к "среднему" типу.

Ниже мы остановимся на наиболее ярких характерах. Присмотритесь к окружающим вас людям. Возможно, предложенные рекомендации помогут вам разобраться в них, выработать верную линию общения и взаимодействия с ними. Не стоит, однако, увлекаться постановкой психологических диагнозов. У каждого человека в тех или иных ситуациях могут проявляться черты почти всех характеров. Однако характер определяется не тем, что бывает «иногда», а устойчивостью проявления черт во многих ситуациях, степенью их выраженности и соотношением. Итак.

ГИПЕРТИМНЫЙ (ИЛИ ГИПЕРАКТИВНЫЙ) ХАРАКТЕР

Оптимистичность приводит такого человека иногда к тому, что он начинает хвалить самого себя, излагая "естественную теорию смены поколений" и пророча себе высокие должности. Хорошее настроение помогает ему преодолевать трудности, на которые он всегда смотрит легко, как на временные, проходящие. Добровольно занимается общественной работой, стремится во всем подтвердить свою высокую самооценку. Таков гипертимный характер. Если в руководимом вами коллективе есть человек с гипертимным характером, то самое худшее, что вы можете сделать, - это доверить ему кропотливую, однообразную работу, требующую усидчивости, ограничить контакты, лишить его возможности проявлять инициативу. От такого работника вряд ли будет прок. Он будет бурно возмущаться "скукой" работы и пренебрегать обязанностями. Однако возникающее в этих случаях недовольство носит беззлобный характер. Вырвавшись из неприятных для него условий, гипертим, как правило, зла на других не держит. Создайте условия для проявления инициативы – и вы увидите, как ярко раскроется личность, работа так и закипит в его руках. Гипертимов лучше ставить на участки производства, где требуются контакты с людьми: они незаменимы и в деле организации труда, в создании климата доброжелательности в коллективе.

Нарушения адаптации и здоровья у гипертимов как правило, связаны с тем, что они не щадят себя. Берутся за многое, стараются все успеть, бегут, торопятся, возбуждены, нередко высказывают высокий уровень притязаний и т. п. Им как бы кажется, что все проблемы могут быть разрешены увеличением темпа деятельности.

Основная рекомендация для людей с гипертимным типом характера - не сдерживаться, как может показаться на первый взгляд, а попытаться создать такие условия жизнедеятельности, которые позволяли бы выразить бурную энергию в работе, занятиях спортом, общении. Старайтесь избегать возбуждающих ситуаций, гасите возбуждение прослушиванием музыки и так вплоть до легкого успокаивающего психофармакологического лечения и аутогенной тренировки.

АУТИСТИЧЕСКИЙ ХАРАКТЕР

Большинство людей в общении выражают свои эмоциональные позиции и того же ждут от собеседника. Однако люди рассматриваемого типа характера, хотя эмоционально и воспринимают ситуацию, имеют собственное отношение к разным сторонам жизни, но очень чувствительны, легко травмируются и предпочитают свой внутренний мир не раскрывать. Поэтому их называют аутистическими (лат. "ауто" - обращенный в себя, замкнутый). В общении с людьми такого типа можно столкнуться как с повышенной чувствительностью, робостью, так и с абсолютной, "каменной" холодностью и неприступностью. Переходы от одного к другому создают впечатление непоследовательности.

У аутистического характера есть свои положительные стороны. К ним можно отнести стойкость интеллектуально-эстетических увлечений, тактичность, ненавязчивость в общении, самостоятельность поведения (иногда даже чрезмерно подчеркиваемую и отстаиваемую), соблюдение правил формально-деловых отношений. Здесь лица аутистического характера вследствие подчинения чувств рассудку могут давать образцы для подражания. Трудности для этого характерологического типа связаны с вхождением в новый коллектив, с налаживанием неформальных связей. Дружеские отношения складываются с трудом и медленно, хотя если складываются, то оказываются устойчивыми, иногда на всю жизнь.

Если в ваш коллектив пришел человек с аутистическим характером, не торопитесь устанавливать с ним неформальные отношения. Настойчивые попытки проникнуть во внутренний мир такого человека, "влезть в душу" могут привести к тому, что он еще больше будет замыкаться, уходить в себя.

Производственная деятельность такого человека может страдать от того, что он во всем хочет разобраться сам. Это путь, ведущий к высокой квалификации, но часто новые знания и опыт значительно проще получить за счет общения с другими людьми. Кроме того, излишняя самостоятельность затрудняет переключение с одного вопроса на другой, может затруднить сотрудничество. "Не влезая в душу" такого человека, важно организовать его деятельность так, чтобы он мог прислушиваться к мнениям окружающих.

Иногда лица аутистического характера идут по наиболее легкому пути – общаются только с похожими на себя. Это отчасти правильно, но может усилить имеющиеся особенности характера. А вот общение с эмоциональным, открытым, доброжелательным другом порой полностью меняет характер человека.

Если таким характером обладаете вы сами, то выслушайте добрый совет: не стремитесь усиливать замкнутость, отрешенность, сдержанность чувств в общении. Положительные черты личности, доведенные до крайней степени, превращаются в отрицательные. Старайтесь развивать эмоциональность и умение выражать чувства. Эмоциональная твердость, определенность, умение отстоять свою позицию - это так же необходимо человеку, как и развитие других качеств - интеллектуальных, культурных, профессиональных, деловых и т. п. От недостатка этого страдает человеческое общение – одна из ценнейших сторон жизни. И в конечном итоге – профессиональная деятельность.

ЛАБИЛЬНЫЙ ХАРАКТЕР

Обычно человек, переживая какую-нибудь эмоцию, например радость, не может быстро ее "поменять". Он еще некоторое время переживает ее, даже если обстоятельства изменились. В этом проявляется обычная инертность эмоциональных переживаний. Не так при эмоционально-лабильном характере: настроение быстро и легко меняется вслед за обстоятельствами. Более того, незначительное событие может полностью изменить эмоциональное состояние.

Быстрое и сильное изменение настроения у таких лиц не позволяет людям среднего типа (более инертным) "отслеживать" их внутреннее состояние, сопереживать им вполне. Мы часто оцениваем людей по себе, и это нередко приводит к тому, что чувства человека эмоционально-лабильного характера воспринимаются как легкие, неправдоподобно - быстро меняющиеся и поэтому как бы ненастоящие, такие, которым не следует придавать значения. А это неверно. Чувства человека такого типа конечно же самые настоящие, в чем можно убедиться в критических ситуациях, а также по устойчивым привязанностям, которым следует этот человек, по искренности его поведения, умению сопереживать.

Ошибкой в отношении к человеку с лабильным характером может быть, например, такая ситуация. Начальник, недостаточно ознакомившись со своими подчиненными, может вызвать покровителем их, "пробрать", ориентируясь (неосознанно) на собственную эмоциональную инертность. В результате реакция на критику может оказаться неожиданной: женщина будет рыдать, мужчина может уволиться с работы... Обычное "пропесочивание" может обернуться

душевной травмой на всю жизнь. Человек, обладающий лабильным характером, должен научиться жить в "суровом" и "грубом" для его конституции мире, научиться оберегать свою, в некотором смысле слабую, нервную систему от отрицательных воздействий. Большое значение имеют условия жизни и хорошее психологическое здоровье, так как те же черты эмоциональной лабильности могут проявляться не положительными, а отрицательными сторонами: раздражительностью, неустойчивостью настроения, плаксивостью и т. п. Для лиц с этим характером очень важен хороший психологический климат в трудовом коллективе. Если окружающие доброжелательны, то человек может быстро забывать плохое, оно как бы вытесняется. Благоприятное воздействие на лиц эмоционально-лабильного характера оказывает общение с гипертимами. Обстановка доброжелательности, тепла не только влияет на таких людей, но и определяет продуктивность их деятельности (психологическое и даже физическое самочувствие).

ДЕМОНСТРАТИВНЫЙ ХАРАКТЕР

Основная черта демонстративного характера - большая способность вытеснять рациональный, критический взгляд на себя и, как следствие этого, демонстративное, немного "актерское" поведение.

"Вытеснение" широко проявляется в психике человека, особенно ярко - у детей. Когда ребенок играет, скажем, в машиниста электровоза, он может настолько увлечься своей ролью, что, обратитесь вы к нему не как к машинисту, а по имени, он может обидеться. Очевидно, это вытеснение связано с развитой эмоциональностью, ярким воображением, слабостью логики, неспособностью воспринимать собственное поведение со стороны, низкой самокритичностью. Все это иногда сохраняется и у взрослых. Человек, наделенный демонстративным характером, легко имитирует поведение других людей. Он может выдавать себя за того, каким его хотели бы видеть. Обычно такие люди имеют широкий круг контактов; как правило, если их отрицательные черты развиты не слишком ярко, их любят.

Стремление к успеху, желание хорошо выглядеть в глазах окружающих настолько ярко представлено в этом характере, что возникает впечатление, что это – главная и чуть ли не единственная черта. Однако это не так. Ключевой чертой является все же неспособность в определенные моменты времени критически взглянуть на себя со стороны. Чтобы убедиться в этом, достаточно посмотреть, что изображают демонстративные личности в других ситуациях. Например, увлеченные ролью больного. Или, бравлируя своим якобы аморальным поведением, демонстрируют распушенность и т. д. В этих случаях, независимо от стремления к успеху в другой ситуации, они могут наговаривать на себя то, что с позиций предыдущей роли явно невыгодно. Однако соотнесения одного с другим не происходит, происходит лишь переключение с одной роли на другую. С разными людьми такой человек может вести себя по-разному, в зависимости от того, каким его хотели бы видеть.

С опытом и при наличии способностей лица демонстративного характера хорошо различают особенности других людей. Они видят отношение к себе, подстраиваются под него и пытаются им управлять. Надо заметить, что нередко это им удается. Они вырабатывают к себе то отношение, какое хотят, иногда активно манипулируют людьми. Нарастание черт подобного рода, особенно сочетающееся с невысоким уровнем интеллекта и неудовлетворительным воспитанием, может привести к авантюризму. Пример тому - небезызвестные ситуации с "доставанием" дефицита, скажем, автомашин. Обманутых людей в таких случаях подводит то, что они ориентируются на внутренние критерии оценки лжи - пытаются определить, нет ли во внутреннем мире авантюриста каких-либостораживающих деталей: смущения, несогласованности представлений и т. п., которые позволили бы им заподозрить его во лжи. Но так как авантюрист после вхождения в роль сам внутренне не чувствует лжи, то люди при оценке его поведения легко могут обманываться.

"Развитая" демонстративная личность, если так можно выразиться, формирует и свое мировоззрение, ловко "выдергивая" из принятых взглядов то, что более всего подходит к типу характера. Усваивается, например, тезис о ложной скромности, о допустимости похвалы в свой адрес, отвергается косность, рационализм окружающих допускаются намеки на свою избранность.

Трудно придется такому человеку, если он попадет в коллектив, не учитывающий его личностно-психологического своеобразия. А ведь такое своеобразие действительно есть! Если же окружающие холодны, формальны, не замечают его, человек начинает вести себя демонстративно: привлекает к себе внимание, разыгрывает сцены, что обыкновенно осуждается окружающими. Но, скажите, как еще человек, живущий образами, может показать своеобразие своих переживаний? Не через образы ли? Очевидно, что возникшую в этих случаях игру следует так и воспринимать.

Распознав демонстративный характер, следует "вводить поправку" в его обещания: ведь часто это связано с саморекламой и вхождением в роль человека, который "все может". Необходимо чувствовать, где проявляется условность игры, а где речь идет о реальном положении дел.

Такому человеку можно поручить, например, рекламу продукции, если другие черты личности не будут этому противоречить. Хорошо, если человек с демонстративным характером будет получать удовлетворение не только от основной работы, но и участвовать в художественной самодеятельности: в этом случае он даст выход своим природным задаткам.

Большое значение для позитивной перестройки такой личности имеет стремление развить у себя противоположные черты – умение себя сдерживать, контролировать, направлять свое поведение в нужное русло и т. п. Отвлеченное мышление позволяет смотреть на себя со стороны, критически оценивать свое поведение, сопоставлять факты, проследить "надситуационную" линию поведения. Если демонстративность в достаточной степени уравнивается противоположными чертами, человеку доступно многое: и умение анализировать факты, и способность просматривать в воображении целые картины, сценарии возможного развития сегодняшней ситуации, умение подмечать детали поведения людей и точно реагировать на них и т. п. При этом условии демонстративный характер в большей степени проявляется своими позитивными чертами.

ПСИХАСТЕНИЧЕСКИЙ ХАРАКТЕР

Работник с психастеническим характером, как правило, рационален, склонен к аналитической, "пошаговой" обработке информации, осмыслению фактов путем дробления, выделения отдельных признаков. При этом переключения на другие способы отражения окружающего мира - на уровень образов, к интуитивному схватыванию ситуации в целом - не происходит.

Постоянный рационализм обедняет и ослабляет эмоциональность. Эмоциональные переживания становятся блеклыми, однообразными и подчиняются ходу рассудочных построений. Это приводит к тому, что в противоположность предыдущему типу здесь наблюдается слабость процесса вытеснения. Допустим, человек осмыслил ситуацию, взвесил все "за" и "против", пришел к выводу, что надо действовать таким-то образом, но эмоциональное движение столь слабо организует его внутренний мир, что сомнения не отбрасываются и человек как бы на всякий случай воздерживается от действий.

Одни и те же желания могут возникать из раза в раз, не находя выражения в поведении, становясь привычными и в конце концов даже надоедливыми. Волнующие темы становятся предметом многократного обдумывания, но это ни к чему не приводит. Сомнения также могут носить привычный характер, а колебания между "за" и "против" при решении какого-либо вопроса могут стать постоянными. В результате для человека этого типа характерно отсутствие твердой позиции. Ее заменяет стремление все исследовать, оттягивая выводы и решения. Если вам надо рационалистически осмыслить ситуацию, поговорите с таким человеком, он глубоко проанализирует, по меньшей мере, некоторые ее стороны, хотя другие аспекты могут быть оставлены им без внимания.

Но на человека с таким характером не следует взваливать принятие решений, особенно ответственных. Если таковые ему приходится принимать, то необходимо оказывать в этом помощь: советовать, выделять экспертов по данному вопросу, подсказывать решения, помогая преодолеть психологический (а не связанный с объективными обстоятельствами) барьер в переходе от решений к действию. Очевидно, психастенику противопоказана административная работа. Попав в сложную, быстро меняющуюся, многостороннюю ситуацию, например ситуацию общения, такой человек не успевает ее осмыслить, может чувствовать себя скованно, теряться.

Улучшить характер такому человеку можно, развивая образную память, эмоциональность. Воображение позволяет воспроизводить различные ситуации и сопоставлять их, делая правильные выводы даже без анализа всех сторон каждой ситуации. В результате необходимость в большой умственной работе отпадает, а выводы могут оказаться правильными. Дело в том, что аналитический подход всегда связан с риском не учесть те или иные особенности дела, которые "чувствуются" при непосредственном восприятии. Эмоциональность позволяет объединять соображения, соединять по принципу сходства эмоциональных переживаний в различные области опыта, то есть выступает как интегрирующая, организующая психику сила. Эмоциональные оценки как бы заменяют рациональный анализ, так как позволяют отразить множество сторон ситуации. Известно, что "без человеческих эмоций невозможно никакое познание истины". Развитие эмоциональности сглаживает психастенические черты.

ЗАСТРЕВАЮЩИЙ ХАРАКТЕР

Дело в том, что по особенностям эмоциональных переживаний застревающий характер противоположен лабильному. Как пишет А. Н. Овсяннико-Куликовский, в сфере чувств действует закон забвения (имеются в виду обычные изменчивые чувства, а не морально-нравственные установки). Вспоминая прежде нанесенную обиду, похвалу, увлечение, разочарование и т. п., мы, конечно, можем представить свое состояние, но пережить заново уже не можем, острота ощущения постепенно теряется. Иначе устроены лица застревающего характера: когда они вспоминают о том, что было, чувства, по выражению М. Ю. Лермонтова, "болезненно ударяют в душу". Более того, они могут усилиться, так как, повторяясь из раза в раз, стилизуют представление о ситуации, преобразуя ее детали. Особенно долго помнятся обиды, так как отрицательные чувства переживаются сильнее. Люди с таким характером злопамятны, но это объясняется не умыслом, а стойкостью и малоподвижностью переживаний.

Малоподвижность проявляется и на уровне мышления: новые идеи нередко усваиваются с трудом, иногда необходимо тратить дни, месяцы, чтобы внушить такому человеку свежую идею. Но если уж он ее понимает, то следует ей с неотвратимым упорством. Та же медлительность, инертность могут проявляться и на уровне движений. Неторопливо, как бы с самолюбованием, ступает такой человек.

Инертность и застревание на чувстве, мысли, деле ведут к тому, что в трудовой деятельности часто проявляются чрезмерная детализация, повышенная аккуратность, хотя чему-то рядом, что не попало в сферу внимания застревающей личности, может не уделяться внимание вовсе. Например, предельно аккуратно, детально и долго проводится уборка рабочего стола. По полочкам, тщательно, с вниканием в малейшие подробности раскладываются бумаги и книги.

Как видим из нашего примера, работа с людьми у руководителя с застревающим характером не очень-то ладится. А вот обустройство цеха, придание ему внутренне организованного вида такому человеку можно поручить (если наведением порядка он опять же не будет излишне терроризировать окружающих). Следует иметь в виду, что вследствие инертности он может несколько злоупотреблять своей властью.

Негативно на человека такого характера влияют однообразное травмирование какими-то обстоятельствами или постоянные условия, вызывающие отрицательные эмоции. Накопление отрицательных чувств, которые не только сохраняются, но и суммируются, может привести к взрыву.

Человек выражает свой гнев, плохо владея собой. Крайние ситуации могут приводить к резко выраженной агрессивности. Положительные эмоции, связанные, например, с успехом, ведут к тому, что у человека возникает "головкружение от успеха", его "несет", он некритически доволен собой.

Жизнь человека с застревающим характером должна быть достаточно разнообразной. Общение с людьми (и чем больше его будет, тем лучше) позволит ему преодолеть хотя бы отчасти собственную внутреннюю инертность. Немаловажное значение имеет понимание окружающими особенностей этого характера: терпимость к высказыванию давно забытых обид или обвинений, снисходительное отношение к инертности. Не противоречьте наиболее "тяжелым" устремлениям такой личности, не стремитесь перевоспитать ее. Инертность сама по себе не определяет, на каких эмоциях, позитивных или негативных, "застрянет" человек. Лучше воспринять "застревание" на позитивных, чем на негативных переживаниях!

КОНФОРМНЫЙ ХАРАКТЕР

Даже хорошая квалификация не помогает работнику с конформным характером овладеть навыками самостоятельной работы. Наделенные таким характером люди могут действовать только, если находят поддержку у окружающих. Без такой поддержки теряются, не знают, что им делать, что правильно в конкретной ситуации, а что неправильно.

Особенность людей конформного характера - отсутствие противоречий со своей средой. Находя в ней место, они легко чувствуют "среднестатистическое" мнение окружающих, легко впечатляются наиболее распространенными суждениями и легко им следуют. Напору убеждающих воздействий противостоять не могут, тут же уступают.

Лица конформного характера как бы цементируют коллектив. Незаметные, никогда не выступающие на первый план, они - естественные носители его норм, ценностей, интересов. Одно из несомненных достоинств этого типа характера - мягкость в общении, естественная "ведомость", способность "растворить" себя в ценностях и интересах другого.

Недостатки конформного характера связаны с его достоинствами. Легко подчиняясь

окружающим, такой человек часто не имеет собственного мнения. Если мнение окружающих по тому или иному вопросу изменилось, он слепо следует за ним, не сопоставляя его критически с предыдущим. Даже если человек конформного характера располагает знаниями, позволяющими сделать правильные выводы самому, он чаще всего следует за окружением, отбрасывая свои слабо проявляющиеся "догадки". В лучшем случае робко пробует их высказать, но, если они не находят поддержки у окружающих, пасует.

Выражается это явно или нет, но внутренними, глубоко прочувствованными правилами такой личности являются: "быть как все", "не забегать вперед", "не отставать". Такие люди словно ставят своей целью быть все время в тени, в золотой середине. Избегают смелых, бросающих вызов поступков. Впадая в зависимость от мнений, оценок, взглядов окружающих и формируя, таким образом, свое мировоззрение, они консервативны и не хотят менять среду, так как это чревато пересмотром взглядов. Такие люди редко меняют и место работы, и если даже сложившиеся отношения им неудобны, обычно терпеливо их переносят.

Работники конформного характера могут быть хорошими заместителями (помощниками), продвигаясь по служебной лестнице в этой роли. Но их не следует делать "начальниками", поручать им самостоятельную организацию дела. В этом случае человек, скорее всего, растеряется, может дойти до того, что, ища выход, будет подчиняться своему подчиненному.

Более благоприятны для таких лиц условия, когда деятельность хорошо регламентирована. Они должны четко знать: что необходимо сделать, в какие сроки, в какой последовательности. Если в вашем подчинении оказался такой человек, вы должны четко разъяснить ему свои требования и последовательно руководить им. В этом случае его деятельность станет более продуктивной, более оживленной.

Преодолеть черты чрезмерного конформизма можно, тренируя волю. Стремиться высказывать и выражать в поведении свою внутреннюю позицию, отстаивать ее, развивайте твердость характера.

НЕУСТОЙЧИВЫЙ ХАРАКТЕР

У людей такого психологического типа нет твердых внутренних принципов, недостаточно развиты чувство долга и другие высшие человеческие мотивы. В результате люди такого типа постоянно стремятся к сиюминутным удовольствиям и развлечениям. Что именно будет служить предметом развлечений, зависит от особенностей компании, в которой находится человек с неустойчивым характером, от уровня развития его личности, от других причин. Это может быть бряцание на гитаре, многочасовые бессодержательные разговоры – обсуждаются особые случаи, позволяющие посмеяться, испытать превосходство перед другими, причем превосходство низкого пошиба, связанное с насмешками и т. п.

Стремление к удовольствиям и развлечениям может быть столь выраженным, что человек пренебрегает элементарными обязанностями, не хочет ничего делать, настроен только на потребление. Он не задумывается над тем, что часто блага жизни получает за счет других. Лица неустойчивого характера переоценивают стремление людей к удовольствиям, им это кажется основным мотивом, ради которого живут все. "Разве не очевидно, что все этого хотят?" - спрашивают они. Нежелание трудиться и стремление избежать занятий, не связанных прямо с удовольствием, приводит к тому, что и в сфере развлечений ничему определенному они научиться не могут. Или, по их словам, могут, но не хотят. Например, не будут систематически учиться играть на гитаре, водить автомобиль и т. п.

Для рабочего коллектива такой человек явно не подарок. Свои обязанности он выполняет неровно, многое делает из-под палки. Пренебрегает той частью обязанностей, которая требует кропотливого труда и не может быть сделана на ходу или наскоком. Снизив контроль или ослабив требования к такому работнику, руководитель тут же увидит, что обязанности не выполняются, дело до конца не доводится.

С другой стороны, его легкий нрав поможет окружающим освободиться от озабоченности, посмотреть на жизнь с развлекательной стороны. Но если коллектив недостаточно твердо предъявляет ему свои требования, то это может усугубить его безалаберность, пренебрежение делами и обязанностями. Контроль, однако, не должен быть слишком жестким, так как в противном случае человек может отвергнуть право окружающих на управление его поведением.

Благоприятной средой для человека с неустойчивым характером может стать коллектив, учитывающий его интересы, увлечения, склонности. Организация дела должна быть такой, чтобы организующие функции, заботу о мелочах, рутинную часть работы приняли на себя другие. Человек неустойчивого характера оказывается лидером там, где нужно выполнить приятную,

броскую часть работы, связанную с развлечением. И здесь он может добиться того, что не по силам другим.

Понимание этих особенностей и правильное их использование, а не попытки перевоспитать личность, которые обычно оказываются непродуктивными, создают приемлемые условия жизни и деятельности для такого человека. В этих случаях его социальная адаптация оказывается успешной.

Следует обращать внимание на то, как человек неустойчивого характера влияет на остальных сотрудников. Возможно, кому-то из целеустремленных и волевых членов коллектива можно поручить "присматривать" за дисциплиной такого работника. Надо сказать, что необходимость контроля за поведением лиц неустойчивого характера может сохраняться на протяжении всей их жизни.

ЦИКЛОИДНЫЙ ХАРАКТЕР

У обладателей данного типа характера наблюдаются периодические изменения работоспособности, активности, настроения. В фазе подъема такие лица выглядят как гипертимы: они общительны, быстро говорят, легко решают возникшие проблемы и т. п. В этот период у них иногда возникает ощущение неограниченности собственных возможностей, проявляется некоторая переоценка собственной личности.

В период спада ухудшается и работоспособность. Мысли у человека "не ворочаются", думать неохота. Пропадает само желание что-либо делать, снижается общительность, падает настроение.

Руководители замечают неровность труда таких подчиненных, критикуют их за неустойчивость, расхлябанность в работе. Между тем эти особенности в значительной степени являются биологически обусловленными, а критика и неприятности в период спада могут только удлинять его, углубить тяжесть состояния. Человека с циклоидным характером не стоит ставить на участки, где требуется постоянно высокий темп труда, где все связано единым ритмом (например, на конвейере). Возможно, присмотревшись к нему, не стоит жестко планировать дневной выход его продукции. Несмотря на некоторую неритмичность в работе, такой человек может в конечном итоге добиваться достаточно высоких производственных показателей.

В период снижения работоспособности такому человеку лучше стараться избегать трудностей, неприятностей, соблюдать режим дня. Трудовую нагрузку лучше снизить и уж, конечно, не браться за новые виды работ, постараться как-то улучшить настроение, не очень ругать себя за отсутствие волевых качеств, несобранность и т. п.

Перегрузки нервной системы, связанные, например, с переездом на новое место жительства, с необходимостью освоения новой деятельности и т. п., легко вызывают у лиц циклоидного характера снижение настроения. В этих условиях, с одной стороны, как бы легко реализуется циклоидная готовность к длительному "минорному" настроению, с другой, трудности тормозят подъем активности, настроения. Вредны таким людям и эмоциональные перегрузки.

К позитивным чертам этого характера можно отнести (кроме тех черт, которые проявляются в фазе подъема) определенную "непосредственность" эмоциональных переживаний, доброту. Такие лица больше сопереживают окружающим, если им не мешает собственное состояние. Более того, они легко внушают положительные эмоции окружающим. Их эмоциональная позиция весома и зрима, жизнь чувств у них отличается какой-то повышенной силой и непрерывностью.

Ознакомившись с описанными выше типами характеров, не увлекайтесь постановкой психологических диагнозов. Их знание необходимо вам не для "развешивания этикеток", а для лучшего понимания окружающих и, в конечном счете, для улучшения психологического климата в коллективе (в котором будете трудиться по окончании учебного заведения).

Если мы обобщим материал, изложенный в последних двух лекциях, то придем к следующему важному выводу: если **темперамент – первичная натура**, поскольку в его основе лежат врожденные структуры, то **характер – вторичная натура** человека, поскольку его основу составляет привычка, а привычка и есть вторая натура. Принципиальная суть гармонизации личности и состоит в том, чтобы привести черты характера как пластичного образования в позитивное соответствие с темпераментом. Вот как метко выразился по этому поводу И. Кант: "Научись властвовать над своей натурой, иначе натура будет властвовать над тобой". И с этой власти над собой начинается каждый, кто желает добиться в сегодняшней непростой жизни хоть чего-нибудь, пусть даже относительно малого.

Из этого следует, что характер не только испытывает влияние темперамента, но и сам оказывает воздействие на свойства темперамента, а именно:

- 1) под влиянием характера человек направленнo учится регулировать проявление отдельных

свойств темперамента (в течение длительного времени работы над ними эти свойства могут частично изменяться);

2) маскирует свойства темперамента (динамика поведения в некоторых типичных ситуациях начинает зависеть не от темперамента, а от мотивов и отношений личности).

Предлагаемый ниже для самостоятельного выполнения тест (№ 12) позволяет выявить силу вашего характера. Отвечая на поставленные вопросы, необходимо выбрать наиболее оптимальный (лично для вас) вариант ответа:

1. Часто ли вы задумываетесь над тем, какое влияние оказывают ваши поступки на окружающих?
 - а) Очень редко;
 - б) редко;
 - в) достаточно часто;
 - г) очень часто.
2. Случается ли вам говорить что-либо такое, во что вы сами не верите (из-за упрямства, наперекор другим, либо из "престижных" соображений)?
 - а) Да;
 - б) нет.
3. Какие из нижеперечисленных качеств вы более всего цените в людях:
 - а) настойчивость;
 - б) широту мышления;
 - в) эффективность, умение "показать себя".
4. Имеете ли вы склонность к педантизму?
 - а) Да;
 - б) нет.
5. Быстро ли забываете о неприятностях, которые случаются с вами?
 - а) Да;
 - б) нет.
6. Любите ли анализировать свои поступки?
 - а) Да;
 - б) нет.
7. Находясь в кругу лиц, хорошо вам известных:
 - а) стараетесь сохранить тон, принятый в этом кругу;
 - б) остаетесь самим собой.
8. Приступая к трудному заданию, стараетесь ли не думать об ожидающих вас трудностях?
 - а) Да;
 - б) нет.
9. Какое из перечисленных ниже определений, по вашему мнению, более всего подходит вам:
 - а) мечтатель;
 - б) "рубаха-парень";
 - в) усерден в труде;
 - г) пунктуален, аккуратен;
 - д) "философ" в широком смысле этого слова;
 - е) суетный человек.
10. При обсуждении того или иного вопроса:
 - а) высказываете свою точку зрения, хотя, быть может, она отличается от мнения большинства;
 - б) считаете, что в данной ситуации лучше промолчать, хотя и имеете иную точку зрения;
 - в) поддерживаете большинство, оставаясь при своем мнении;
 - г) не утруждаете себя раздумьями и принимаете точку зрения, которая преобладает.
11. Какое чувство вызывает у вас неожиданный вызов к руководителю?
 - а) Раздражение;
 - б) тревогу;
 - в) озабоченность;
 - г) равнодушие.

12. Если в пылу полемики ваш оппонент "сорвется" и допустит личный выпад против вас, как вы поступите?
- а) Ответите ему в том же тоне;
 - б) проигнорируете этот факт;
 - в) демонстративно оскорбитесь;
 - г) предложите сделать перерыв.
13. Если ваша работа забракована, это вызовет у вас:
- а) досаду;
 - б) стыд;
 - в) гнев.
14. Если вы попадаете впросак, кого вините в первую очередь:
- а) себя самого;
 - б) "фатальное невезение";
 - в) прочие "объективные обстоятельства".
15. Не кажется ли вам, что окружающие вас люди - будь то руководители, коллеги или подчиненные - недооценивают ваши способности и знания?
- а) Да;
 - б) нет.
16. Если ваши друзья или коллеги начинают над вами подтрунивать, то вы:
- а) злитесь на них;
 - б) стараетесь ретироваться;
 - в) не раздражаясь, начинаете подыгрывать им;
 - г) отвечаете смехом и, как говорится, "ноль внимания";
 - д) делаете безразличный вид и даже улыбаетесь, но в душе негодуете.
17. Если вы спешите и вдруг на обычном месте не находите свой портфель (зонтик, перчатки и т. п.), то вы:
- а) будете продолжать поиск молча;
 - б) будете искать, обвиняя своих домашних в беспорядке;
 - в) уйдете без нужной вам вещи.
18. Скорее всего вас выведет из равновесия:
- а) длинная очередь в приемной;
 - б) толчея в общественном транспорте;
 - в) необходимость приходить в определенное место несколько раз по одному и тому же вопросу.
19. Закончив спор, продолжаете ли вести его мысленно, приводя все новые и новые аргументы в защиту своей точки зрения?
- а) Да;
 - б) нет.
20. Если для выполнения срочной работы вам представится возможность выбрать себе помощника, кого из возможных кандидатов вы выберете?
- а) Человека исполнительного, но безынициативного;
 - б) человека знающего, но упрямого и спорщика;
 - в) человека одаренного, но с ленцой.

Лекция 13. Способности и роли личности

Ценность личности определяется не только тем, что она представляет собой в данный момент, но и заложенными в ней возможностями дальнейшего развития и совершенствования.

Всякая деятельность требует от человека обладания специфическими качествами, определяющими его пригодность к ней и обеспечивающими определенный уровень успешности её выполнения. В психологии эти индивидуально-психологические особенности называют способностями личности, причем выделяют только такие способности, которые, во-первых, имеют психологическую природу, во-вторых, индивидуально варьируют. Все люди способны к

прямохождению и освоению речи, однако, к собственно способностям они не относятся: первая по причине непсихологичности, вторая по причине общности.

О способностях высказано очень много противоречивых суждений, мы же попробуем рассмотреть их место в структуре личности, а также поговорим о бытующих на сегодняшний день мифах о них. О способностях ходит, пожалуй, больше противоречащих друг другу мифов, чем о любых других характеристиках личности. Вот основные из них:

- 1) способности заложены в человеке от рождения;
- 2) любые способности можно сформировать;
- 3) люди изначально равны по своим способностям.

Один педагог в достаточно немолодом возрасте провел на себе следующий эксперимент. У него полностью отсутствовал музыкальный слух. И он начал постепенно, тратя на это очень много времени и усилий, разучивать по частям многоголосые фуги Баха. И он добился успеха и развил у себя очень хороший музыкальный слух. Это говорит о том, что можно сформировать любую деятельность, но большими усилиями. Способность, по определению, это свойство личности, характеризующее успешность ее в той или иной деятельности и возможность выполнения этой деятельности без избыточных усилий. Этот пример демонстрирует то, что можно обойтись без способностей, даже в такой сложной деятельности, но отнюдь не то, что способность можно формировать. То, что педагог у себя сформировал - это все-таки не способность.

Способности – свойство личности, индивидуальные особенности людей, от которых зависит приобретение ими знаний, умений и навыков, а также успешность выполнения различных видов деятельности.

Подчеркивая связь способностей с успешной деятельностью, следует ограничить круг индивидуально-варьирующих особенностей только теми, которые обеспечивают эффективный результат деятельности. Способных людей от неспособных отличает более быстрое освоение деятельности, достижение в ней большей эффективности. Хотя внешне способности проявляются в деятельности: в навыках, умениях и знаниях личности, но в то же время способности и деятельность не тождественны друг другу. Так, человек может быть хорошо технически подготовлен и образован, но мало способен к какой-либо деятельности. Известны, например, феноменальные счетчики - лица, которые с чрезвычайной быстротой производят в уме сложные вычисления, обладая при этом весьма средними математическими способностями.

Способности - лишь возможность определенного освоения знаний, умений и навыков, а станет ли она действительностью, зависит от различных условий. Без соответствующих условий (специальное обучение, творчески работающие педагоги, возможность семьи и т. д.) способности заглухнут, так и не развившись.

Однако знания, умения и навыки остаются внешними по отношению к способностям только до тех пор, пока они не освоены. Обнаруживаясь в деятельности по мере её освоения личностью, способности развиваются дальше, формируя в деятельности свою структуру и своеобразие.

В качестве примера приведем такой известный случай: на экзамене в Академию художеств В. И. Сурикову было отказано в обучении, так как, по мнению экзаменаторов, у него полностью отсутствовали способности к изобразительной деятельности. Ошибка преподавателей Академии заключалась в том, что они оценивали вовсе не способности, а лишь наличие определенных умений и навыков рисования. В дальнейшем Суриков делом исправил эту ошибку, овладев в течение 3 месяцев нужными умениями и навыками, в результате чего те же педагоги сочли его на этот раз достойным зачисления в Академию.

Таким образом, можно сказать, что способности проявляются не в самих знаниях, умениях и навыках, а в динамике их приобретения, в том, насколько быстро и легко человек осваивает конкретную деятельность. От способностей зависит качество выполнения деятельности, её успешность и уровень достижений, а также то, как эта деятельность выполняется.

Рассматривая соотношение способностей и деятельности, следует отметить, что если человек не справляется с требованиями, которые предъявляет ему деятельность, то это не означает полное отсутствие у него способностей. Вполне вероятно, что данному индивиду потребуется больше времени на усвоение знаний, умений и навыков, а его педагогам понадобится приложить гораздо больше усилий для его обучения. Кроме того, способности человека могут развиваться через какое-то время или проявиться в другом виде деятельности.

Не всякая деятельность развивает способности личности. Рассматривая общую структуру жизнедеятельности человека, нетрудно заметить существование видов деятельности, не развивающих, а наоборот отвлекающих и даже тормозящих развитие его основных способностей. Например, если человек, имеющий музыкальные или изобразительные наклонности, вынужден

заниматься тяжелым физическим трудом, то эта деятельность вряд ли будет развивать заложенные в нем способности.

Производственные задания или служебные обязанности далеко не исчерпывают творческих возможностей и богатства жизненных устремлений человека.

Природа человеческих способностей до сих пор вызывает достаточно бурные споры среди ученых. Одна из господствующих точек зрения, ведущая свою историю ещё от Платона, утверждает, что способности биологически обусловлены и их проявление целиком зависит от унаследованного фонда. Обучение и воспитание может лишь изменять скорость их появления, но они всегда проявятся тем или иным образом. В качестве доказательства врожденности способностей обычно указывают на факты индивидуальных различий, проявляющихся в детском возрасте, когда воздействие обучения и воспитания, казалось бы, ещё не могло быть определяющим.

В пользу наследственности способностей свидетельствуют существующие многочисленные династии артистов, художников, моряков, врачей и т. д. Однако, скорее всего, в большинстве случаев следует говорить не о биологической, а о социальной наследственности. Ребенок идет по стопам родителей не только из-за наследственной предопределенности, но и потому, что с детства узнал и полюбил их профессию.

Представители другой крайней точки зрения считают, что особенности психики целиком определяются качеством воспитания и обучения. Сторонники данного направления ссылаются на случаи, когда дети самых отсталых и примитивных племен, получив соответствующее обучение, ничем не отличались от образованных европейцев. Доказательства представляют также факты массового развития некоторых специальных способностей в условиях определенных культур. Пример такого развития был обнаружен в исследовании звуковысотного слуха.

Звуковысотный слух, или восприятие высоты звука, составляет основу музыкального слуха. Исследуя эту способность с помощью специального метода, ученые обнаружили сильную недоразвитость её примерно у одной трети русских испытуемых. Как и следовало ожидать, эти же лица оказались крайне немusикальны. Применение того же метода к испытуемым-вьетнамцам дало противоположные результаты: все они по показателям звукочастотного слуха оказались в группе лучших. По другим тестам эти испытуемые обнаружили также 100 % музыкальности. Эти удивительные различия находят объяснение в особенностях русского и вьетнамского языков: первый относится к тембровым, второй - к тональным языкам. В результате все вьетнамцы, овладевая в раннем детстве родной речью, одновременно развивают музыкальный слух, чего не происходит с русскими или европейскими детьми. Пример этот поучителен, так как показывает фундаментальный вклад условий среды и упражнений в формирование такой "классической" способности, какой всегда считался музыкальный слух.

Конечным выводом этой концепции явилось положение о том, что у каждого человека можно сформировать любые способности. Однако жизненные наблюдения и специальные исследования свидетельствуют, что нельзя отрицать природных предпосылок способностей. Не признавая врожденности способностей, психология не отрицает врожденность особенностей строения мозга, которые могут оказаться условиями успешного выполнения определенной деятельности. Эти врожденные анатомо-физиологические особенности строения мозга, органов чувств и движения, составляющие природную основу развития способностей, называют *задатками*.

Задатки – биологическая основа способностей. Выделяют два вида задатков: врожденные (или природные) и приобретенные (или социальные). Каждый человек от рождения наделен определенными задатками. Но главное здесь то, что задатки неспецифичны по отношению к способностям, то есть на основе задатков нельзя предсказать, какие именно способности разовьются, сформируются на их основе. Задатки носят гораздо более общий характер. На основе одних и тех же задатков могут сформироваться совершенно разные способности, а могут и одновременно несколько способностей или же ничего.

Ключевым моментом здесь является практика обучения, реальное вхождение в соответствующую деятельность, в которой и развиваются соответствующие способности. Практика обучения может компенсировать не самые благоприятные задатки и способности и может привести к успеху за счет формирования индивидуального стиля, то есть такой индивидуальной организации этой деятельности, при которой бы использовались в максимальной степени сильные стороны человека и наоборот, компенсировались его слабые стороны.

Возьмем игру в баскетбол. Существуют определенные задатки, благоприятствующие этому, и самый элементарный из них - высокий рост. На основании этих задатков производится отбор, и люди с этими задатками имеют больший шанс добиться успеха в данной деятельности. Но люди,

не имеющие этих задатков, могут компенсировать это за счет другого построения деятельности – или за счет развития прыгучести, или за счет развития подвижности и т. д. То есть любая деятельность многовариантна и открывает путь для оптимального использования индивидуальных особенностей через развитие индивидуального стиля.

По сути дела природные различия между людьми являются различиями не в готовых способностях, а именно в задатках. Так как задатки являются лишь предпосылкой развития способностей, то между одним и другим лежит весь путь становления личности.

Общие способности, обеспечивающие относительную легкость и продуктивность в овладении знаниями в различных видах деятельности, нередко называют **одаренностью**. Одаренность может проявляться в различных сферах деятельности: интеллектуальной, учебной, творческой, художественной, в сфере общения. Одаренных людей отличает, прежде всего, внимательность, собранность, постоянная готовность к деятельности; им свойственна настойчивость в достижении цели, неумная потребность трудиться, а также интеллект, превышающий средний уровень.

Заниматься деятельностью приходится не только тем, кто имеет к ней способности, но и тем, кто их не имеет. Если человек вынужден продолжать занятия этой деятельностью, он сознательно или неосознанно будет компенсировать недостаток способностей, опираясь на сильные стороны своей личности. Компенсация может осуществляться через приобретаемые знания или умения, либо через формирование типического стиля деятельности, либо через другую более развитую способность. Возможность широкой компенсации одних свойств другими ведет к тому, что относительная слабость какой-нибудь одной способности вовсе не исключает возможности успешного выполнения деятельности, наиболее тесно связанной с этой способностью. Недостающая способность может быть в очень широких пределах компенсирована другими, высокоразвитыми у этого человека.

Отдельные способности не могут существовать сами по себе и независимо друг от друга. Каждая способность изменяется, приобретает качественно иной характер в зависимости от степени развития других способностей. Качественная характеристика способностей предполагает выявление отличий между людьми в различных областях деятельности. Также можно отметить, что каждая способность имеет различную силу, уровень, то есть имеет количественную характеристику, показывающую, в какой мере развиты они у данного человека по сравнению с другими людьми.

Количественная характеристика способностей – необходимая процедура при решении широкого круга проблем. Так, уже в школьной практике имеется настоятельная потребность ранжирования детей по способностям, в соответствии с которыми применяются разные типы обучения: выявления задержек умственного развития, с одной стороны, и одаренности, с другой; учебные и профессиональные консультации, отбор в специализированные и профессиональные школы и пр. Все это требует определения количественных показателей выраженности той или иной способности и сравнения их между собой.

В качестве измерения способностей используются различные тесты. Основной недостаток любого теста, в том числе и на определение уровня способностей, заключается в том, что получаемая информация свидетельствует лишь об уровне подготовки, о развитии профессионально важных качеств, об отношении к обследованию и т. д. Хотя эти показатели и являются с определенной степенью вероятности основанием для прогнозирования успеха в деятельности, сущность способности все-таки остается невыясненной.

Способности могут различаться не только по своей направленности, по качественным и количественным характеристикам, но и по своему уровню и масштабу.

Мастерство, то есть совершенство в конкретном виде деятельности, требует большого и напряженного труда. Мастерство в большой степени связано с производительной деятельностью. Мастерство в любой профессии предполагает психологическую готовность к творческим решениям возникающих проблем. Уровень мастерства в процессе деятельности изменяется, развивается структура способностей человека, формируется его личность.

Под **талантливостью** понимают высокий уровень развития специальных способностей. Так же как и способности, талант проявляется и развивается в деятельности. Деятельность талантливого человека отличается принципиальной новизной, оригинальностью подхода. Пробуждение талантов общественно обусловлено. То, какие дарования получают наиболее благоприятные условия для полноценного развития, зависит от потребностей эпохи и особенностей конкретных задач, которые стоят перед данным социумом.

Высший уровень развития способностей называют **гениальностью**. О гениальности говорят,

когда творческие достижения человека составляют эпоху в жизни общества, в развитии культуры. Высокий уровень одаренности, который характеризует гения, неизбежно связан с незаурядностью в различных областях деятельности.

Формирование и развитие способностей человека невозможно без овладения им продуктами человеческой культуры, без усвоения способностей многих поколений. Овладение достижениями общественного развития совершается через других людей.

Развитие способностей определяется не столько продуктами человеческой культуры, сколько деятельностью человека по их присвоению. Способности человека развиваются в деятельности.

Классифицируя человеческие способности, мы можем выделить следующие из них:

- **природные** (или естественные) - биологически обусловленные в основе своей (восприятие, память, мышление и т. д.);

- **общие** (умственные, тонкость и точность ручных движений, развитая память, совершенная речь и др.);

- **специальные** (музыкальные, математические, лингвистические, технические, спортивные и др.);

- **теоретические и практические;**

- **учебные и творческие;**

- **способности к общению**, взаимодействию с людьми, предмет-нодеятельностные, предметно-познавательные (иначе их называют социально-обусловленные способности);

- **способности межличностного характера** (умение убеждать других, оказывать влияние на других, добиваться взаимопонимания и т. д.).

Патологическое снижение способностей называется **олигофренией**. Различают три основные ее степени: легкая (**дебильность**), средняя (**имбецильность**) и глубокая (**идиотия**).

Особую остроту проблема определения способностей имеет в связи с выбором профессии. Исторически сложились 2 концепции профориентации. Первая – диагностическая – сводит выбор индивидом профессии к определению его профессиональной пригодности. Консультант при помощи тестов измеряет способности человека и путем сопоставления их с требованиями делает заключение о его пригодности или непригодности к данной профессии.

Вторая – воспитательная – концепция направлена на подготовку индивида к профессиональной жизни. Основное значение в ней придается изучению развития личности в процессе овладения разными видами деятельности.

Рассматривая условия успешного развития способностей в деятельности, можно выделить в качестве основного раннее начало. Первые толчки к развитию способностей начинаются с очень раннего физического развития.

Важным условием развития способностей следует считать формирование настойчивости, умение максимально напрячься в деле достижения цели. Способности развиваются тем успешнее, чем чаще в своей деятельности человек добивается до предела своих возможностей и постепенно поднимает этот потолок все выше и выше.

Неблагоприятные условия для развития способностей могут быть различной природы. При высокой спонтанной активности ребенка это может быть нехватка соответствующих впечатлений. При неблагоприятных общих условиях воспитания, например при частых психических травмах, энергия ребенка может тратиться на неконструктивные переживания. Излишнее принуждение может погасить спонтанную активность ребенка и засушить способность.

На сегодняшний день существует большое количество тестов и опросников, направленных на выявление различных способностей человека. Предлагаемый ниже тест (№ 13) позволяет оценить вашу потенциальную способность быть предпринимателем. Выберите наиболее подходящий для вас вариант ответа на каждый вопрос.

1. Какой, по-вашему, самый легкий способ "делать" деньги?

- а) Много работать, быть широко информированным, рисковать, вкладывать наличные деньги в дело;

- б) ждать наследство от "богатого дяди", попытаться "отхватить" крупный выигрыш в лотерею или в азартных играх;

- в) делать карьеру постепенно, шаг за шагом, не проявляя спешки и не отлучая себя от участия в политике.

2. Какую прибыль, по вашему мнению, получают зарубежные миллионеры от неплохой сделки?

- а) Около миллиона долларов;

- б) до десяти миллионов долларов;
 - в) свыше десяти миллионов долларов.
3. С каким из перечисленных заключений вы согласны?
- а) Чем больше удастся заработать денег, тем большее удовлетворение получаете от своей работы;
 - б) деньги - власть;
 - в) обладание богатством вызывает зависть, и это приятно.
4. Вложите ли свои деньги в мероприятие, когда нет никаких гарантий, что вы эти деньги не потеряете?
- а) Да;
 - б) сумму в разумных пределах (не приведет к разорению);
 - в) нет.
5. Как отнесетесь к вымогательству, сопровождаемому шантажом и угрозами физической расправы?
- а) Прибегнете к помощи соответствующих органов;
 - б) постараетесь справиться своими силами;
 - в) откупитесь.
6. Участвуете ли в азартных играх, в частности в тотализаторе на ипподроме, и готовы ли в пылу азарта сделать крупную ставку?
- а) Да;
 - б) да, если есть "свободные" деньги;
 - в) нет.
7. Как вы считаете, люди какой из перечисленных специальностей имеют самый большой шанс разбогатеть?
- а) Актер, художник, журналист, инженер, геолог;
 - б) адвокат, врач, политик, певец, мастер на все руки;
 - в) руководитель фирмы, издатель, коммерсант.
8. Как вы относитесь к деловым связям с друзьями?
- а) Могу дать займы надежному приятелю: не исключено ведь, что и он ответит мне взаимностью в нужный момент;
 - б) дружба дружбой, а денежки врозь;
 - в) при нужде беру в долг, сам же - никогда, никому и ни под каким видом не даю, таков мой принцип.
9. На этот вопрос ответьте абсолютно точно: если станете миллионером, будете ли наслаждаться сознанием, что принадлежите к элите?
- а) Несомненно;
 - б) буду демонстрировать свое наслаждение только тем, кто не верил в меня или относился свысока;
 - в) нет.
10. Куда бы вложили свои "свободные" капиталы?
- а) В недвижимость, другое имущество, в предметы искусства;
 - б) в акции и ценные бумаги;
 - в) сделаю так, как решит моя жена (муж).
11. Если вы имеете на своем счету тридцать миллионов, будете активно продолжать операции по наращиванию своего состояния?
- а) Может быть, если только дело окажется "верняком";
 - б) непременно;
 - в) ну его к черту! С меня хватит.

Теперь мы можем перейти к рассмотрению еще одной важной составляющей "внешней оболочки" личности – понятию и значению *роли* в психологической структуре человека.

Роль - понятие, обозначающее поведение человека в определенной жизненной ситуации, соответствующей занимаемому им положению.

От шекспировского сравнения мира с театром до создания психологической теории ролей

прошло не одно столетие, но точностью этого сравнения психологи не устают восхищаться. Отвечая на вопрос "кто я?", люди очень часто описывают свои роли в устойчивых системах отношений с другими людьми: "мать", "жена", "преподаватель", "ученик" и так далее. Социальная роль как элемент структуры личности задается тем, что, попадая в определенную систему отношений с другими людьми в том или ином качестве (преподавателя, жены и т. п.), человек сталкивается с определенными требованиями, которые неизбежно и неминуемо предъявляются тому, кто попадает на это место, с системой ожиданий, что в определенной ситуации он будет себя вести определенным образом. Основой, на которой формируются эти роли, являются социальные нормы. Часто говорят через запятую "нормы и ценности". Основное различие состоит в том, что если ценности задают некоторые конечные цели, к которым надо стремиться, но которых нельзя достигнуть, то нормы – это некоторые ограничители, задающие конкретные установления, которым нужно следовать и которые можно выполнить или не выполнить.

Человек, как правило, является носителем ролей, связанных с нормами разных социальных групп, к которым он принадлежит. Порой эти нормы предъявляют к человеку взаимоисключающие ожидания, что порождает так называемый ролевой конфликт. За примером далеко ходить не надо. В нашем обществе, да и не только в нем, приобрел угрожающие размеры ролевой конфликт работающей женщины, разрывающейся между обязанностями, которые накладывает на нее роль жены и матери, и ожиданиями, предъявляемыми к ней как к полноправному члену трудового коллектива.

Необходимо различать два класса ролей: конвенциональные и неформальные. **Конвенциональные роли** - это шаблоны, которым должен следовать любой человек, оказавшийся в данной ситуации: профессиональные роли (учителя, продавца, милиционера), роли пассажира, покупателя, избирателя, роли семейные (отца, матери, старшего брата и др.).

Неформальные роли – это тоже некоторые устойчивые шаблоны, связанные с ожиданием от человека определенного поведения, но они не являются общими для всех требованиями, они более вариативны, зависят от того, что за человек выполняет эту роль. Например, конвенциональная роль матери может дополняться неформальными ролями заботливой матери, работающей матери и т. д., конвенциональная роль члена трудового коллектива – неформальными ролями лидера, знатока, марионетки, критика и т. д.

По сути, неформальная (или персональная) роль - это роль самого себя. К человеку предъявляют ожидания, что он будет вести себя так же, как вел и раньше в подобной ситуации. Если он будет вести себя иначе – пусть так, как полагается, так, как другие, но не так, как этого ждут именно от него, возникнет дискомфорт в межличностных отношениях и, весьма вероятно, конфликты. В определенном смысле мы оказываемся рабами собственного образа, "распяты на образе самого себя" [194, с. 17].

Очень часто в социальных группах существует достаточно четко определенная структура и иерархия таких неформальных ролей. Особенно жесткой она является в преступных сообществах. Впитывая, осваивая, усваивая, приобретая в общении с другими представления о нормах, существующих в обществе, человек тем самым формирует в себе определенную систему ролей. В детских и взрослых играх эти роли осваиваются, отрабатываются и оттачиваются.

Человек по сути всю свою жизнь занимается освоением новых и новых ролей: сначала он выполняет роль сына или дочери в своей семье, затем роль молодого неженатого человека или молодой девушки, потом роль мужа или жены и т. д. Каждую из ролей человек должен, во-первых, освоить технически, то есть воспринять для себя и овладеть ее содержанием - тем, что он должен делать в этом качестве, как себя вести, и, во-вторых, принять ее для себя. То есть существует сторона техническая и сторона смысловая (отношение к собственной роли). И в том, и в другом случае могут возникать сложности и внутренние коллизии. Первый типичный вариант - это неосвоение ролей, неосвоение определенной культуры поведения в той или иной конкретной социальной среде, социальной ситуации.

В старых романах часто обыгрывались ситуации, когда провинциал или человек из низших сословий не знает, как себя вести в так называемом "приличном обществе", да и что с него взять? Обычно осмеянию подвергался как раз человек, не умеющий играть подобающую роль. Но эту ситуацию можно и повернуть совсем по-другому, как это было сделано в популярном в недалеком прошлом фильме "Данди по прозвищу Крокодил". Первая половина его построена именно по той схеме, которую мы только что назвали - простак в светском обществе, не знающий "правила игры", общающийся с шофером и швейцаром в отеле как с добрыми приятелями и повергающий их этим в шок. Однако именно его поведение и оказывается к концу фильма наиболее нормальным, а шофер и швейцар действительно становятся его добрыми приятелями, и мы

неожиданно видим за ролевыми оболочками незаурядную личность каждого из них, личность, которой помогло выступить на передний план именно нарушение ролевых "правил игры".

Вторая типичная проблема - это проблема неприятия ролей. Человек может прекрасно знать и представлять себе всю систему ожиданий, которые к нему предъявляются, но принципиально не хотеть им следовать. В этом случае можно говорить о неролевом или антиролевом поведении. Причем нередко, особенно в подростковом возрасте, человек не желает следовать роли просто из принципа, чтобы самоутвердиться, чтобы показать, что он есть нечто большее, чем роль. Это очень острая потребность, которая существует у людей в этом возрасте; она является движущей силой многих, в том числе иногда внешне очень странных поведенческих проявлений.

Если обратить внимание на тонкости внутреннего отношения к собственным ролям, то можно говорить о внутреннем принятии ролей, когда человек полностью со своей ролью сливается и выполняет ее уже как бы автоматически, или просто об "игрании" роли, когда человек ее просто изображает. "В первом случае роль овладевает личностью, а во втором личность овладевает ролью, используя роль как инструмент, как средство для перестройки своего поведения в различных ситуациях" [19, с. 355]. Возьмем для примера роль любящего супруга. Человек может ее выполнять как нечто слитое с ним, а может вести себя точно так же, но просто иначе внутренне к этому относиться, как просто к игранию роли. Те, кто в годы массовых репрессий оказались в роли исполнителей этих репрессий, разделились на тех, кто полностью слился с этой ролью ("роль овладела личностью"), тех, кто, в совершенстве владея ею, использовал ее для достижения своих карьерных или других целей, и тех, кто старался по мере сил дистанцироваться от этой роли, отделить ее от своей личности. Различие - во внутреннем отношении.

Но откуда берется и что такое это внутреннее отношение – не только к своим ролям, чертам характера и вообще к себе, но и ко всему, с чем мы сталкиваемся в жизни? Человек пристрастен. Даже в жизни самого безучастного и застегнутого на все пуговицы "человека в футляре" найдется немало того, к чему он равнодушен, что он принимает близко к сердцу, к чему он так или иначе относится. Знание того, что человек любит, а что ненавидит, к чему он относится серьезно, а к чему с пренебрежением, что для него важно, а что безразлично, дает, пожалуй, больше всего в плане познания личности как самого себя, так и другого человека с ее содержательной стороны.

Предлагаемый ниже тест (№ 14) позволит определить какую "роль" вы непосредственно играете в этой жизни. Иными словами, кто вы: "капитан"? "рулевой"? "пассажир"? Варианты ответов: "да", "нет", "не знаю".

1. Я всегда чувствую ответственность за все, что происходит в моей жизни.
2. В моей жизни не было бы столько проблем, если бы некоторые люди изменили свое отношение ко мне.
3. Я предпочитаю действовать, а не размышлять над причинами своих неудач.
4. Иногда мне кажется, что я родился (родилась) под "несчастливой звездой".
5. Я считаю, что алкоголики сами виноваты в своей болезни.
6. Иногда я думаю, что за многое в моей жизни ответственны те люди, под влиянием которых я стал (стала) таким, какой я есть.
7. Если я простужаюсь, предпочитаю лечиться самостоятельно, а не прибегать к помощи врача.
8. Я считаю, что во вздорности и агрессивности, которые так раздражают в женщине, чаще всего виноваты другие люди.
9. Считаю, что любую проблему можно решить, и не очень понимаю тех, у кого вечно возникают какие-то жизненные трудности.
10. Я люблю помогать людям, потому что чувствую благодарность за то, что другие сделали для меня.
11. Если происходит конфликт, то, размышляя, кто в нем виноват, я обычно начинаю с самого (самой) себя.
12. Если черная кошка перейдет мне дорогу, я перехожу на другую сторону улицы.
13. Я считаю, что каждый человек независимо от обстоятельств должен быть сильным и самостоятельным.
14. Я знаю свои недостатки, но хочу, чтобы окружающие относились к ним снисходительно.
15. Обычно я мирюсь с ситуацией, повлиять на которую не в состоянии.

Лекция 14. Опорный «скелет» личности

Все, что говорилось до сих пор, можно отнести к любому человеку. У каждого есть тот или иной темперамент, характер, более или менее разнообразные способности, каждый хранит в себе множество простых и сложных ролей. Наконец, у каждого человека, даже у самого примитивного, есть свой внутренний мир, свои потребности и личностные ценности, которые сообщают смысл всему, с чем человек сталкивается, формируя отношения к ним и смысловые конструкты. Но после этого остается целый ряд вопросов.

Во-первых, выше было сказано, что личность – это форма существования человека, но пока речь шла не о ней, а только о сложившихся структурах личности.

Во-вторых, чем тогда отличаются человек, про которого с уважением говорят: "Вот это личность!", и безликий человек, не имеющий собственного мнения и не способный на самостоятельные поступки, которому в обиходе иногда даже отказывают в праве называться личностью? Мы согласились, что личностью следует называть каждого человека, но эти различия между людьми все же требуют объяснения.

В-третьих, все сказанное не отвечает на вопрос о путях и механизмах становления и развития личности.

Наконец, в-четвертых, речь пока шла о разных формах регуляции жизнедеятельности человека извне. Темперамент, характер, способности и роли служат наилучшей адаптации, приспособлению человека к конкретным окружающим условиям и обстоятельствам. Внутренний мир, смысловая сфера личности связывает ее с реальностью мира как целым и регулирует ее жизнедеятельность, согласно системе отношений личности с миром. Но в эту схему не укладываются проявления самодетерминации личности, когда личность осуществляет не столько внешнюю или внутреннюю регуляцию, сколько, напротив, преодоление любой регуляции на основе осознанного выбора.

В личности есть что-то такое, что позволяет ей не только управлять своим характером, способностями и ролями, но и своими побуждениями и смыслами, произвольно менять значимость и побудительную силу различных альтернатив в ситуации выбора, причем это как раз дано отнюдь не каждому.

Можно говорить о трех возможных способах поведения человека: согласно сложившимся стереотипам, привычным способам действия (логика характера и роли), согласно отношениям с миром (смысловая логика жизненной необходимости) и согласно своему личностному выбору на основе свободы и ответственности. Но все описанные выше механизмы, как и подавляющее большинство психологических теорий личности, не дают объяснения специфически человеческим феноменам выбора, свободы и ответственности. Поэтому необходимо подняться на новый - экзистенциальный уровень рассмотрения личности, на котором мы сталкиваемся с этими трудноуловимыми феноменами. Трудность их постижения проистекает из того, что в личности мы не найдем некой структуры, которую можно назвать "свобода", "ответственность" или "выбор". Это не элементы или подструктуры личности как, скажем, способности, потребности, роли или отношения. Это именно способы, формы ее существования и самоосуществления, которые не имеют своего содержания. В процессе становления и формирования личности они занимают (или не занимают) центральное место в отношениях человека с миром, становятся (или не становятся) стержнем его жизнедеятельности и наполняются (или не наполняются) ценностным содержанием, которое придает смысл им самим. Наполняясь содержанием смыслового уровня они, в свою очередь, определяют линии развития смысловой сферы, создают то силовое поле, в котором она формируется.

О свободе и ответственности написано в психологической литературе немало, но преимущественно либо в публицистическом ключе, либо со скепсисом, развенчивающим их "с научной точки зрения". И то и другое свидетельствует о бессилии науки перед этими феноменами. Приблизиться к их пониманию, на наш взгляд, можно, раскрыв их связь с традиционно изучаемыми в психологии вещами, однако избегая при этом упрощения.

Свобода подразумевает возможность преодоления всех форм и видов детерминации, внешней по отношению к человеческому глубинному экзистенциальному "Я". Свобода человека - это свобода от причинных зависимостей, свобода от настоящего и прошлого, возможность черпать побудительные силы для своего поведения в воображаемом, предвидимом и планируемом будущем, которого нет у животного, но и не у каждого человека оно есть. Вместе с тем

человеческая свобода является не столько свободой от названных выше связей и зависимостей, сколько их преодолением; она не отменяет их действие, но использует их для достижения необходимого результата.

В качестве аналогии можно привести самолет, который не отменяет закон всемирного тяготения, однако отрывается от земли и летит. Преодоление притяжения возможно именно благодаря тому, что силы тяготения тщательно учтены в конструкции самолета.

Позитивную характеристику свободы необходимо начать с того, что свобода является специфической формой активности. Если активность вообще присуща всему живому, то свобода, во-первых, является осознанной активностью, во-вторых, опосредованной ценностным "для чего" и, в третьих, активностью, полностью управляемой самим субъектом. Другими словами, эта активность контролируется и в любой ее точке может быть произвольно прекращена, изменена или обращена в другом направлении. Свобода тем самым присуща только человеку, однако не каждому.

Внутренняя несвобода людей проявляется, во-первых, в непонимании действующих на них внешних и внутренних сил, во-вторых, в отсутствии ориентации в жизни, в метаниях из стороны в сторону и, в-третьих, в нерешительности, неспособности переломить неблагоприятный ход событий, выйти из ситуации, вмешаться в качестве активной действующей силы в то, что с ними происходит.

Ответственность в первом приближении можно определить как осознание человеком своей способности выступать причиной изменений (или противодействия изменениям) в окружающем мире и в собственной жизни, а также сознательное управление этой способностью. Ответственность является разновидностью регуляции, которая присуща всему живому, однако ответственность зрелой личности - это внутренняя регуляция, опосредованная ценностными ориентирами. Такой феномен человека, как совесть, непосредственно отражает степень рассогласования поступков человека с этими ориентирами.

При внутренней несвободе не может быть полноценной личностной ответственности и наоборот. Ответственность выступает как предпосылка внутренней свободы, поскольку лишь осознавая возможность активного изменения ситуации, человек может предпринять попытку такого изменения. Однако верно и обратное: лишь в ходе активности, направленной вовне, человек может прийти к осознанию своей способности влиять на события.

В своей развитой форме свобода и ответственность неразделимы, выступают как единый механизм саморегулируемой произвольной осмысленной активности, присущей зрелой личности в отличие от незрелой.

Вместе с тем пути и механизмы становления свободы и ответственности различны. Путь становления свободы – это обретение права на активность и ценностных ориентиров личностного выбора. Путь становления ответственности – это переход регуляции активности извне вовнутрь. На ранних стадиях развития возможно противоречие между спонтанной активностью и ее регуляцией как разновидность противоречия между внешним и внутренним. Противоречие между свободой и ответственностью в их развитых зрелых формах невозможно. Напротив, их интеграция, связанная с обретением личностью ценностных ориентиров, знаменует переход человека на новый уровень отношений с миром – уровень самодетерминации - и выступает предпосылкой и признаком личностного здоровья.

Подростковый возраст является критическим с точки зрения формирования личности. На его протяжении последовательно формируется ряд сложных механизмов, знаменующих переход от внешней детерминации жизни и деятельности к личностной саморегуляции и самодетерминации, кардинальную смену движущих сил личностного развития. Источник и движущие силы развития в ходе этих изменений смещаются внутрь самой личности, которая обретает способность преодолевать обусловленность ее жизнедеятельности ее жизненным миром.

Наряду с формированием соответствующих личностных механизмов – свободы и ответственности – происходит их содержательное ценностное наполнение, что выражается в формировании индивидуального мировоззрения, системы личностных ценностей и в конечном счете в обретении человеком духовности как особого измерения личностного бытия.

О духовности следует сказать несколько слов особо. Духовность, как и свобода и ответственность, - это не особая структура, а определенный способ существования человека. Суть его состоит в том, что на смену иерархии узколичных потребностей, жизненных отношений и личностных ценностей, определяющей принятие решений у большинства людей, приходит ориентация на широкий спектр общечеловеческих и культурных ценностей, которые не находятся между собой в иерархических отношениях, а допускают альтернативность. Поэтому принятие

решений зрелой личностью - это всегда свободный личностный выбор среди нескольких альтернатив, который вне зависимости от его исхода обогащает личность, позволяет строить альтернативные модели будущего и тем самым выбирать и создавать будущее, а не просто прогнозировать его. Без духовности поэтому невозможна свобода, ибо нет выбора. Бездуховность равнозначна однозначности, предопределенности. Духовность есть то, что сплавляет воедино все механизмы высшего уровня. Без нее не может быть автономной личности. Только на ее основе может обрести плоть основная формула развития личности:

сначала человек действует, чтобы поддержать свое существование, а потом поддерживает свое существование ради того, чтобы действовать, делать дело своей жизни [173, с. 225].

Формирование этих структур и механизмов продолжается, по сути, на протяжении всей человеческой жизни. Однако подростковый возраст является сензитивным периодом с точки зрения формирования базовых механизмов самодетерминации, обеспечивающих в дальнейшем полноценное функционирование личности в изменяющемся мире. В этом возрасте окончательно определяется, каким путем будет идти дальнейшее развитие личности. Впоследствии изменить этот путь, повернуть личностное развитие с тупиковой дороги на единственно достойный человека путь будет возможно только ценой огромных душевных усилий и многолетней духовной работы. Основные пути, которыми может идти развитие личности, были выявлены в проведенном на старших подростках исследовании Е. Р. Калитеевской.

Автономный тип или путь развития личности был выявлен и у юношей и у девушек. Этот тип - единственный, где налицо все основания говорить о прохождении подросткового кризиса и о смене движущих сил личностного развития, выходе на уровень самодетерминации, основывающейся на свободе и ответственности. Люди, относящиеся к этому типу, отличаются устойчивым положительным самоотношением, опорой на внутренние ценностные критерии в ситуации принятия решения, ощущением своей личной ответственности за результаты своих действий. Родители предоставляли им самостоятельность, сохраняя эмоциональное принятие.

Симбиотический тип или путь также выделился и у юношей и у девушек. Этот тип включает в себе предпосылки невротического развития личности. Люди, отнесенные к этому типу, испытывали эмоциональное отвержение и контроль со стороны матери, отношение как к маленьким со стороны отца. Им присуще неустойчивое и в целом негативное самоотношение, зависящее от внешней, прежде всего родительской, оценки, чувство личной ответственности за результаты своих действий, но вместе с тем принятие решений на основе из заданных извне критериев. Несвобода сочетается здесь с извращенной формой ответственности – с "ответственностью" за реализацию не своих, а чужих ценностей.

По-видимому, характерное для данного типа родительское отношение складывается в период взросления ребенка как реакция на это взросление. У родителей возникает страх самостоятельности ребенка, и они, чаще всего бессознательно, стремятся сохранить его зависимость от них, делая свою любовь условной наградой за желаемое поведение. Из страха потерять родительскую любовь подросток сохраняет ориентацию на родительские ценности – внешнюю опору в поведении. Родители пристально контролируют и оценивают поведение ребенка, не принимая его в целом как личность. Тем самым у него формируется ориентация на "заработанное" признание.

Импульсивный тип или путь типичен для мальчиков, хотя возможны и исключения. Для людей, относящихся к этому типу, характерно неинтегрированное, диффузное, неустойчивое самоотношение скорее с положительным, чем с отрицательным знаком, внутренние критерии принятия решения, но при этом ощущение независимости результатов действий от собственных усилий. Отношение родителей к ним противоречиво; в нем как бы подчеркивается несостоятельность ребенка без явного отвержения. Позитивное в целом самоотношение дает такому подростку внутреннее право на активность, однако неразвитая саморегуляция делает недостижимой подлинную свободу, место которой занимает импульсивный протест, противопоставление себя другим.

Структура самоотношения свидетельствует, помимо его неустойчивости, о самопривязанности, нежелании меняться и отсутствии идеалов. Таким человеком очень легко манипулировать. Рано или поздно он падет жертвой своей импульсивности и, несмотря на внутреннюю опору, подчинится внешним воздействиям.

Конформный тип, характерный, напротив, преимущественно для девочек, имеет общие черты с импульсивным. У людей, относящихся к этому типу, самоотношение неустойчиво, преобладает опора на внешние критерии принятия решения и чувство независимости результатов действий от собственных усилий.

Для родителей таких детей характерно скрытое отвержение, выражающееся в формальном воспитании, формирующем ориентацию на внешние формальные стандарты "как все". Это же способствует формированию условно позитивного самоотношения, зависящего от внешней оценки, которую можно заслужить, ведя себя сообразно внешним требованиям. Такой человек может успешно адаптироваться к жизни ценой безоговорочного принятия внешних требований и оценок в качестве руководства к действию.

Автономный путь или тип развития является единственным путем, ведущим к достижению личностной зрелости и полноценного человеческого существования. Остальные три из четырех описанных типов, моделей или путей развития личности ведут в тупик. Отсюда видно, что личностная зрелость – это понятие не возрастное, а характеризующее путь, которым движется человек.

Если истинная свобода постоянно порождает еще большую свободу, то невроз порождает еще больший невроз, конфронтация - еще большую конфронтацию, а конформизм - еще больший конформизм. Вступив на один из этих путей (а выбор его во многом определяется особенностями родительского отношения в подростковом и более раннем возрасте), мы попадаем на конвейер, влекущий нас по жизни этим путем. Покинуть его возможно, однако лишь ценой больших внутренних усилий. В частности, основная задача любой серьезной психотерапии, какими бы методами она ни пользовалась, – направить человека по автономному пути развития. Если эта задача будет решена, он уже больше не будет нуждаться в психотерапии.

Четыре описанных пути развития личности характеризуются разным отношением личности к собственной жизни, разной формой организации личности собственной жизни или жизненной позицией. Это отношение или позицию можно охарактеризовать двумя параметрами: осознанностью и активностью.

Осознанность характеризует степень выделения личностью себя из потока своей жизни, осознания несовпадения своего "Я" и объективно разворачивающегося жизненного процесса; отсутствие осознанности характеризует людей, для которых их "Я" неотделимо от того, что с ними происходит. "Осознание жизни превращает ее в подлинное бытие. Отсутствие осознания оставляет ее всего лишь существованием" [109, с. 35].

Активность жизненной позиции - это способность личности управлять событиями своей жизни, активно в них вмешиваться. Личность с пассивной позицией не в состоянии воздействовать на свою собственную жизнь, она плывет по течению, подчиняясь потоку событий. Сочетания этих параметров дают четыре типа жизненной позиции, соответствующие четырем описанным моделям личностного развития.

Действенная позиция характеризуется осознанностью и активностью; такой человек осознает течение своей жизни, способен стать по отношению к ней в активную позицию и управлять ею. Она соответствует автономному типу личностного развития.

Импульсивная позиция характеризуется активностью и отсутствием осознанности; такой человек стремится управлять своей жизнью, не будучи в состоянии ее хорошо осмыслить, управление им своей жизнью принимает характер хаотичных, импульсивных решений и изменений, не связанных единой логикой и жизненной целью. Она соответствует импульсивному типу развития.

Созерцательная позиция характеризуется осознанностью и отсутствием активности; осознавая события своей жизни как нечто отдельное от своего "Я". Такой человек, однако, не в состоянии на них воздействовать по причине либо убежденности в невозможности это сделать, либо невротической неуверенности в себе, своих силах и возможностях, либо того и другого вместе. Эту позицию можно соотнести с симбиотическим типом личностного развития.

Наконец, **страдательная позиция** - это отсутствие осознанности и активности по отношению к своей жизни, полное пассивное подчинение обстоятельствам, принятие всего, что происходит как неизбежного и неконтролируемого. Она соответствует конформному типу развития.

"Я" - это форма переживания человеком своей личности, форма, в которой личность открывается сама себе. "Я" имеет несколько граней, каждая из которых была в свое время предметом интереса тех или иных психологических школ и направлений.

Первая грань "Я" - это так называемое **телесное** или физическое "Я", переживание своего тела как воплощения "Я", образ тела, переживание физических дефектов, сознание здоровья или болезни. При определенных психических заболеваниях или поражениях мозга может возникать чувство отчужденности от своего тела, ощущение его "не своим" или ощущение диспропорций, искажений своего тела.

В форме телесного или физического "Я" мы ощущаем не столько личность, сколько ее

материальный субстрат – тело – через посредство которого она проявляет себя и иначе проявить себя не может. Тело вносит очень большой вклад в целостное ощущение собственного "Я" - об этом всем известно на собственном опыте. Особенно большое значение телесное "Я" приобретает в подростковом возрасте, когда собственное "Я" начинает выходить для человека на передний план, а другие стороны "Я" еще отстают в своем развитии.

Роль телесного "Я" можно проиллюстрировать открытым в начале нашего столетия эффектом компенсации и сверхкомпенсации органических дефектов [383]. Этот эффект проявляется в том, что люди, в детстве страдавшие либо реальными физическими дефектами, либо телесными недостатками чисто психологического свойства (малый рост), прилагают удвоенные усилия, чтобы компенсировать этот дефект развитием тех или иных черт характера, способностей и умений, и это не только часто им удается, но и нередко приводит к выдающемуся развитию тех или иных способностей.

Вторая грань "Я" - это **социально-ролевое "Я"**, выражающееся в ощущении себя носителем тех или иных социальных ролей и функций. Доминирование социально-ролевого "Я" - характерная черта бюрократа всех времен и народов, который мыслит себя как воплощение определенных должностных функций и государственных интересов – и ничего кроме этого его "Я" не содержит. Поэтому бесполезно апеллировать к его человеческим качествам.

Вместе с тем у каждого человека "Я" неизбежно включает в себя определенные социально-ролевые компоненты, поскольку социальная идентичность человека, определение им себя в терминах выполняемых им социальных функций и ролей - достаточно важная, хоть и не самая главная характеристика личности.

Третья грань "Я" – **психологическое "Я"**. Оно включает в себя восприятие собственных черт, диспозиций, мотивов, потребностей и способностей и отвечает на вопрос "какой Я?". Психологическое "Я" составляет основу того, что в психологии называют образом "Я" или "Я"-концепцией, хотя телесное и социально-ролевое "Я" тоже в него входят.

Четвертая грань "Я" - это **ощущение себя как источника активности** или, наоборот, пассивного объекта воздействий, переживание своей свободы или несвободы, ответственности или посторонности. Это то "Я", которое является не представлением о себе, а некоторой первичной точкой отсчета любых представлений о себе, то "Я", которое присутствует в формулах: "Мыслю - следовательно существую", "На том стою и не могу иначе". Его можно назвать экзистенциальным "Я", поскольку в нем отражаются личностные особенности высшего, экзистенциального уровня, особенности не каких-то конкретных личностных структур, а общих принципов отношений личности с окружающим ее миром.

Наконец, пятая грань "Я" - это **самоотношение** или смысл "Я". Наиболее поверхностным проявлением самоотношения выступает самооценка - общее положительное или отрицательное отношение к себе. Однако просто одним знаком самоотношение не опишешь.

Во-первых, следует различать самоуважение – отношение к себе как бы со стороны, обусловленное какими-то моими реальными достоинствами или недостатками – и самопринятие – непосредственное эмоциональное отношение к себе, не зависящее от того, есть ли во мне какие-то черты, объясняющие это отношение. Нередко встречается высокое самопринятие при сравнительно низком самоуважении или наоборот.

Во-вторых, не менее важными характеристиками самоотношения, чем его оценочный знак, являются степень целостности, интегрированности, а также автономности, независимости от внешних оценок.

Все эти особенности самоотношения, накладывающие огромный отпечаток на всю жизнь человека, формируются родительским воспитанием. Позитивная самооценка, лежащая в основании внутренней свободы, создается любовью, а отрицательная самооценка, ведущая к несвободе, - нелюбовью. Целостное, интегрированное самоотношение, лежащее в основе ответственности, формируется личностно-пристрастным воспитанием, а мозаичное, противоречивое самоотношение, порождающее несамостоятельность, - безлично-формальным воспитанием и т. д.

Главная функция самоотношения в жизнедеятельности здоровой автономной личности – это сигнализация о том, что в жизни все в порядке или, наоборот, не все. Если мое самоотношение находится не на должном уровне - это для меня сигнал о том, что нужно что-то менять, но не в самоотношении, а в жизни, в моих отношениях с миром.

Самоотношение, таким образом, является механизмом обратной связи, оно не является или по крайней мере не должно являться самоцелью или самоценностью. Но на деле бывает иначе. Главной целью для человека может стать сохранение положительной самооценки или избегание

отрицательной любой ценой. В этом случае самооценка перестает отражать состояние реальных жизненных процессов и заслоняет от человека мир, а порой искажает его, если правдивая картина мира угрожает его самооценке. Активность человека в мире оказывается в этом случае лишь средством поддержания высокой самооценки. Но этот путь ведет в тупик. Высокая самооценка относится к таким "вещам", которые могут быть доступны человеку лишь как побочный результат его активности, но ускользают от него, как только он пытается сделать их целью.

В качестве других примеров можно, вслед за В. Франклом, назвать счастье и самоактуализацию. В другой связи Франкл напоминал о том, что назначение бумеранга - не в том, чтобы возвращаться к бросившему его, а в том, чтобы поразить цель. Возвращается только тот бумеранг, который не попал в цель. Слишком большое внимание, уделяемое человеком своему "Я" - признак того, что он не достиг успеха в реализации своих жизненных целей. "Если я хочу стать тем, чем я могу, мне надо делать то, что я должен. Если я хочу стать самим собой, я должен выполнять личные и конкретные задачи и требования. Если человек хочет прийти к самому себе, его путь лежит через мир" [336, с. 120].

В заключение этой лекции, завершающей самый большой по объему и очень важный по значению раздел "Психология личности", предлагается выполнить несколько тестов, направленных на выяснение того, как вы сами к себе относитесь.

Отвечая на вопросы приведенного ниже теста (№ 15), выберите тот вариант ответа, который наиболее вам подходит.

1. Как часто вас терзают мысли, что вам не следовало говорить или делать что-то?
 - а) Очень часто;
 - б) иногда;
 - в) практически никогда.
2. Если вы общаетесь с блестящим и остроумным человеком, вы:
 - а) постараетесь победить его в остроумии;
 - б) не будете ввязываться в соревнование, а отдадите ему должное и выйдете из разговора;
 - в) поддержите беседу и попытаетесь запомнить его шутки, чтобы потом пересказать знакомым.
3. Выберите одно из мнений, вам наиболее близкое:
 - а) то, что многим кажется везением, на самом деле – результат упорного труда;
 - б) успехи зачастую зависят от счастливого стечения обстоятельств;
 - в) в сложной ситуации главное не упорство или везение, а человек, который сможет ободрить и утешить.
4. Вам показали шарж или пародию на вас. Вы:
 - а) рассмеетесь и обрадуетесь тому, что в вас есть что-то оригинальное;
 - б) тоже попытаетесь найти смешное в вашем партнере и высмеять его;
 - в) обидитесь, но не подадите вида;
 - г) уйдете, хлопнув дверью.
5. Вы всегда спешите, вам не хватает времени или вы беретесь за выполнение заданий, превышающих возможности одного человека:
 - а) да;
 - б) нет;
 - в) не знаю.
6. Вы выбираете духи в подарок подруге. Купите:
 - а) духи, которые нравятся вам;
 - б) духи, которым, как вы думаете, будет рада подруга, хотя вам лично они не нравятся;
 - в) духи, которые рекламировали в недавней телепередаче.
7. Вы любите представлять себе различные ситуации, в которых вы ведете себя совершенно иначе, чем в жизни?
 - а) Да;
 - б) нет;
 - в) не знаю.

8. Задевает ли вас, когда ваши коллеги (особенно молодые) добиваются большего успеха, чем вы?

- а) да;
- б) нет;
- в) иногда.

9. Доставляет ли вам удовольствие возражать кому-либо?

- а) Да;
- б) нет;
- в) не знаю.

10. Закройте глаза и попытайтесь представить себе три цвета подряд:

- а) голубой;
- б) желтый;
- в) красный. Какой цвет вы видели наиболее ярко?

Подсчет баллов и интерпретацию результата смотрите в Разделе IX "Интерпретация тестов и опросников".

Практически никто не бывает полностью доволен собой. Каждого что-то "грызет", у каждого свои комплексы. Все время сравниваем себя с кем-то, чтобы убедиться, что мы чего-то стоим. А как обстоят дела с вашими комплексами? Выберите из каждого пункта опросника (тест № 16) "свой" ответ, подсчитайте сумму баллов и получите результат.

1. Люди меня не понимают:

- а) часто;
- б) редко;
- в) такого не бывает.

2. Чувствую себя "не в своей тарелке":

- а) редко;
- б) все зависит от ситуации;
- в) очень часто.

3. Я оптимист:

- а) да;
- б) только в исключительных случаях;
- в) нет.

4. Радоваться чему попало, это:

- а) глупость;
- б) помогает пережить трудные минуты;
- в) то, чему стоит научиться.

5. Хотел бы иметь такие же способности, как другие:

- а) да;
- б) временами;
- в) это меня не трогает.

6. У меня слишком много недостатков:

- а) это правда;
- б) это не мое мнение;
- в) неправда.

7. Жизнь прекрасна!

- а) и это действительно так;
- б) слишком общее утверждение;
- в) вовсе нет.

8. Я чувствую себя ненужным:

- а) часто;
- б) временами;
- в) редко.

9. Мои поступки окружающим непонятны:
 - а) часто;
 - б) иногда;
 - в) очень редко.
10. Мне говорят, что я не оправдываю надежд:
 - а) часто;
 - б) иногда;
 - в) очень редко.
11. У меня масса достоинств:
 - а) да;
 - б) все зависит от ситуации;
 - в) нет.
12. Я пессимист:
 - а) Да;
 - б) в исключительных случаях;
 - в) нет.
13. Как всякий думающий человек, анализирую свое поведение:
 - а) часто;
 - б) иногда;
 - в) редко.
14. Жизнь – грустная штука:
 - а) вообще - да;
 - б) утверждение слишком общее;
 - в) это не так.
15. "Смех - это здоровье":
 - а) банальное утверждение;
 - б) об этом стоит помнить в трудных ситуациях;
 - в) вовсе нет.
16. Люди меня недооценивают:
 - а) увы, это так;
 - б) не придаю этому большого значения;
 - в) вовсе нет.
17. Сужу о других слишком сурово:
 - а) часто;
 - б) иногда;
 - в) редко.
18. После полосы неудач всегда приходит успех:
 - а) верю в это, хотя и знаю, что это вера в чудеса;
 - б) может и так, но научного подтверждения этому нет;
 - в) не верю в это, потому что это вера в чудеса.
19. Веду себя агрессивно:
 - а) часто;
 - б) иногда;
 - в) редко.
20. Бывает одиноко:
 - а) очень редко;
 - б) иногда;
 - в) слишком часто.
21. Люди недоброжелательны:
 - а) большинство;
 - б) некоторые;
 - в) вовсе нет.
22. Не верю, что можно достичь того, чего очень хочешь:

- а) потому что не знаю того, кому это удалось;
 - б) иногда это удается;
 - в) это не так, я - верю!
23. Требования, которые передо мной поставила жизнь, превышали мои возможности:
- а) часто;
 - б) иногда;
 - в) редко.
24. Наверное, каждый человек недоволен своей внешностью:
- а) я думаю, да;
 - б) наверное, иногда;
 - в) я так не думаю.
25. Когда я что-то делаю или говорю, бывает, меня не понимают:
- а) часто;
 - б) иногда;
 - в) очень редко.
26. Я люблю людей:
- а) да;
 - б) утверждение слишком общее;
 - в) нет.
27. Случается, я сомневаюсь в собственных способностях:
- а) часто;
 - б) иногда;
 - в) скорее редко.
28. Я доволен собой:
- а) часто;
 - б) иногда;
 - в) редко.
29. Считаю, что к себе следует быть более критичным, чем к другим людям:
- а) да;
 - б) не знаю;
 - в) нет.
30. Верю, что мне хватит сил реализовать свои жизненные планы:
- а) да;
 - б) по-разному это бывает;
 - в) нет.

Вопреки общепринятому мнению, положительный ответ на вопрос "любите ли вы себя?" часто предрасполагает к успеху, счастью и хорошим контактам с другими людьми и отнюдь не является выражением эгоизма. Отвечая на вопросы этого теста (№ 17) "да" или "нет", можно попытаться разобраться в себе и в отношениях с окружающими.

- 1. Чувствуете ли вы себя хорошо таким, каков вы есть?
- 2. Считаете ли, что вас преследуют неудачи?
- 3. Сообразуете ли свой поступок с мнением окружающих?
- 4. Имеете ли привычку вспоминать прежние разговоры и ситуации, чтобы понять, что предпринимали в подобных случаях другие люди?
- 5. Испытываете ли вы смущение, когда вас хвалят в вашем присутствии?
- 6. Можете ли вы длительное время находиться в одиночестве?
- 7. Чувствуете ли несомненную зависимость между материальным положением и душевным комфортом?
- 8. Часто ли испытываете опасения, что случится самое плохое?
- 9. Трудно ли вам проявлять свои чувства к другим?
- 10. Можете ли противостоять человеческой общности, в которой живете?

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОВТОРЕНИЯ

1. Понятие о личности.
2. Соотношение объема и содержание понятий: человек, индивид, личность, индивидуальность.
3. Структура личности.
4. Понятия мотивации и диспозиции.
5. Основные диспозиционные составляющие: мотив, потребность, цель.
6. Структура и основные параметры мотивационной сферы человека.
7. Классификация потребностей по А. Маслоу.
8. Общечеловеческие ценности в мотивационной сфере личности.
9. Понятие об интимных отношениях, их виды.
10. Структура и сущность понятий дружба, любовь.
11. Значение эмоций в жизни человека.
12. Основные функции и виды эмоций.
13. Развитие эмоциональной сферы человека.
14. Значение воли в организации социальных контактов человека.
15. Признаки волевого акта и фазы волевого процесса.
16. Становление волевых качеств личности.
17. Понятие о темпераменте.
18. Типы темперамента – их сильные и слабые стороны.
19. Темперамент и свойства нервной системы человека.
20. Типология Э. Кречмера.
21. Свойства темперамента.
22. Понятие психологической совместимости темпераментов.
23. Понятие о характере.
24. Основные черты характера.
25. Структура характера.
26. Акцентуированные характеры по К. Леонгарду, А. Личко.
27. Место характера в общей структуре личности.
28. Определение и виды способностей человека.
29. Общее представление о задатках. 3 0. Классификация способностей.
31. Особенности развития способностей человека.
32. Понятие о ролях человека и их значение.
33. Понятие о жизненном смысле.
34. Духовность - как основа человеческой жизни.
35. Модели личностного развития и типы жизненных позиций.
36. Классификация составляющих человеческого "Я".

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Абульханова-Славская К. А. Деятельность и психология личности. М., 1980.
2. Андреева Г. М. Социальная психология. М., 1988.
3. Асеев В. Г. Мотивация поведения и формирование личности. М., 1976.
4. Асмолов А. Г. Психология личности. М., 1990.
5. Белоус В. В. Темперамент и деятельность. Пятигорск, 1990.
6. Берне Р. В. Я - концепция и воспитание. М., 1986.
7. Бодалев А. А. Психология о личности. М., 1988.
8. Братусь Б. С. Психологические аспекты нравственного развития личности. М., 1977.
9. Выготский Л. С. Собр. соч.: В 6 т. М., 1983.
10. Грановская Р. М. Элементы практической психологии. Л., 1988.
11. Гримак Л. П. Резервы человеческой психики. М., 1989.
12. Данилова Н. Н., Крылова А. Л. Физиология высшей нервной деятельности. М., 1989.

13. Додонов Б. И. В мире эмоций. Киев, 1987.
14. Изард К. Е. Эмоции человека. М., 1980.
15. Кон И. С. В поисках себя: Личность и ее самосознание. М., 1984.
16. Ладанов И. Д. Управление стрессом. М., 1989.
17. Левитов Н. Д. Психология характера. М., 1969.
18. Лейтес Н. С. Умственные способности и возраст. М., 1971.
19. Леонгард К. Акцентуированные личности. Киев, 1989.
20. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность. М., 1982,
21. Леонтьев А. Н. Избр. психол. произв. М., 1983.
22. Леонтьев Д. А. Очерк психологии личности. М., 1993.
23. Личко А. Е. Психопатии и акцентуации характера у подростков. Л., 1983.
24. Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. М., 1984.
25. Лук А. Н. Эмоции и личность. М., 1982.
26. Мерлин В. С. Личность как предмет психологического исследования. Пермь, 1988.
27. Немов Р. С. Психология. М., 1995.
28. Норакидзе В. Г. Методы исследования характера личности. Тбилиси, 1989.
29. Общая психология: Курс лекций. М., 1995.
30. Петровский А. В. Личность. Деятельность. Коллектив. М., 1982.
31. Платонов К. К., Голубев Г. Г. Психология. М., 1977.
32. Психология личности: Тексты. М., 1982.
33. Психология эмоций: Тексты. М., 1984.
34. Психология формирования и развития личности. М., 1981.
35. Раншбург И., Поппер П. Секреты личности. М., 1983.
36. Рейнвальд Н. И. Психология личности. М., 1987.
37. Робер М.-А., Тильман Ф. Психология индивида и группы. М., 1988.
38. Рубинштейн С. Л. Проблемы общей психологии. М., 1976.
39. Русалов В. М. Биологические свойства индивидуально-психологических различий. М., 1979.
40. Симонов П. В. Темперамент - характер - личность. М., 1984.
41. Способности и склонности: Комплексные исследования. М., 1989.
42. Страхов И. В. Психология характера. Саратов, 1970.
43. Стреляу Я. Роль темперамента в психическом развитии. М., 1982.
44. Теплой Б. М. Избр. тр.: В 2 т. М., 1985.
45. Франкл В. Человек в поисках смысла. М., 1990.
46. Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность. М., 1986.
47. Чудновский В. Э. Воспитание способностей и формирование личности. М., 1986.
48. Экспериментальные исследования волевой активности. Рязань, 1986.
49. Юнг К. Психологические типы. М., 1924.

Раздел IV. ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Лекция 15. Сущность общения: его функции, стороны, виды, формы, барьеры

Известны два основных вида социальных контактов: деятельность, о которой уже шла речь в отдельной лекции во втором разделе, и общение, о котором будет подробно рассказано в предлагаемой лекции.

Между общением и деятельностью, как видами человеческой активности, существуют различия. Результатом деятельности является обычно создание какого-либо материального или идеального предмета, продукта (например, формулировка мысли, идеи, высказывания). Итогом общения становится взаимное влияние людей друг на друга. И деятельность и общение следует

рассматривать как взаимосвязанные стороны развивающей человека социальной активности.

В реальной жизнедеятельности человека общение и деятельность как специфические формы социальной активности выступают в единстве, но в определённой ситуации могут быть реализованы и независимо друг от друга. Содержание категории общения многообразно: это не только вид человеческой деятельности, но и условие, и результат этой же деятельности; обмен информацией, социальным опытом, чувствами, настроениями.

Общение свойственно всем высшим живым существам, но на уровне человека оно приобретает самые совершенные формы, становится осознанным и опосредствованным речью. В жизни человека нет даже самого непродолжительного периода, когда бы он находился вне общения, вне взаимодействия с другими субъектами. В общении выделяются: *содержание, цель, средства, функции, формы, стороны, виды, барьеры.*

Содержание - это информация, которая в межиндивидуальных контактах передаётся от одного живого существа к другому. Содержанием общения могут быть сведения о внутреннем мотивационном или эмоциональном состоянии живого существа. Содержанием общения может стать информация о состоянии внешней среды, например, сигналы об опасности или о присутствии где-то поблизости положительных, биологически значимых факторов, например пищи. У человека содержание общения значительно шире, чем у животных. Люди обмениваются друг с другом информацией, представляющей знания о мире: богатый, прижизненно приобретенный опыт, знания, способности, умения и навыки. Человеческое общение многопредметно, оно самое разнообразное по своему внутреннему содержанию. По содержанию общение может быть представлено как:

Материальное - обмен продуктами и предметами деятельности, которые в свою очередь служат средством удовлетворения актуальных потребностей субъектов.

Когнитивное - обмен знаниями.

Деятельное - обмен действиями, операциями, умениями, навыками. Иллюстрацией когнитивного и деятельного общения может служить общение, связанное с различными видами познавательной или учебной деятельности. Здесь от субъекта к субъекту передаётся информация, расширяющая кругозор, совершенствующая и развивающая способности.

Кондиционное - обмен психическими или физиологическими состояниями. При кондиционном общении люди оказывают влияние друг на друга, рассчитанное на то, чтобы привести друг друга в определённое физическое или психическое состояние, например поднять настроение или испортить его; возбудить или успокоить друг друга, а в конечном счёте - оказать определённое воздействие на самочувствие друг друга.

Мотивационное – обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями. Мотивационное общение имеет своим содержанием передачу друг другу определённых побуждений, установок или готовности к действиям в определённом направлении. Например, один человек желает добиться, чтобы у другого возникло или исчезло некоторое стремление, чтобы сложилась определённая установка к действию, актуализировалась некоторая потребность и т. п.

Цель общения - это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. У животных целью общения может быть побуждение другого живого существа к определённым действиям, предупреждение о том, что необходимо воздержаться от какого-либо действия. У человека количество целей увеличивается. Если у животных цели общения обычно не выходят за рамки удовлетворения актуальных для них биологических потребностей, то у человека они представляют собой средство удовлетворения многих разнообразных потребностей: социальных, культурных, познавательных, творческих, эстетических, потребностей интеллектуального роста, нравственного развития и ряда других.

По целям общение делится на *биологическое* и *социальное*.

Биологическое – это общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма. Оно связано с удовлетворением основных органических потребностей.

Социальное общение преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида. Существует столько частных видов общения, сколько можно выделить подвидов биологических и социальных потребностей. Назовем основные из них.

Деловое общение обычно включено как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности. Его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир,

Личностное общение, напротив, сосредоточено в основном вокруг психологических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека; поиск смысла жизни, определение своего отношения к значимому человеку, к тому, что происходит вокруг, разрешение какого-либо внутреннего конфликта.

Инструментальное - общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения.

Целевое - это общение, которое само по себе служит средством удовлетворения специфической потребности, в данном случае – потребности в общении.

В жизни человека общение не существует как обособленный процесс или самостоятельная форма активности. Оно включено в индивидуальную или групповую практическую деятельность, которая не может ни возникнуть, ни осуществиться без интенсивного и разностороннего общения.

Средства общения можно определить как способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения от одного живого существа другому. Кодирование информации - это способ передачи её от одного к другому. Информация может передаваться с помощью прямых телесных контактов: касанием тела, руками и т. п. Информация может передаваться и восприниматься людьми на расстоянии, через органы чувств (наблюдение со стороны одного человека за движением другого или восприятие производимых им звуковых сигналов). У человека, кроме всех этих данных от природы способов передачи информации, есть немало таких, которые изобретены и усовершенствованы им самим. Это - язык и другие знаковые системы, письменность в её разнообразных видах и формах (тексты, схемы, рисунки, чертежи), технические средства записи, передачи и хранения информации (радио – и видеотехника; механическая, магнитная, лазерная и иные формы записей). По своей изобретательности в выборе средств и способов общения человек намного опередил все известные нам живые существа, обитающие на планете Земля.

Функции общения выделяются в соответствии с содержанием общения. Различают четыре основные функции общения. Сочетаясь, они придают процессам общения конкретную специфику в конкретных формах.

Инструментальная функция характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия.

Интегративная функция раскрывает общение как средство объединения людей.

Функция **самовыражения** определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста.

Трансляционная функция выступает как функция передачи конкретных способов деятельности, оценок и т. д.

Разумеется, этими четырьмя функциями вовсе не исчерпываются значение и характеристики общения. Среди других функций общения можно назвать: **экспрессивную** (функция взаимопонимания переживаний и эмоциональных состояний), **социального контроля** (регламентации поведения и деятельности), **социализации** (формирования навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами) и др.

Общение чрезвычайно разнообразно по своим **формам**. Можно говорить о прямом и косвенном общении, непосредственном и опосредствованном, массовом и межличностном.

При этом под **прямым** общением понимается естественный контакт "лицом к лицу" при помощи вербальных (речевых) и невербальных средств (жесты, мимика, пантомимика), когда информация лично передается одним из его участников другому.

Косвенное общение характеризуется включением в процесс общения "дополнительного" участника как посредника, через которого происходит передача информации.

Непосредственное общение осуществляется с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т. п. Непосредственное общение является исторически первой формой общения людей друг с другом, на его основе на более поздних этапах развития цивилизации возникают различные виды опосредствованного общения.

Опосредствованное (то есть посредством чего-либо) общение может рассматриваться как неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения. Опосредствованное общение связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией. Это или природные предметы (палка, брошенный камень, след на земле и т. д.), или культурные (знаковые системы, записи символов на

различных носителях, печать, радио, телевидение и т. д.).

Далее различают межличностное и массовое общение.

Массовое общение - это множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации.

Межличностное связано с непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников. Оно подразумевает известную психологическую близость партнёров: знание индивидуальных особенностей друг друга, наличие сопереживания, понимания, совместного опыта деятельности.

Современному специалисту сферы торговли и обслуживания приходится в своей повседневной деятельности наибольшее внимание уделять межличностному общению, а потому сталкиваться с определёнными проблемами как вербального, так и невербального характера. Давайте же уделим этим проблемам достойное внимание.

В соответствии с установившейся традицией, в отечественной социальной психологии выделяют три различных по своей ориентации типа межличностного общения: императив, манипуляцию и диалог.

Императивное общение - это авторитарная, директивная форма воздействия на партнёра по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определённым действиям или решениям. В данном случае партнёр по общению рассматривается как объект воздействия, выступает пассивной, "страдательной" стороной. Особенность императива в том, что конечная цель общения - принуждение партнёра - не завуалирована. В качестве средств описания влияния используются приказ, указания, предписания и требования.

Манипуляция - это распространённая форма межличностного общения, предполагающая воздействие на партнёра по общению с целью достижения своих скрытых намерений. Как и императив, манипулятивное общение предполагает объектное восприятие партнёра по общению, который используется манипулятором для достижения своих целей. Роднит их и то, что при манипулятивном общении также ставится цель добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. Коренное отличие состоит в том, что партнёр не информируется об истинных целях общения; они либо просто скрываются от него, либо подменяются другими.

В манипулятивном процессе партнёр по общению воспринимается не как целостная уникальная личность, а как носитель определённых, "нужных" манипулятору свойств и качеств. Так, неважно, насколько добр этот человек, важно, что его доброту можно использовать, и так далее. Однако человек, выбравший в качестве основного именно этот тип отношения к другим, в результате сам часто становится жертвой собственных манипуляций. Самого себя он тоже начинает воспринимать фрагментарно, переходит на стереотипные формы поведения, руководствуется ложными мотивами и целями, теряя нить собственной жизни. Манипулятивное отношение к другому приводит к разрушению близких, доверительных связей между людьми.

Сравнение императивной и манипулятивной форм общения позволяет выявить их глубокое внутреннее сходство. Объединив их вместе, мы можем охарактеризовать их как различные виды монологического общения. Человек, рассматривая другого как объект своего воздействия, по сути дела общается сам с собой, со своими целями и задачами, не видя истинного собеседника, игнорируя его. Как сказал по этому поводу А. А. Ухтомский, человек видит вокруг себя не людей, а своих "двойников".

В качестве реальной альтернативы такому типу отношений между людьми может быть рассмотрено **диалогическое** общение, позволяющее перейти от эгоцентрической, фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнёра по общению. Диалог возможен лишь в случае соблюдения следующих непреложных правил взаимоотношений:

1. Психологический настрой на актуальное состояние собеседника и собственное актуальное психологическое состояние. В данном случае речь идёт об общении по принципу "здесь и сейчас" с учётом тех чувств, желаний и физического состояния, которые партнёры испытывают в данный момент.

2. Безоценочное восприятие личности партнёра, априорное доверие к его намерениям.

3. Восприятие партнёра как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.

4. Содержанием общения должны являться не прописные истины и догмы, а проблемы и нерешённые вопросы (проблематизация содержания общения).

5. Персонификация общения - разговор от своего имени, без ссылки на мнения и авторитеты, презентация своих истинных чувств и желаний.

Способность к такому общению - величайшее благо для человека так как оно, по мнению известного психотерапевта К. Роджерса, обладает психотерапевтическими свойствами, приближает человека к большему психическому здоровью, уравновешенности и целостности.

"Овладесть внутренним человеком, увидеть и понять его нельзя, делая его объектом безучастного нейтрального анализа, нельзя овладеть им и путём слияния с ним, вчувствования в него. К нему можно подойти и его можно раскрыть - точнее, заставить его самого раскрыться - лишь путём общения с ним, диалогически", - писал М. М. Бахтин [26, с. 338]. Из этого мы можем сделать вывод о том, что путь познания глубины человеческой души - это диалог.

Общаясь, мы стремимся понять друг друга; чем глубже отношения, тем сильнее желание понять не только значение, но и смысл слова. Мы говорим ради того, чтобы поняли нашу индивидуальную мысль, но именно в этом-то часто остаёмся непонятыми.

П. А. Флоренский писал: "Мы верим и признаём, что не от разговора мы понимаем друг друга, а силою внутреннего общения, и что слова способствуют обострению сознания, сознанию уже происшедшего духовного обмена, но не сами по себе производят этот обмен. Мы признаём взаимное понимание и тончайших, часто вполне неожиданных отрогов смысла: но это понимание устанавливается на общем фоне уже происходящего духовного соприкосновения" [335, с. 237].

Общение богаче, чем коммуникативный процесс. Оно связывает людей не только передачей информации, но и практическими действиями, элементом взаимопонимания.

Структуру общения мы можем охарактеризовать путём выделения в ней трёх взаимосвязанных **сторон**: коммуникативной, интерактивной и перцептивной. При этом надо помнить, что в реальности мы имеем дело с процессом общения как единым целым.

Коммуникативная сторона общения (или коммуникация в узком смысле этого слова) состоит во взаимном обмене информацией между партнёрами по общению, передаче и приёме знаний, идей, мнений, чувств. Универсальным средством коммуникации и общения является речь, с помощью которой не только предаётся информация, но и осуществляется воздействие друг на друга участников совместной деятельности. Выделяют два типа информации – побудительную и констатирующую.

Интерактивная сторона общения (от слова "интеракция" - взаимодействие) заключается в обмене действиями, то есть организации межличностного взаимодействия, позволяющего общающимся реализовать для них некоторую общую деятельность.

Перцептивная (социально-перцептивная) сторона общения есть процесс воспитания, познания и понимания людьми друг друга с последующим установлением на этой основе определённых межличностных отношений и означает, таким образом, процесс восприятия "социальных объектов". В реальном общении люди могут познавать друг друга с целью дальнейшего совместного действия, а может быть, напротив, люди, включенные в совместную деятельность, познают друг друга.

Специфика межличностной коммуникации раскрывается прежде всего в следующих процессах и феноменах: процессе обратной связи, наличии коммуникативных барьеров, феномене коммуникативного влияния и существования различных уровней передачи информации (вербального и невербального). Проанализируем подробнее эти особенности.

Прежде всего, необходимо отметить, что информация в общении не просто передаётся от одного партнёра к другому (лицо, передающее информацию, принято называть *коммуникатором*, а получающего эту информацию - *реципиентом*), а именно обменивается.

Обратная связь - это информация, содержащая реакцию реципиента на поведение коммуникатора. Цель обратной связи - помочь партнёру по общению в понимании того, как воспринимаются его поступки, какие чувства они вызывают у других людей.

Остановимся на анализе ещё одного важного специфического свойства межличностной коммуникации – его двухуровневой организации. В процессе общения обмен информацией между его участниками осуществляется как на вербальном, так и невербальном (неречевом) уровне.

На основном, **вербальном**, уровне в качестве средства передачи информации используется человеческая речь. Именно речь, как проявление активности воли и сознания говорящего, является условием духовного преобразования личности. Процесс выговаривания своих трудностей переводит их из плана индивидуального и эгоцентрического в план общечеловеческий.

К невербальной коммуникации относятся воспринимаемый внешний вид и выразительные движения человека - жесты, мимика, позы, походка и т. д. Они во многом являются зеркалом, проецирующим эмоциональные реакции человека, которые мы как бы "считываем" в процессе общения, пытаясь понять, как другой воспринимает происходящее. Сюда же можно отнести такую специфическую форму человеческого невербального общения, как контакт глаз. Роль всех этих

невербальных знаков в общении чрезвычайно велика. Можно сказать, что значительная часть человеческого общения разворачивается в подводной части "коммуникативного айсберга" - в области невербального общения. В частности, именно к этим средствам чаще всего прибегает человек при передаче обратной связи партнёру по общению. Через систему невербальных средств транслируется и информация о чувствах, испытываемых людьми в процессе общения. К анализу "невербалики" мы прибегаем в тех случаях, когда не доверяем словам партнёров. Тогда жесты, мимика и контакт глазами помогают определить искренность другого.

Невербальные средства являются важным дополнением речевой коммуникации, естественно вплетаются в ткань межличностного общения. Их роль определяется не только тем, что они в состоянии усилить или ослабить речевое влияние коммуникатора, но и в том, что они помогают участникам общения выявить намерения друг друга, делая тем самым процесс коммуникации более открытым.

Передача любой информации возможна лишь посредством знаков, точнее знаковых систем. Существует несколько знаковых систем, которые используются в коммуникативном процессе, соответственно им можно построить классификацию коммуникативных процессов. При грубом делении различают вербальную и невербальную коммуникации. Однако этот второй вид сам требует более детального деления на различные формы. Сегодня описаны и исследованы многочисленные формы невербальных знаковых систем. Из них главные: кинесика, паралингвистика и экстралингвистика, проксемика, визуальное общение. Соответственно возникает и многообразие видов коммуникативного процесса.

Вербальная коммуникация, как уже было сказано, использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, то есть систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения. Правда, этому должна сопутствовать высокая степень общности понимания ситуации всеми участниками коммуникативного процесса.

При помощи речи осуществляется кодирование и декодирование информации: коммуникатор в процессе говорения кодирует, а реципиент в процессе слушания декодирует эту информацию.

Американским исследователем Г. Лассуэллом предложена простейшая модель речевого коммуникативного процесса для изучения убеждающего воздействия средств массовой информации (в частности, газет), включающая пять элементов:

1. Кто? (передаёт сообщение) - Коммуникатор.
2. Что? (передаётся) - Сообщение (текст).
3. Как? (осуществляется передача) - Канал.
4. Кому? (направлено сообщение) - Аудитория.
5. С каким эффектом? - Эффективность.

Существуют характеристики коммуникатора, способствующие повышению эффективности его речи, в частности, выявлены типы его позиции во время коммуникативного процесса. Таких позиций может быть три: открытая - коммуникатор открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения, оценивает различные факты в подтверждение этой точки зрения; отстранённая - коммуникатор держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения, не исключая ориентации на одну из них, но не заявленную открыто; закрытая - коммуникатор умалчивает о своей точке зрения, даже прибегает иногда к специальным мерам, чтобы скрыть её.

Невербальная коммуникация — вся совокупность этих средств призвана выполнять следующие функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний партнёров по коммуникативному процессу.

Первым среди них нужно назвать **оптико-кинетическую** систему знаков, что включает в себя жесты, мимику, пантомимику. В целом оптико-кинетическая система предстаёт как более или менее отчётливо воспринимаемое свойство общей моторики различных частей тела (рук, и тогда мы имеем жестикуляцию; лица, и тогда мы имеем мимику; позы, и тогда мы имеем пантомимику). Значимость оптико-кинетической системы знаков в коммуникации настолько велика, что в настоящее время выделилась особая область исследований - кинесика, которая специально имеет дело с этими проблемами. Например, в исследованиях М. Аргайла изучались частота и сила жестикуляции в разных культурах (в течение одного часа финны жестикулировали 1 раз, итальянцы - 80, французы - 120, мексиканцы - 180).

Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков представляют собой также "добавки" к вербальной коммуникации. **Паралингвистическая система** — это система

вокализации, то есть качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком. **Экстралингвистическая система** - включение в речь пауз, других вкраплений, например покашливания, плача, смеха, наконец, сам темп речи. Все эти дополнения выполняют функцию фасцинации: увеличивают семантически значимую информацию, но не посредством дополнительных речевых включений, а "околоречевыми" приёмами.

Пространство и время организации коммуникативного процесса выступают также особой знаковой системой, несут смысловую нагрузку как компоненты коммуникативных ситуаций. Так, размещение партнеров лицом друг к другу способствует возникновению контакта, символизирует внимание к говорящему, в то время как окрик в спину может иметь определённое значение отрицательного порядка. **Проксемика** как специальная область, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения, располагает в настоящее время большим экспериментальным материалом. Основатель проксемики Э. Холл назвал её "пространственной психологией" [401]. Холл зафиксировал нормы приближения к партнеру по общению, свойственные американской культуре: интимное расстояние (0-45 см); персональное расстояние (45-120 см); социальное расстояние (120-400 см); публичное расстояние (400-750 см). Каждое из них свойственно особым ситуациям общения.

Следующая специфическая знаковая система, используемая в коммуникативном процессе, - это **"контакт глаз"**, имеющий место в визуальном общении. Исследования в этой области тесно связаны с общепсихологическими разработками в области зрительного восприятия - движения глаз. В социально-психологических исследованиях изучается частота обмена взглядами, "длительность" их, смена статики и динамики взгляда, избегание его и т. д. Как и все невербальные средства, контакт глазами имеет значение дополнения к вербальной коммуникации, то есть сообщает о готовности поддержать коммуникацию или прекратить её, поощряет партнёра к продолжению диалога, наконец, способствует тому, чтобы обнаружить полное своё "Я", или, напротив, скрыть его.

Для всех четырёх систем невербальной коммуникации встаёт один общий вопрос методологического характера. Каждая из них использует свою собственную знаковую систему, которую можно рассмотреть как определённый код. Как уже было отмечено выше, всякая информация должна кодироваться, причём так, чтобы система кодификации и декодификации была известна всем участникам коммуникативного процесса. Но если в случае с речью эта система кодификации более или менее общеизвестна, то при невербальной коммуникации важно в каждом случае определить, что же можно здесь считать кодом и, главное, как обеспечить, чтобы и другой партнёр по общению владел этим же самым кодом. В противном случае никакой смысловой прибавки к вербальной коммуникации описанные выше системы не дадут.

Подводя итог разговору о невербальной коммуникации, предлагается выполнить небольшой тест (№ 18) для самопроверки. Он позволяет оценить, хорошо ли вы владеете невербальными компонентами делового общения. Ответьте на приведенные ниже вопросы "да" или "нет".

1. Собеседники часто обращают мое внимание на то, что я говорю слишком громко или слишком тихо.
2. Во время разговора я, порой, не знаю, куда деть руки.
3. Я чувствую неловкость в первые минуты знакомства.
4. Почти всегда предстоящее общение с незнакомым человеком вызывает у меня тревогу.
5. Я часто бываю скован в движениях.
6. В течение 10-минутной беседы я не могу обойтись без того, чтобы к чему-либо не прислониться или на что-либо не облокотиться.
7. Я обычно не обращаю внимания на мимику и движения партнера, сосредоточиваясь на его речи.
8. Я стараюсь ограничить круг своего делового общения несколькими хорошо знакомыми мне людьми.
9. При разговоре я часто верчу что-либо в руках.
10. Мне трудно скрывать внезапно возникшие эмоции.
11. Во время деловых бесед я стараюсь полностью исключить мимику и жестикуляцию.

В литературе отмечается более 20 000 описаний выражения лица. Чтобы как-то классифицировать их, П. Экманом предложена методика, получившая название FAST. Принцип: лицо делится на три зоны горизонтальными линиями (глаза и лоб, нос и область носа, рот и

подбородок). Затем выделяются шесть основных эмоций, наиболее часто выражаемых при помощи мимических средств: радость, гнев, удивление, отвращение, страх, грусть. Фиксация эмоции "по зоне" позволяет регистрировать более или менее определённо мимические движения.

А. А. Бодалев, проводя исследование по физиогномике, получил весьма интересные данные: из 72 опрошенных им людей относительно того, как они воспринимают внешние черты других людей, 9 ответили, что квадратный подбородок - признак сильной воли, 17 - что большой лоб - признак ума, 3 отождествляют жёсткие волосы с непокорным характером, 16 - полноту с добродушием, для 2 толстые губы - символ сексуальности, для 5 малый рост - свидетельство властности, для 1 человека близко посаженные друг к другу глаза означают вспыльчивость, а для 5 других красота - признак глупости [38]. Никакой тренинг в полной мере не сможет снять эти житейские обобщения, однако он может хотя бы озадачить человека в вопросе о "безусловности" его суждения по поводу других людей.

Область исследований, связанных с выявлением механизмов образования различных эмоциональных отношений к воспринимаемому человеку, получила название исследования аттракции и эмпатии.

Аттракция - понятие, обозначающее возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого. Говоря иными словами: аттракция - это искусство нравиться другим людям, производить на них приятное впечатление.

Эмпатия - сопереживание другому человеку, способность чувствовать то же, что и собеседник, понимать его не "умом", а "сердцем" (то есть постижение эмоционального состояния, проникновение - вчувствование в переживания другого человека).

Вполне понятно, что оба этих качества играют далеко не последнюю роль в сугубо специфических отношениях повседневного общения между людьми. Названные выше качества далеко не всем даны от рождения, но ими можно и нужно овладеть, если поставить перед собой главную цель - существенно улучшить и оптимизировать свои отношения с окружающими, свой индивидуальный стиль общения.

В процессе коммуникации человек может играть каждую из трёх ролей: быть передатчиком, принимающим и передающим средством связи. В то же время он является самым подверженным помехам каналом коммуникации, и тем не менее информация очень часто передаётся именно через людей, что обуславливает определённые искажения в информационном процессе.

Человек, как элемент коммуникации - сложный и чувствительный "получатель" информации со своими чувствами и желаниями, жизненным опытом. Полученная им информация может вызвать внутреннюю реакцию любого рода, которая, возможно, усилит, исказит или полностью блокирует посланную ему информацию.

Адекватность восприятия информации во многом зависит от наличия или отсутствия в процессе общения **коммуникативных барьеров**. В случае возникновения барьера информация искажается

или теряет изначальный смысл, а в ряде случаев вообще не поступает к реципиенту.

Коммуникативными помехами может быть механический обрыв информации и отсюда её искажение; неясность передаваемой информации, в силу чего искажается изложенная и переданная мысль; эти варианты можно обозначить как **информационно-дефицитный барьер**.

Случается, что принимающие ясно слышат передаваемые слова, но придают им иное значение (проблема состоит в том, что передатчик может даже не обнаружить, что его сигнал вызвал неверную реакцию). Здесь можно говорить о **замещающе-искажающем** барьере. Искажение информации, проходящей через одного человека, может быть незначительным. Но когда она проходит через несколько человек - ретрансляторов, искажение может быть существенным.

Значительно большая возможность искажения связана с эмоциями - **эмоциональные барьеры**. Это происходит, когда люди, получив какую-либо информацию, более заняты своими чувствами, предположениями, чем реальными фактами. Слова обладают сильным эмоциональным зарядом, причём не столько сами слова (символы), сколько ассоциации, которые они порождают в человеке. Слова имеют первичное (буквальное) значение и вторичное (эмоциональное).

Можно говорить о существовании барьеров непонимания, социально-культурного различия и барьеров отношения.

Возникновение барьера непонимания может быть связано с рядом причин как психологического, так и иного порядка. Так, он может возникать из-за погрешностей в самом канале передачи информации; это так называемое **фонетическое непонимание**. Прежде всего, оно возникает, когда участники общения говорят на различных языках и диалектах, имеют

существенные дефекты речи и дикции, искажённый грамматический строй речи. Барьер фонетического непонимания порождает также невыразительная быстрая речь, речь-скороговорка и речь с большим количеством звуков-паразитов.

Существует также **семантический барьер** непонимания, связанный, в первую очередь, с различиями в системах значений (тезаурусах) участников общения. Это, прежде всего, проблема жаргонов и слэнгов. Известно, что даже в рамках одной и той же культуры есть множество микрокультур, каждая из которых создаёт своё "поле значений", характеризуется своим пониманием различных понятий, явлений, ими выражаемых. Так, в различных микрокультурах не одинаково понимается смысл таких ценностей как "красота", "долг", "естество", "приличие" и т. д. Кроме того, каждая среда создаёт свой мини-язык общения, свой слэнг, в каждой свои любимые цитаты и шутки, выражения и обороты речи. Всё это вместе может значительно затруднять процесс общения, создавая семантический барьер непонимания.

Не меньшую роль в разрушении нормальной межличностной коммуникации может сыграть **стилистический барьер**, возникающий при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния реципиента и др. Так, партнёр по общению может не принять критическое замечание, так как оно будет высказано в несоответствующей ситуации панибратской манере, или дети не воспримут интересный рассказ из-за сухой, эмоционально не насыщенной или наукообразной речи взрослого. Коммуникатору необходимо тонко чувствовать состояние своих реципиентов, улавливать оттенки возникающей ситуации общения, с тем чтобы привести в соответствие с ней стиль своего сообщения.

Наконец, можно говорить о существовании **логического барьера** непонимания. Он возникает в тех случаях, когда логика рассуждения, предлагаемая коммуникатором, либо слишком сложна для восприятия реципиента, либо кажется ему не верной, противоречит присущей ему манере доказательства. В психологическом плане можно говорить о существовании множества логик и логических систем доказательств. Для одних людей логично и доказательно то, что не противоречит разуму, для других то, что соответствует долгу и морали. Можно говорить о существовании "женской" и "мужской" психологической логики, о "детской" логике и т. д. От психологических пристрастий реципиента зависит, воспримет ли он предлагаемую ему систему доказательств или сочтёт её не убедительной. Для коммуникатора же выбор адекватной данному моменту системы доказательств всегда является открытой проблемой.

Как уже отмечалось выше, причиной психологического барьера могут служить **социально-культурные различия** между партнёрами по общению. Это могут быть социальные, политические, религиозные и профессиональные различия, которые приводят к различной интерпретации тех или иных понятий, употребляемых в процессе коммуникации. В качестве барьера может выступать и само восприятие партнёра по общению как лица определённой профессии, определённой национальности, пола и возраста. Например, огромное значение для возникновения барьера играет авторитетность коммуникатора в глазах реципиента. Чем выше авторитет, тем меньше преград на пути усвоения предлагаемой информации. Само нежелание прислушиваться к мнению того или иного человека часто объясняется его низкой авторитетностью (например, знаменитое "яйца курицу не учат").

Барьеры общения – это уже чисто психологический феномен, возникающий в ходе общения коммуникатора и реципиента. Речь идёт о возникновении чувства неприязни, недоверия к самому коммуникатору, которое распространяется и на передаваемую им информацию.

Особое место могут занимать ситуации, характеризующиеся постоянным специфическим сочетанием пространственно-временных координат, так называемые "хронотопы". Описан, например, хронотоп "вагонного попутчика", "больничной палаты".

В процессе человеческого общения со всей наглядностью проявляется различие двух, казалось бы, близких понятий: "слушать" и "слышать". К сожалению, достаточно часто люди, слушая, не слышат друг друга. В научном плане мы можем говорить об эффективном и неэффективном слушании. Слушание неэффективно в тех случаях, когда оно не обеспечивает правильного понимания слов и чувств собеседника, создаёт у говорящего ощущение, что его не слышат, подменяют его проблему другой, более удобной для собеседника, считают его переживания смешными, незначительными. Слушание неэффективно и в тех случаях, когда не обеспечивает продвижения партнёров по общению в понимании обсуждаемой проблемы, не приводит к её решению или правильной постановке, не способствует установлению доверительных отношений между партнёрами по общению.

Эффективное слушание, обеспечивающее правильное протекание названных выше процессов, – это сложный волевой акт, требующий от слушающего постоянного внимания,

заинтересованности, готовности оторваться от собственных задач и вникнуть в проблемы другого. Различают два вида эффективного слушания, различающихся по ситуации их использования.

Нерефлексивное слушание – умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями (применяется на этапах постановки проблемы, когда она только формулируется говорящим, а также в ситуации, когда цель разговора со стороны говорящего – "излияние души", эмоциональная разрядка). Внимательное молчание – это слушание с активным использованием невербальных средств – кивков, мимических реакций, контакта глаз и поз, внимательного интереса. Используются также и речевые приемы типа повторения последних слов говорящего ("Зеркало"), междометий ("Угу-поддакивания").

Рефлексивное слушание – это объективная обратная связь с говорящим, используемая в качестве контроля точности восприятия услышанного (используется в ситуациях, когда говорящий нуждается не столько в эмоциональной поддержке, сколько в помощи при решении определенных проблем). В данном случае обратная связь дается слушающим в речевой форме через следующие приемы: задавание открытых и закрытых вопросов по теме разговора (выяснение), перефразирование слов собеседника, позволяющее изложить ту же мысль другими словами (парафраз), отражение чувств и резюмирование – изложение промежуточных и окончательных выводов по беседе (обычно используется в длительных разговорах).

В случае возможности обратной связи процесс коммуникации упрощается. Обратная связь с клиентом является важным фактором общения. Обратная связь – это проясняющий и очищающий от помех элемент коммуникации. Она выполняет следующие функции:

1. Получаемая от окружающих обратная связь, несущая клиенту сведения о том, как он воспринят в процессе общения другим, способствует обретению собственного "Я".
2. Переработка обратной связи в соответствии с внутренними диспозициями дополняет представление о собеседниках.
3. Конструктивная обратная связь, детерминируя саморегуляцию, вызывает корректировку последующего поведения, замену его более эффективным.

В общении специалиста любого профиля с клиентом, коллегой адекватность обратной связи потребностям обоих партнеров – важное и необходимое условие установления доверительных отношений. Это достигается в том случае, когда ваш партнер уверен, что общающийся с ним человек разделяет его проблемы, переживания, способен помочь ему.

Под обратной связью понимается техника и приёмы получения информации о партнере по общению, используемые собеседниками для коррекции собственного поведения в процессе общения. Обратная связь включает сознательный контроль коммуникативных действий, наблюдение за партнёром и оценку его реакций, последующее изменение в соответствии с этим собственного поведения. Обратная связь предполагает умение видеть себя со стороны и правильно судить о том, как партнёр воспринимает себя в общении. Малоопытные собеседники чаще всего забывают об обратной связи и не умеют её использовать.

Механизм обратной связи предполагает умение партнёра соотносить свои реакции с оценками собственных действий и делать вывод о том, что явилось причиной определённой реакции собеседника на сказанные слова. В обратную связь также включены коррекции, которые вносит общающийся человек в собственное поведение в зависимости от того, как он воспринимает и оценивает действия партнёра. Умение использовать обратную связь в общении является одним из важнейших моментов, входящих в процесс коммуникации и в структуру коммуникативных способностей человека.

Содержание и цели общения являются его относительно неизменными составляющими, зависящими от потребностей человека, не всегда поддающихся сознательному контролю. То же самое можно сказать и о различных средствах общения. Этому можно обучаться, но в гораздо меньшей степени, чем технике и приёмам общения. Под средствами общения понимается то, каким образом человек реализует определённое содержание и цели общения. Зависят они от культуры человека, уровня развития, воспитания и образования. Когда говорят о развитии у человека способностей, умений и навыков общения, прежде всего, имеют в виду технику и средства общения.

Техника общения – это способы преднастройки человека на общение с людьми, его поведение в процессе общения, а **приёмы** – предпочтительные средства общения, включая вербальные и невербальные.

Прежде чем вступить в общение с другим человеком, необходимо определить свои интересы, соотнести их с интересами партнёра по общению, оценить его как личность, выбрать наиболее подходящую технику и приёмы общения. Затем, уже в процессе общения, необходимо

контролировать его ход и результаты, уметь правильно завершить акт общения, оставив у партнёра благоприятное или неблагоприятное впечатление о себе и сделав так, чтобы в дальнейшем у него возникло или не возникло (если этого желания нет) стремление продолжать общение.

На начальном этапе общения его техника включает такие элементы, как принятие определённого выражения лица, позы, выбор начальных слов, тона высказывания, движений и жестов, привлекающих партнёра действий, направленных на его преднастройку, на определённое восприятие сообщаемого (передаваемой информации). В процессе общения применяются виды техники и приёмы разговора, основанные на использовании обратной связи.

Существует множество приёмов повышения эффективности общения, преодоления коммуникативных барьеров. Назовем некоторые из них.

1. Приём "имя собственное" основан на произнесении вслух имени-отчества партнера, с которым общается работник. Это показывает внимание к данной личности, способствует утверждению человека как личности, вызывает у него чувство удовлетворения и сопровождается положительными эмоциями, тем самым формируется аттракция, расположение работника к клиенту или партнеру.

2. Приём "зеркало отношений" состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующем, что "я - ваш друг". А друг - это сторонник, защитник. Возникает чувство защищенности у клиента, что образует положительные эмоции и вольно или невольно формирует аттракцию.

3. Приём "золотые слова" заключается в высказывании комплиментов в адрес человека, способствующих эффекту внушения. Тем самым происходит как бы "заочное" удовлетворение потребности в совершенствовании, что ведёт также к образованию положительных эмоций и обуславливает расположенность к работнику.

4. Приём "терпеливый слушатель" вытекает из терпеливого и внимательного выслушивания проблем клиента. Это приводит к удовлетворению одной из самых важных потребностей любого человека - потребности в самоутверждении. Её удовлетворение, естественно, ведёт к образованию положительных эмоций и создаёт доверительное расположение клиента.

5. Приём "личная жизнь" выражается в привлечении внимания к "хобби", увлечениям клиента (партнера), что также повышает его вербальную активность и сопровождается положительными эмоциями.

Если человек общителен, это еще не значит, что с ним приятно разговаривать. Есть люди, которые своей общительностью надоедают каждому буквально с первых минут разговора. Посмотрите внимательно, разве мало вокруг таких людей? А вы - приятный собеседник? Чтобы выяснить это, ответьте "да" или "нет" на следующие вопросы (тест № 19):

1. Вы больше любите слушать, чем говорить?
2. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
3. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
4. Любите ли вы давать советы?
5. Если тема разговора вам не интересна, станете ли вы показывать это собеседнику?
6. Раздражаетесь, когда вас не слушают?
7. У вас есть собственное мнение по любому вопросу?
8. Если тема разговора вам не знакома, станете ли ее развивать?
9. Вы любите быть в центре внимания?
10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточными знаниями?
11. Вы хороший оратор?

Лекция 16. Психологические особенности делового общения

Как уже подчеркивалось в предыдущей лекции, жесты, мимика, интонации - важнейшая часть делового общения. Порой с помощью этих средств можно сказать гораздо больше, чем с помощью слов. Наверное, каждый может вспомнить, как он сам прибегал к красноречивым взглядам и жестам или "читал" ответ на лице собеседника. Такая информация пользуется большим доверием.

Если между двумя источниками информации (вербальным и невербальным) возникает противоречие: говорит человек одно, а на лице у него написано совсем другое, то, очевидно, большего доверия заслуживает невербальная информация. Австралийский специалист по "языку телодвижений" А. Пиз утверждает, что с помощью слов передается 7 % информации, звуковых средств (включая тон голоса, интонацию и т. п.) - 38 %, мимики, жестов, позы - 55 % [242, с. 13]. Иными словами, значимо, **не что** говорится, а **как** это делается.

Рассказывают такой случай. Произошел он лет 20 назад. Во время переговоров о закупке товаров потенциальный продавец вел постоянное фотографирование участников. По истечении некоторого времени продавец стал настаивать на той граничной цене, выше которой покупатель не мог согласиться и которая, естественно, составляла коммерческую тайну. Попытки стороны покупателя уменьшить цену ни к чему не привели. Договор был подписан. Каково же было удивление участников переговоров, закупивших партию товара, когда после подписания соглашения им были вручены альбомы с фотографиями и подписями внизу, каким предложениям соответствовала какая реакция! По выражению лиц, жестам легко определялась граничная цена. Так невольно, не желая того, участвовавшие в этих переговорах покупатели выдали коммерческую тайну.

Итак, с одной стороны, во время деловых встреч, бесед, переговоров необходимо контролировать движения и мимику, с другой - уметь интерпретировать реакции партнера. Полезно изучить язык невербальных компонентов общения. Неслучайно, наверное, лидеры мирового бизнеса, политические деятели владеют невербальными методами, а в программах факультетов бизнеса крупнейших университетов мира вы обязательно увидите соответствующие курсы.

Интерпретация жестов, поз и других компонентов невербального общения не всегда бывает однозначной. Попытки составить словари жестов оказались неудачными. В процессе общения необходимо учитывать общую атмосферу беседы, ее содержание. Обратимся к ключевым элементам языка жестов.

Невербальные компоненты общения очень значимы в первые минуты знакомства. "По одежке встречают..." - гласит русская народная пословица. И эта "одежка" не только костюм, но и поза, взгляд, улыбка. Еще не произнесено ни единого слова, а первая оценка собеседника уже получена. Изменить ее впоследствии бывает трудно. Американские исследователи Л. Зунин и Н. Зунин считают, что важны первые четыре минуты встречи [428]. Другие авторы отводят на формирование партнерами образов друг друга 120 секунд. В любом случае, две или четыре минуты - время довольно короткое. Итак, что же наиболее существенно в этот начальный момент общения?

Во-первых, необходимо показать заинтересованность в предстоящей беседе, готовность к конструктивному сотрудничеству, открытость для новых идей и предложений. Как этого достичь? Давайте попробуем пойти, что называется "от противного", и представить, как партнер будет себя чувствовать, если напротив него сидит почти неподвижный человек в темных очках, да еще прикрывающий записи руками. Неуютно, правда? Поэтому на деловых встречах следует обратить внимание на позу, взгляд, жесты. Поведение должно быть естественным, но от некоторых привычек, если они существуют, все же стоит отказаться.

Прежде всего, **о позе и жестах**. На переговорах с партнером не следует принимать позу, характеризующую закрытость в общении и агрессивность: насуленные брови, чуть наклоненная вперед голова, широко расставленные на столе локти, сжатые в кулаки или сцепленные пальцы. Не следует надевать очки с затемненными стеклами, особенно при первом знакомстве. Не видя глаз собеседника, партнер может чувствовать себя неловко, поскольку значительная доля информации оказывается ему недоступной. В результате будет нарушена атмосфера общения.

Позы участников беседы отражают их субординацию. Очень важна психологическая субординация - стремление доминировать или, напротив, подчиняться, что может не совпадать со статусом. Иногда собеседники занимают равное положение, но один из них стремится показать свое превосходство. Опишем характерное положение. Собеседников двое: один присел на краешек стула, положив руки на колени, другой - развалился, небрежно перекинув ногу на ногу. Взаимоотношения этих людей легко понимаются, даже если не слышно, о чем идет речь: второй полагает себя хозяином положения, первый - подчиняющимся (при этом неважно истинное соотношение занимаемых ими позиций).

О стремлении к доминированию свидетельствуют такие позы, как: обе руки на бедрах, ноги чуть расставлены; одна рука на бедре, другая опирается о косяк двери или стенку; голова чуть приподнята, руки перекинута у талии. Напротив, при желании подчеркнуть согласие с партнером

можно наблюдать своеобразное копирование его жестов. Например, У. Юри отмечает, если во время дружеской беседы один из партнеров сидит, подперев голову рукой, то другой почти автоматически делает то же, как бы сообщая "я такой же, как ты" [423, р. 46]. Подобная синхронизация действий партнеров особенно хорошо заметна, если видеозапись их беседы просматривать в ускоренном темпе.

При рассадке участников официальных приемов надо учитывать психологический аспект. В рабочих кабинетах столы часто ставятся буквой "Т". Чем выше положение руководителя, тем больше эта буква. Посетителю предлагают сесть за стол, во главе которого находится хозяин данного кабинета. Сразу проявляется отношение доминирования. Порой доминирование стремятся подчеркнуть. Иногда хозяин кабинета выступает на равных с собеседником. В этом случае, если позволяет площадь кабинета, можно поставить отдельно стол для переговоров. Он может использоваться и для совещаний с подчиненными, если руководитель хочет держаться с ними "на равных".

Форма стола влияет на характер переговоров. Не случайно выражение "беседа за круглым столом". Круглый стол подразумевает равноправие участников, неформальный характер встречи, свободный обмен мнениями и взглядами. Беседа за журнальным столиком будет носить еще более неформальный, неофициальный характер. Если в ходе беседы хозяин кабинета предлагает гостю чашку чая или кофе, то тем самым он настраивает беседу на дружеский тон. В такой беседе деловые отношения могут быть затронуты в самом общем виде. Если в кабинете есть только один Т-образный стол, а хозяин кабинета не желает демонстрировать доминирование, то он может покинуть кресло и сесть напротив, или - при менее официальных разговорах - наискось от собеседника.

Жесты весьма информативны. Они могут быть сигналом к окончанию встречи (например, готовность одного из собеседников встать из-за стола - корпус чуть наклонен вперед, при этом руки опираются на что-либо) или иметь прямо противоположное значение и свидетельствовать о заинтересованности в беседе, например рука находится под щекой, но не подпирает ее [242, с. 97]. Автор многих популярных книг о невербальных компонентах общения доктор Дэвид Левис выделяет четыре типа жестов в зависимости от их предназначения [409].

Первый тип жестов - **жесты-символы**. К ним относится, например, довольно распространенный сегодня во многих странах мира американский символ "ОК", означающий "все хорошо", "все в порядке" и передающийся с помощью большого и указательного пальцев, которые как бы образуют букву "О". Однако этот жест нельзя считать общепринятым. Например, во Франции он может означать ноль, а в Японии - деньги [242, с. 20].

Другие жесты-символы еще в большей степени ограничены рамками той или иной культуры или местности, причем эта специфичность может проявляться двояко.

Во-первых, для обозначения какого-либо понятия в одной культуре может быть определенный символ, в то время как в другой - подобный символ отсутствует вовсе. Так, в Саудовской Аравии поцелуй в макушку означает извинение. В Иордании и некоторых других арабских странах проведение по зубам ногтем большого пальца символизирует ограничение финансовых возможностей.

Во-вторых, национальная специфика проявляется в том, что в разных культурах используются разные жесты-символы для обозначения одних и тех же или близких понятий, в частности, для того чтобы показать самоубийственность того или иного действия, решения и т. п., американцы приставляют один или два пальца к голове, как бы показывая тем самым пистолет. В аналогичной ситуации жители Папуа и Новой Гвинеи проводят рукой по горлу, а японцы делают энергичное движение рукой, сжатой в кулак. Поскольку многие символические жесты имеют большую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны, чуть ниже остановимся на них подробнее.

Второй тип жестов - **жесты-иллюстраторы**, используются для пояснения сказанного. С помощью такого жеста усиливаются те или иные послы сообщения, ключевые моменты беседы подчеркиваются и в результате лучше запоминаются. Наиболее типичным примером может служить указание направления рукой. Интенсивность жестикуляции зависит от темперамента. Когда она сильно различается, собеседники чувствуют неловкость, хотя часто не могут понять причину неудобства и раздражения.

Применение жестов-иллюстраторов, как и символических жестов культурно обусловлено. Главным культурным различием становится интенсивность использования жестов. Так, жители Средиземноморья, в отличие от народов Центральной или Северной Европы, активнее пользуются жестами. "Читать" иллюстративные жесты несколько легче, чем символические, поскольку они

поясняют сказанное словами.

Третью группу составляют **жесты-регуляторы**. Они играют очень важную роль в начале и конце беседы. Один из таких жестов-регуляторов - рукопожатие. Это традиционная и древнейшая форма приветствия. Она информативна и говорит о многом. Не случайно немецкий философ И. Кант назвал руку "видимой частью мозга".

В деловом мире рукопожатие используется не только при приветствии, но также как символ заключения соглашения, знак доверия и уважения к партнеру. Интенсивность и длительность рукопожатия относятся к важным компонентам. Так, короткое, вялое рукопожатие и очень сухие руки могут свидетельствовать о безразличии. Влажные руки говорят о сильном волнении. Важно принимать во внимание индивидуальные особенности человека: есть люди, у которых ладони почти всегда влажные. Чуть-чуть удлиненное рукопожатие наряду с другими невербальными средствами (улыбкой, взглядом) демонстрирует дружелюбие, но не стоит слишком долго задерживать руку собеседника. Это вызывает ощущение попадания в капкан что естественно, вызывает раздражение.

Рука, протянутая для рукопожатия и повернутая тыльной стороной вниз, подчеркивает превосходство. Иногда в рукопожатии участвуют обе руки. Например, правая рука пожимает руку собеседника, а левая охватывает ее с другой стороны. Такое рукопожатие называется «перчаточным» так как рука оказывается в руках собеседника, как в перчатке. Подобного рукопожатия следует избегать при первой встрече [409, р. 127]. Когда будут установлены теплые дружеские и достаточно неформальные отношения, можно прибегнуть к "перчаточному" рукопожатию.

Жесты-регуляторы позволяют поддерживать беседу или указать на ее окончание. Например, частые кивки головой означают необходимость ускорить беседу, не отвлекаться на частности и пояснения, а медленные - показывают заинтересованность в беседе, согласие с партнером; немного приподнятый вверх указательный палец - стремление прервать на данном месте партнера, возразить ему, вернуться к другой теме и т. п.

Наконец, четвертую группу составляют **жесты-адапторы**, сопровождающие обычно наши чувства и эмоции. Они напоминают детские реакции и проявляются в ситуациях стресса, волнения, становятся первыми признаками переживаний. Так, если человек расстроен, он может тереть мочку уха или одежду, а в затруднительных ситуациях - чесать затылок [409, р. 29-31].

Во время бесед и переговоров важным является то, в какой момент появляется определенный жест и каков общий контекст беседы. Австралийский специалист в области невербальных средств общения А. Низ, описывая "шпилеобразный жест" (пальцы рук касаются друг друга, образуя шпиль, который может быть направлен острием вверх или вниз), отмечает, что агент, занимающийся продажей товара, во время беседы с потенциальным покупателем может обратить внимание на ряд его положительных жестов. Это может быть наклон вперед, обнаженные ладони, приподнятая вверх голова. К концу беседы покупатель делает "шпилеобразный жест". Если в ответ на предложение агента высказать свое мнение за этим жестом последуют положительные жесты покупателя, то такую реакцию можно интерпретировать как принятие заказа. Если за "шпилеобразным жестом" покупатель продемонстрирует ряд отрицательных жестов, таких как скрещенные на груди руки, бегающий взгляд, закидывание ноги на ногу и другие, то это означает, что он решил отказаться от товара и закончить встречу. Таким образом, в обоих случаях "шпилеобразный жест" означает уверенность человека в себе, однако, будучи включенным в разный контекст, может иметь совершенно разный смысл: согласие на покупку товара или, наоборот, отказа от нее [242, с.73].

Расстояние, на котором разговаривают собеседники, очень символично. Как уже подчеркивалось в предыдущей лекции, различают четыре вида дистанций: интимную, личную (или персональную), социальную и официальную (публичную) [401]. На практике обычно объединяются интимная и личная дистанции, с одной стороны, и социальная и официальная – с другой. В результате выделяется близкое или далекое расстояние, на котором разговаривают люди. Для американцев близкое расстояние считается от 15 см до 1 м 20 см, а далекое от 1 м 20 см до 3 и более метров. Кроме национальных особенностей, к которым мы вернемся чуть позже, дистанция между говорящими зависит от многих других факторов: пола собеседников, их взаимоотношений и статуса, места проживания (в сельской или городской местности). Приближаясь к собеседнику или отодвигаясь от него, можно регулировать взаимоотношения с ним. Важно учитывать желание партнера и его реакцию. Так, дистанция, которая рассматривается горожанином как официальная, может быть личной для представителя сельской местности.

Улыбка, пожалуй, наиболее универсальное средство невербального общения. "Улыбайтесь", - любят повторять американцы. Некоторые психологи придерживаются мнения, что мы улыбаемся не только потому, что мы рады чему-либо, но и потому, что улыбка помогает нам чувствовать себя счастливее и увереннее. Хотя эту точку зрения можно считать спорной, все же при встрече улыбка снимает настороженность первых минут и способствует более уверенному и спокойному общению. Она выражает радость встречи, говорит о дружелюбии и расположении. Улыбка сопровождает и слова приветствия. Казалось бы, это очевидные истины. Но, наверное, именно поэтому, в нашей культуре относительно мало внимания уделяется улыбке. Вот что рассказывает наш бывший соотечественник, а ныне миллионер США С. Кислин. В 1970 г. он уехал с семьей в США, перепробовал целый ряд профессий. Наконец, нашел работу по специальности, стал ассистентом менеджера. Дела шли хорошо. Вдруг неожиданно его вызвал к себе член правления компании, в которой он работал. После нескольких хвалебных слов о том, каким квалифицированным работником его считают, руководитель компании указывает Кислину на то, что у него нет опыта общения с людьми и ему необходимо пройти переподготовку. Так, в 36 лет С. Кислин на специальных курсах стал учиться общению. "Основное правило, которое я там усвоил: всегда и всем надо улыбаться. Во всех случаях", - замечает он [250].

Улыбка, как и все средства невербального общения, выражает множество оттенков переживаний: существует дружелюбная, ироничная, насмешливая, презрительная, заискивающая и другие виды улыбок. Даже одна и та же улыбка может нести в себе различные оттенки. Достаточно вспомнить "Джоконду" Леонардо да Винчи. Впрочем, сейчас речь идет об улыбке, выражающей дружеское расположение. Но и она может быть многозначительной. Так, улыбка, при которой немного обнажается верхний ряд зубов, выражает большее дружеское расположение, нежели обычная улыбка. Такую открытую улыбку не следует использовать при первой встрече, она может вызвать прямо противоположную реакцию и породить недоверие. Наконец, существует еще широкая улыбка, когда рот немного приоткрыт и обнажены оба ряда зубов. Она характерна для дружеской вечеринки, при шутках между друзьями, но никогда не используется при знакомстве. В целом же, следуя американскому принципу улыбаться почаще, не стоит забывать о том, что улыбка должна быть адекватна ситуации и не должна вызывать раздражения собеседника.

Взгляд. Это одно из сильнейших "оружий". Взгляд может быть жестким, колючим, добрым, радостным, открытым, враждебным... пожалуй, всего и не перечислишь. Обычно при встрече люди короткое мгновение смотрят прямо в глаза друг другу, а потом отводят взгляд в сторону. Почему? Вопрос не простой, и на него нет однозначного ответа. Одно из возможных прочтений этого сигнала следующее: контакт глаз означает доверие собеседников друг к другу, их открытость, однако задержка взгляда на глазах партнера свидетельствует о стремлении к доминированию. Интересно, что женщина улыбкой может разрешить мужчине чуть дольше смотреть ей прямо в глаза. Аналогичное действие оказывает ответный взгляд в глаза [395]. Впрочем, этим "разрешением" не следует слишком злоупотреблять, иначе можно получить довольно агрессивную реакцию.

В целом небольшая задержка взгляда на собеседнике, особенно в конце встречи или в наиболее острые ее моменты, может означать: "я доверяю вам" (при этом взгляд обычно сопровождается небольшим кивком головы) или "я не боюсь вас".

Когда человек говорит, он обычно реже смотрит на своего партнера, чем когда он его слушает [428, р. 82]. Во время собственной речи говорящий довольно часто отводит глаза для того, чтобы собраться с мыслями. Прерванный взгляд при паузе обычно означает: "Я еще не все сказал, пожалуйста, не перебивайте". Совсем иные значения приобретает взгляд в сторону, если партнер слушает собеседника, например, такие как "я не совсем с вами согласен; я имею возражения; это не очевидно; сомневаюсь; это надо обдумать". Слишком частый отвод взгляда в сторону при беседе может свидетельствовать о том, что человек нервничает, или разговор его мало интересует, и он стремится его скорее закончить.

Остановимся немного подробнее на вопросе, связанном с различием в невербальном поведении в зависимости от культурных и национальных традиций. Например, болгары и русские прямо противоположным образом кивают головой, когда хотят сказать "да" или "нет"; есть множество других менее известных различий в реакциях. Вообще принято различать культуры, в которых произнесенные слова воспринимаются почти буквально, в них практически не содержится скрытого смысла. Это так называемые *культуры с низким уровнем контекста*. К таким культурам относятся, например, американская и немецкая.

В других культурах, в частности в русской, французской, японской, *значение контекста*

очень велико, вплоть до того, что смысл сказанного может меняться на противоположный. Во втором типе культур особое значение приобретают невербальные факторы общения. В любом случае, даже в культурах с так называемым низким уровнем контекста (к примеру, в американской), невербальным аспектам общения уделяется много внимания.

В разных культурах понятие нормы отличается. Так, расстояние, на котором люди разговаривают не одинаково. При деловых беседах, например, русские подходят ближе друг к другу, чем американцы. Иначе говоря, социальная дистанция для русских меньше, чем для американцев, и совпадает с их личной или интимной дистанцией. Такое уменьшение социальной дистанции и перевод ее в "интимную" может быть истолкован американцами как некое нарушение "суверенитета", излишняя фамильярность, а русские люди увеличение расстояния могут воспринимать как холодность в отношениях, возросшую официальность. После нескольких встреч подобное ложное толкование поведения обычно исчезает. Однако на первых порах оно может создать натянутость в беседе. А. Пиз приводит описание любопытной сценки, которую ему пришлось наблюдать во время одной из конференций. Беседовали и медленно передвигались по комнате американец и японец. Американец считал, что дистанция при деловой беседе должна составлять примерно 90 см; он все время делал шаг назад, а японец, для которого аналогичная дистанция составляет 25 см, постоянно приближался к нему [242, с. 42-43].

Представители различных наций при беседе предпочитают следующие расстояния [409, р. 108]:

близкое - арабы, японцы, жители Южной Америки, французы, греки, негры и испанцы, проживающие в Северной Америке, итальянцы, испанцы;

среднее - англичане, шведы, жители Швейцарии, немцы, австрийцы;

большое - белое население Северной Америки, австралийцы, новозеландцы.

Использование жестов-символов вызывает больше всего недоразумений. К ним часто прибегают, когда не владеют языком, на котором говорит партнер, но все же стремятся объясниться, предполагая, что значение жестов-символов везде одинаково. Это глубочайшее заблуждение приводит к массе комичных, а порой и неловких ситуаций. Так, в нашей стране поднятый вверх большой палец символизирует наивысшую оценку, а в Греции означает "заткнись". В США этот жест может в одних случаях подразумевать "все в порядке", в других - желание поймать попутную машину, а если палец резко выбрасывается вверх, то это является нецензурным выражением [242, с. 20]. Каким образом выбрасывается палец (по крайней мере, до недавнего времени) в русской культуре значения не имело, а в американской эта деталь кардинальным образом меняет сказанное. Можно представить недоумение и даже испуг на лицах американцев, когда после деловой встречи один из российских участников, не зная английского языка, но желая выразить удовлетворение итогами встречи, резко поднял вверх большой палец руки. Вывод очевиден: если неизвестны точные значения жестов, при общении с иностранцами лучше вообще их исключить. Эти жесты либо просто не понимаются, либо имеют другое значение.

Интенсивность использования жестов-символов в разных культурах меняется в широких пределах. Так, в США активно используется около 100 символических жестов, а в Израиле - 250 [409, р. 27].

Язык жестов очень развит в арабском мире. Понимание языка жестов позволяет частично компенсировать незнание языка. Если чиновник или полицейский ударяет ребром ладони одной руки по сгибу другой у локтя, то он предлагает показать документы. Вытянутая вперед рука, обращенная ладонью вниз, пальцы делают как бы скребущее по воздуху движение символизирует просьбу приблизиться, подойти. Если арабский собеседник хочет выразить совпадение мнений, согласие, то он потирает боками указательные пальцы друг о друга, а остальные пальцы будут загнуты.

Если ваша шутка понравилась арабскому собеседнику, то он импульсивно хватается за вашу ладонь и звонко шлепает по ней своими вытянутыми пальцами. Тот же жест выражает согласие заключить сделку. Резкое короткое движение головой назад, поднятые подбородок и брови, сопровождаемые цоканьем языком, символизируют отрицание.

Во всех странах Ближнего Востока три пальца, сложенные "в щепотку" и повернутые вверх, свидетельствуют о просьбе "не торопиться", "подождать минутку". Если сложенные подобным образом пальцы высовываются из окна едущей впереди автомашины, то они предупреждают: "будьте внимательны, впереди опасность".

Подводя итог всему вышесказанному, важно подчеркнуть следующее: внимательно наблюдая за собой и собеседниками, можно обнаружить много интересных, информативных моментов,

которые ранее ни о чем не говорили и которые теперь способны значительно облегчить профессиональную деятельность.

Заканчивая рассмотрение предложенного вашему вниманию материала, предлагается выполнить небольшой тест (№ 20), позволяющий определить собственный уровень общительности. С этой целью на каждый из приведенных ниже вопросов следует ответить однозначно - "да", "нет", "иногда".

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбывает ли вас из колеи ее ожидание?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже совсем невмоготу?
3. Вызывает ли у вас смутнение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на какую-либо тему на совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, сказать, который час и т. д.)?
7. Верите ли вы, что существует проблема "отцов и детей" и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 30 рублей, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане, либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, театральной кассе). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения, нежели встать в очередь и томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких "чужих" мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?
14. Услышав где-то в "кулуарах" высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменном виде, чем в устной форме?

Лекция 17. Психологические и этнические нормы и принципы делового общения

В различного рода международных форумах, совещаниях, бизнес-семинарах и переговорах ежегодно принимает участие немалое число наших соотечественников. И цифра эта с каждым годом неуклонно растет, однако практика убедительно доказывает, что им порой не хватает элементарных знаний о психолого-этических нормах и принципах делового общения. Хочется искренне надеяться, что восполнению данного пробела в какой-то мере будет способствовать предлагаемая вниманию заинтересованного слушателя лекция.

В каждой стране и у каждого народа существуют свои традиции и обычаи делового общения и деловой этики. Важны ли они при встрече представителей разных культур? Существуют две точки зрения на этот счет. Обе признают наличие национальных особенностей. Согласно первой точке зрения интенсивность делового общения в современном мире приводит к "размыванию" национальных границ, формированию единых норм и правил. Развитие международных связей, обмена в области культуры, науки, образования ускоряют процесс. В результате, например, японец или китаец, получивший образование в США, воспринимает особенности американского мышления и поведения. По мере развития цивилизации процессы, связанные с

взаимопроникновением национальных стилей общения, формированием многих единых параметров ведения переговоров, играют все большую роль.

Представители второго направления, напротив, склонны отводить национальным особенностям одно из центральных мест в международном деловом общении, и в частности на переговорах, составляющих основу этого общения. Они полагают, что "трудности на переговорах возникают в связи с различиями в ожиданиях", которые, в свою очередь, обусловлены различиями в культурах [392, р. 19]. Наибольшее влияние на человека оказывают ценности, традиции, обычаи и т. д., усвоенные в детстве, то есть те, которые имеют именно национальную основу [396]. К данному аргументу добавляется и другой. В международный бизнес активно включается все большее число людей, часто не обладающих опытом международного общения. Они вносят значительный элемент национальной специфики.

Так как же на самом деле? Насколько значимы существующие национальные различия? Думается, что национальные особенности имеют значение в переговорном процессе, а степень их значимости различна в каждом конкретном случае. Шведский исследователь К. Йонссон отмечает, что обычно при значительном совпадении интересов сторон, то есть при сотрудничестве, национальные различия не замечаются, но стоит возникнуть конфликту, как они начинают играть важную роль [405].

Национальные особенности влияют на деловые отношения не только при конфликте сторон. Приведем пример из практики одной из западноевропейских фармацевтических компаний. Она решила поставить партию нового болеутоляющего препарата в арабские страны. Препарат хорошо раскупался на европейском континенте, что позволило компании рассчитывать на успех. Для рекламы в Европе использовались три картинки: на первой была изображена женщина, кричащая от боли, на второй - она же принимала лекарство, на третьей - после приема препарата боль прошла, и женщина изображалась в расслабленном, спокойном состоянии. Рекламу, которая не требовала пояснений, решили оставить. Через некоторое время обнаружили, что препарат вообще не покупается в арабских странах. О том, что там читают справа налево, разумеется, знали, но о том, что это относится и к картинкам, просто не подумали. Без учета культурной специфики смысл рекламы оказался прямо противоположным: женщина принимает предлагаемое лекарство, после чего кричит от боли.

Итак, участники международного общения придерживаются единых норм и правил, тем не менее национальные и культуральные особенности могут оказаться весьма значимыми при деловых отношениях. Прежде чем описывать национальные особенности, сделаем несколько пояснений.

Во-первых, под национальными стилями, как правило, понимаются стили, типичные скорее для тех или иных стран, а не определенных национальностей. Так, китаец, живущий в США и ведущий переговоры от американской компании, в определенной мере может сохранить черты, присущие китайскому национальному характеру, и это будет влиять на его поведение на переговорах. Однако в целом его стиль ведения переговоров будет скорее американским, поскольку на формирование переговорного стиля в большей степени оказывают те условия, в которых человек работает и то, от имени какой страны он ведет переговоры.

Во-вторых, необходимо учитывать, что практически невозможно "абсолютно объективно описать" национальный стиль делового общения. Всегда работают устоявшиеся стереотипы национальных черт тех или иных народов.

В-третьих, национальный стиль - это наиболее распространенные, наиболее вероятные особенности мышления, восприятия поведения. Они не будут обязательными чертами, характерными для всех представителей описываемой страны, а только типичными для них. Знание национальных особенностей может служить своеобразным путеводителем, ориентиром возможного поведения партнера.

СОЕДИНЕННЫЕ ШТАТЫ АМЕРИКИ

Американская культура сравнительно молода по сравнению со многими европейскими, азиатскими или ближневосточными культурами. Американцы оказали значительное влияние на стили ведения переговоров во всем мире [417, р. 173]. Вторую половину XX столетия иногда называют "эрой переговоров", она совпала с ростом влияния США на развитие международных деловых, экономических и политических отношений. Американцы внесли значительный элемент демократизма и прагматизма в практику делового общения. Что же представляют собой типичные американцы?

Американцы – личности. Индивидуальность и права личности – это самое главное для

американца. Это качество можно расценить как проявление эгоизма, но оно заставляет американцев относиться с уважением к другим личностям и настаивать на равноправии.

Они самостоятельны и независимы. С раннего детства американцы привыкают "крепко стоять на своих ногах", то есть надеяться только на себя. Американцы - прямые люди, ценят в людях честность и откровенность, быстро переходят к сути разговора и не тратят время на формальности.

Американцы не любят чопорность, предпочитают удобную, повседневную одежду, обращаются друг к другу просто, неофициально, даже если между собеседниками большая разница в возрасте и общественном положении.

Американцы обожают соревноваться, очень ценят достижения, рекорды, постоянно соревнуются друг с другом. Хотя такое поведение для них естественно, со стороны оно может показаться властным, навязчивым.

Американцы дружелюбны, но по-своему. У американцев дружба редко бывает продолжительной, в ней больше прикладных моментов. Они менее постоянны, чем представители других культур, и они не любят зависеть от других людей. Они "ранжируют" дружбу и выделяют "друзей по работе", "друзей по спорту", "друзей по отдыху", "друзей семьи". Однако американцы тоже могут быть верными и преданными друзьями.

Американцы задают много вопросов. Некоторые вопросы американцев могут показаться элементарными и прямолинейными. Вам также могут задать очень личные вопросы. Так обычно проявляется их неподдельный интерес.

Многие считают американцев материалистами. "Успех" часто измеряется количеством заработанных денег. Однако среди американской интеллигенции достаточно людей, которые отвергают такой подход.

Американцы энергичны. Это общество отличается высокой активностью, движением, переменами. Американцев раздражает тишина. Они не любят перерывов в беседе. Они лучше поговорят о погоде, чем сделают паузу в разговоре.

Деловой американец по своему характеру не мелочен и не педантичен. Но он понимает, что в организации любого дела - нет мелочей. Поэтому к переговорам он готовится тщательно, с учетом всех элементов, от которых зависит успех дела. Непременным качеством американского бизнесмена является соблюдение трех правил: анализируй, разделяй функции (обязанности), проверяй исполнение. Эти правила считаются условием квалифицированного руководства. Специализация - это девиз, без которого не начинается ни одно дело.

Американцы берегут время и ценят пунктуальность. Они пользуются ежедневниками и живут по расписанию. Они точно приходят на назначенную встречу. На Восточном побережье страны (от Вашингтона до Бостона) этому правилу неукоснительно следуют – опоздания недопустимы и не могут быть ничем оправданы, а на западе страны к этому относятся гораздо терпимее. Переговоры могут быть очень короткими – от получаса до часа и, как правило, идут один на один.

Прагматизм американцев проявляется в том, что при деловых беседах, на переговорах они концентрируют свое внимание на проблеме, подлежащей обсуждению, причем стремятся выявить и обсудить не только общие возможные подходы к решению, но и детали, связанные с реализацией договоренностей. В деловом общении американцы энергичны, настроены на интенсивную работу. Этому способствует вся система образования и воспитания, существующая в США. Со школьной скамьи в детях одобряется напористость, умение ставить цели и добиваться их, жестко отстаивать интересы представляемых ими компаний.

Американский прагматизм во многом обеспечивается объективными факторами. Как правило, представители США обладают достаточно сильной позицией на переговорах, и это не может не сказываться на технологии их ведения: американцы довольно настойчиво пытаются реализовать свои цели, могут и любят "торговаться". Большое внимание при решении проблем американцы уделяют увязке различных вопросов - "пакетным" решениям. Они сами часто предлагают "пакеты" к рассмотрению. Для них характерно обсуждение сначала общих рамок возможного соглашения, а затем деталей [426; 396].

В беседах, на переговорах американцы предпочитают причинно-следственные аргументы, предполагающие, что вывод делается на основе фактического доказательства. Подобный тип аргументации вообще характерен для англо-саксонского переговорного стиля и отличается, например, от традиций римского права, где исходной точкой доказательства служит некий принцип, а само доказательство строится как демонстрация применения этого принципа.

Демократизм американцев в деловом общении проявляется в стремлении к неформальной атмосфере при ведении переговоров и деловых бесед, в отказе от строгого следования протоколу.

Между членами американской делегации довольно распространены партнерские отношения. Часто они обращаются друг к другу по имени независимо от возраста и статуса. Аналогичное обращение возможно и к зарубежным партнерам. Это означает, что отношения имеют не только деловой, но и дружеский характер. Американцы ценят и хорошо реагируют на шутки, стараются подчеркнуть дружелюбие и открытость. Как отмечается многими участниками и исследователями переговоров, они имеют значительно большую степень свободы при принятии окончательного решения, по сравнению, например, с представителями Франции, Японии, Китая или республик бывшего Советского Союза.

Стиль делового общения отличает профессионализм. В американской делегации трудно встретить человека, некомпетентного в обсуждаемых вопросах.

Американский стиль ведения переговоров, деловых бесед имеет и "обратную сторону". Считая себя своеобразными "законодателями мод" в технологии делового общения, американцы часто проявляют эгоцентризм, полагая, что партнер должен руководствоваться теми же правилами, что и они сами. В результате представители США могут оцениваться партнерами как слишком напористые, агрессивные, грубые, а их стремление к неформальному общению порой интерпретируется как фамильярность. На этой почве не исключено непонимание, вплоть до конфликтных ситуаций. Подобное поведение американских коллег в ряде случаев вызывает недоумение и у представителей отечественных деловых кругов, на что, кстати, обращали внимание и сами американцы [41].

Что же касается общения партнеров в неформальной обстановке, то деловой прием в США - обычная вещь. Это благоприятный случай поговорить о семье и хобби. За столом лучше избегать разговоров о политике и религии, поскольку США - страна пуританских ценностей. Американская нация озабочена своим здоровьем. Спиртного потребляют очень мало. В основном пьют пиво и коктейли, где льда больше, чем жидкости. Тосты не приняты. Поднимая стакан со спиртным, американцы говорят просто "чиэз" или "прозит". Необходимо помнить, что продолжительность делового приема в США гораздо короче, чем, например, во Франции. По его окончании участники могут вернуться в бюро и продолжить переговоры.

Если вас пригласят в дом, значит для хозяина это очень важно. Принесите в качестве подарка бутылку вина или сувенир.

ФРАНЦИЯ

Французы - одна из старейших и самобытнейших наций на европейском континенте, с богатой историей и культурой. В прошлом Франция оказала значительное влияние на формирование дипломатического протокола, этикета. Долгое время французский язык был языком дипломатической переписки и дипломатического общения. Все это не могло не сказаться на чертах национального характера, французского стиля современного делового общения.

Французы скорее галантны, чем вежливы, скептически и расчетливы, хитроумны и находчивы. В то же время они восторженны, доверчивы, великодушны. И. Кант замечал, что француз "учтив, вежлив, любезен <...> склонен к шутке и непринужден в общении", но он "очень быстро становится фамильярным" [117, с. 174]. Английский дипломат Г. Никольсон писал: «Французы соединяют тонкость наблюдения с особым даром ясной убедительности. Они благородны и точны, но нетерпимы. Средний француз так уверен в своем интеллектуальном превосходстве, так убежден в преимуществе своей культуры, что часто ему трудно скрыть свое раздражение варварами, населяющими другие страны. Это обижает... Их [французов] восхитительная интеллектуальная целостность дает им повод считать неискренними все путанные высказывания менее ясных умов, и они часто проявляют раздражение и высокомерии в то время, когда необходимо лишь быть немного более снисходительными» [216, с.90].

Эти отзывы, данные много лет назад, не потеряли актуальности и сегодня. Если, например, в Англии искусство разговора часто сводится к умению молчать – в этом англичане усматривают сдержанность и корректность, - то во Франции, где очень любят и умеют блеснуть словом, молчаливый человек социально убивает себя. Если в Англии избегают тщательных намеков, касающихся новой жизни, то во Франции наоборот. Разговор у французов носит не принужденный характер и идет с исключительной быстротой. Скорость речи у них одна из самых больших в мире.

Англичане научили мир, как корректно вести себя за столом, но более умело это делают французы. Англичане ввели процедуру рукопожатия в официальный протокол, но пожимают руки французы. Причем рукопожатие в Англии за тысячу лет приняло почти стандартную форму, а у французов оно имеет бесконечные оттенки. Оно может быть горячим, дружеским,

снисходительным, небрежным, сухим...

Большое значение на французский стиль делового общения оказывает система образования, которая ориентированна на воспитание независимых и критически настроенных граждан. Высшие слои общества особое внимание уделяют изучению философии, истории искусств, французской истории и культуры.

В итоге зарубежный партнер очарован обаянием французов, но находит, что поддерживать деловые отношения с ним не просто.

В деловой жизни Франции большое значение имеют личные связи и знакомства. Новых партнеров стремятся найти через посредников, связанных дружескими, семейными или финансовыми отношениями. Щепетильные французы обращают внимание на установление деловых контактов на надлежащем иерархическом уровне.

Французские бизнесмены тщательно готовятся к предстоящим переговорам. Они любят досконально изучать все аспекты и последствия поступающих предложений. Поэтому переговоры с ними проходят в значительно более медленном темпе, чем, например, с американскими предпринимателями.

Современный американский исследователь М. Харрисон, описывая французский стиль ведения переговоров, подчеркивает приверженность принципам, при одновременном недоверии к компромиссам. При решении своих внутренних проблем французы неохотно прибегают к переговорам, предпочитая игнорировать конфликты или искать иные, отличные от переговоров пути их разрешения. Негативное отношение к компромиссам усиливается чувством интеллектуального превосходства, свойственным французам [402].

Они искусно, даже с изяществом, отстаивают тот или иной принцип или свою позицию, но не склонны к торгу. В результате оказывается, что французы достаточно жестко ведут переговоры и, как правило, не имеют «запасной» позиции. Часто представители французской делегации на переговорах выбирают конфронтационный тип взаимодействия. Поведение может кардинальным образом измениться в зависимости от того, с кем они обсуждают проблемы.

По сравнению с представителями США французские участники переговоров менее свободны и самостоятельны. В компетенции непосредственных участников французской делегации находятся вопросы тактики ведения переговоров, где они часто демонстрируют большое разнообразие средств и приемов. Как следствие французы много внимания уделяют предварительным договоренностям, предпочитают по возможности заранее определить вопросы, которые могут возникнуть в ходе официальной встречи, провести предварительные консультации по ним. Французские предприниматели не любят сталкиваться в ходе переговоров с неожиданными изменениями в позициях. Контракты, подписанные совместно с французскими фирмами, предельно конкретны и точны в формулировках и не допускают разночтений.

Поскольку французы с любовью относятся к своей истории, стране, культуре, языку, немаловажным фактором при проведении переговоров и во время деловых встреч с ними становится использование французского языка в качестве официального. Материалы для обсуждения на переговорах желательно готовить на французском языке. Необходимо учитывать, что французы довольно чувствительны к ошибкам иностранцев во французском. Вопросам риторики придается большое значение.

Деловые переговоры, как правило, начинаются в 11 часов утра. Через полтора часа участникам может быть предложен типичный французский завтрак с аперитивом. Возможны любые восторженные комментарии по поводу качества блюд и напитков на столе, поскольку для французов кухня – предмет национальной гордости. При этом не следует забывать, что не принято оставлять еду на тарелке, подсаливать блюда по своему вкусу или пользоваться пряностями. Крепкие напитки пьют редко, предпочитая вино на все случаи жизни. Пространные тосты не приняты. Перед тем как выпить, говорят: «А вотр санте» («За ваше здоровье»). Счет в ресторане обычно оплачивает тот, кто приглашает. Во время делового приема о делах говорят только после того, как подается кофе, до этого момента французы предпочитают разговаривать о культуре и искусстве. Возможно, это происходит от того, что «французы не любят с ходу затрагивать в беседе вопрос, который их интересует больше всего. К нему подходят постепенно, после долгого разговора вокруг да около на разные нейтральные темы и как бы вскользь, без нажима - "между грушей и сыром", то есть в конце обеда. Поступать наоборот считается признаком не только дурного тона, но и невеликого ума: демонстрируя свой интерес, вы оказываетесь в роли просителя, а нарвавшись на отрицательный ответ, ставите в неудобное положение как себя, так и партнера» [278, с. 232-233].

Быть приглашенным на ужин своим деловым партнером считается во Франции

исключительной честью. На ужин следует прибыть на 15 минут позже назначенного времени, принеся в качестве подарка цветы (только не белые и не хризантемы), коробку конфет или шампанское.

В ходе первой встречи не принято вручать своему деловому партнеру подарки. В качестве сувениров уместными считаются художественные альбомы, пластинки с классической музыкой и т. д.

В целом же, говоря о французском национальном характере и стиле делового общения, нельзя не подчеркнуть разнообразие поведения, образа мышления, восприятия французов. Один из современных исследователей французов Т. Зэлдин пишет, что, пожалуй, самой характерной чертой современной французской нации является неповторимость ее индивидов: "Не существует двух французов, которые бы одинаково определили свою сущность и у которых было бы сходное сочетание таких элементов, как образование, культура, чаяния. Различия между французами постоянно растут" [112, с. 427].

ВЕЛИКОБРИТАНИЯ

Англичанам присущи такие черты, как сдержанность, склонность к недосказанности, щепетильность, которая заставляет англичан быть замкнутыми и необщительными с незнакомыми людьми, почитание собственности, предприимчивость, деловитость. Независимость, граничащая с отчужденностью - основа человеческих отношений в Британии. Английская натура склонна к выжиданию и неторопливым поискам компромисса между верой и сомнением. Постоянный поиск примиряющего, осуществимого, удобного, именно эта туманность мышления, позволяющая при необходимости пренебрегать принципами, логикой и одновременно придерживаться двух противоположных мнений, создали Англии репутацию "Коварного Альбиона", столь часто они давали повод обвинить ее в лицемерии. У англичан высоко развито чувство справедливости, поэтому при ведении дел они исповедуют веру в честную игру, не терпят хитрости и коварства.

Английские традиции предписывают сдержанность в суждениях, как знак уважения к собеседнику. Отсюда склонность избегать категорических утверждений или отрицаний, используя при этом разнообразные вводные обороты типа: "Мне кажется", "Я думаю", "Возможно" и т. д. И вообще, англичане старательно избегают в разговорной речи любых личностных моментов, то есть всего того, что может показаться вторжением в чужую частную жизнь.

При всей своей приветливости и доброжелательности, готовности помочь, пойти навстречу, выручить из беды англичане остаются абсолютно непоколебимы во всем, что касается соблюдения каких-то правил, а тем более законов. Здесь они не допускают снисхождения ни к себе, ни к другим.

Национальной страстью англичан является садоводство. Это ключ к пониманию многих сторон их характера и отношения к жизни. Это кодекс моральных ценностей, почти религия.

Иностранец, привыкший считать, что молчание – знак согласия, часто ошибочно полагает, что убедил англичанина в своей правоте. Однако на самом деле, умение терпеливо выслушать собеседника, не возражая ему, далеко не всегда означает в Британии согласие. Просто англичане считают самообладание главным достоинством человеческого характера. При ведении переговоров иногда возникают паузы, которые интуитивно хочется заполнить. Так вот с английскими партнерами никогда не нужно бояться молчать. Наоборот, грубым поведением считается, когда человек слишком много говорит, то есть, по мнению англичан, силой навязывает себя другим. У шокированных таким поведением партнеров тут же появляются основания не доверять вам. Бережливость - качество, которое англичане проявляют к деньгам, словам и эмоциям. Они неприязненно относятся к любому открытому выражению чувств.

Не следует начинать переговоры с английскими фирмами без тщательной подготовки и согласования. Импровизации здесь недопустимы. Не обязательно и сообщать своим английским партнерам о своем прибытии и адресе, если согласованы сроки и программа пребывания. Пунктуальность в Великобритании - жесткое правило. Обмен рукопожатиями принят только на первой встрече, в дальнейшем, англичане довольствуются простым устным приветствием.

Переговоры могут вестись с одним или несколькими участниками. Традиционно, они начинаются с обсуждения погоды, спорта и т. д. Англичане принимают решение медленнее, чем, например, французы. На честное слово англичан можно положиться. К переговорам англичане подходят с большой долей прагматизма, полагая, что в зависимости от позиции партнера на самих переговорах может быть найдено наилучшее решение. Они достаточно гибки и охотно откликаются на инициативу противоположной стороны. Прагматический подход к делу, эмпиризм отличает английских переговорщиков. Традиционным для британцев было и есть умение избегать

острых углов во время переговоров.

Если вам в перерыве переговоров предложат стандартный английский завтрак или обед, постарайтесь не размачивать тартинки в чае, собирать соус с тарелки кусочками хлеба, класть руки на колени, курить до того, как вам подадут кофе. Из крепких напитков употребляют джин и виски, хотя любимым напитком англичан остается пиво. Произносить тосты и чокаяться не принято. Перед тем как выпить они произносят "чиэз". В разговорах за столом лучше избегать таких тем, как жизнь королевской семьи, религия, Северная Ирландия, частная жизнь и деньги.

Приглашение в дом следует рассматривать как знак особого расположения. Если такое приглашение последует, то в день визита не забудьте послать с посыльным хозяевам дома цветы, шоколад и вино.

В гостях в английском доме не принят обмен визитными карточками.

ГЕРМАНИЯ

Немцы отличаются трудолюбием, прилежанием, пунктуальностью, бережливостью, рациональностью, организованностью, педантичностью, скептичностью, серьезностью, расчетливостью, стремлением к упорядоченности.

Деловые связи с немецкими фирмами можно установить путем обмена письмами с предложениями о сотрудничестве. Свои предложения иностранные фирмы и отдельные предприниматели имеют возможность бесплатно публиковать в специализированном бюллетене "Аусландсанфраген", которые дублируются также в приложениях к газете "Нахрихтен фюр Ауссенхандель", издаваемых Федеральным ведомством внешнеторговой информации в Кельне. Для установления деловых отношений можно использовать принятую в Германии практику организации сотрудничества через агентские и посреднические фирмы. Высокий профессионализм и безусловное выполнение принятых на себя обязательств способствуют налаживанию долгосрочных деловых связей с немецкими фирмами.

Переговоры ведутся с участием одного или нескольких партнеров. Своей пунктуальностью "по-немецки" вы сразу заслужите уважение ваших немецких коллег, что, в свою очередь, благотворно скажется на микроклимате в процессе переговоров. Церемония представления и знакомства соответствует международным правилам: рукопожатие и обмен визитными карточками.

Немцы предпочитают те переговоры, в которых они с достаточной очевидностью видят возможность нахождения решения. Обычно участники очень тщательно прорабатывают свою позицию. В ходе переговоров они любят обсуждать вопросы последовательно, один за другим.

Если вас в перерыве переговоров пригласили в ресторан, то не забудьте, что, во-первых, счета в ресторане иногда оплачиваются отдельно: приглашающими и приглашенными. Во-вторых, за столом следует пить только тогда, когда хозяева произнесут традиционное "Прозит!". Наконец, в-третьих, следует избегать разговоров политического характера.

В Германии очень редко приглашают деловых партнеров домой. Если же такое приглашение последует, то не забудьте букет цветов для хозяйки дома.

ВЕНГРИЯ

Венгры весьма эмоциональны, что иногда мешает деловым отношениям. Они чувствительны к вопросам, связанным с "национальной гордостью" или "традиционным рыцарством". Венгерский участник переговоров практически всегда считает себя аристократом и стыдится вести мелочный торг. Он скорее пойдет на уступку, зачастую не отвечающую его интересам. Партнер, приняв уступку, может оценивать поведение венгра как пренебрежительное и самодовольное [213].

Для венгерских участников переговоров важен личный компонент в деловых отношениях, формирующий доверие. Привычным делом при длительных и серьезных контактах становится посещение ресторанов, однако, детали торговых соглашений там не принято обсуждать. Эти вопросы, согласно венгерским нормам, должны обсуждаться в офисе.

В Венгрии в меньшей степени, чем в Германии или Австрии, при обращении придают внимание академическим званиям. Венгры весьма восприимчивы к шику и элегантности, в частности в одежде.

ИТАЛИЯ

Итальянцы экспансивны, горячи, порывисты, отличаются большой общительностью.

Существующая в стране практика деловых переговоров отвечает аналогичным нормам большинства европейских стран. Некоторые различия проявляются в поведении представителей крупных и мелких фирм. Последние, как правило, более энергичны и активны на первых этапах установления контактов, стремятся не затягивать решения организационных и формальных вопросов, охотно идут на альтернативные варианты решений.

Для налаживания деловых отношений достаточно обмена официальными письмами с предложениями. Нередки случаи, когда для установления деловых связей обращаются к услугам посредников, институт которых довольно быстро развивается.

Надо иметь в виду, что итальянские бизнесмены придают большое значение тому, чтобы переговоры велись между людьми, занимающими примерно равное положение на предприятии, в деловом мире или обществе.

Немаловажное значение для представителей деловых кругов имеют неформальные отношения с партнерами, в том числе и в неслужебное время. Считается, что неофициальная обстановка способствует сглаживанию возможных противоречий, возможности более свободно высказать критические замечания в адрес партнера, не рискуя вызвать его неудовольствие. Крепкие напитки пьют редко, даже знаменитая итальянская граппа не в большом ходу на своей родине. Приверженные традициям итальянцы предпочитают не пить также и пива, обычно употребляют местное вино, которое является непременным атрибутом любого обеда. Пространные тосты здесь не приняты, и перед тем как выпить в Италии произносят "чин-чин".

Итальянцы очень ценят проявление интереса к Италии как стране, являющейся родоначальницей многих видов искусств и ремесел. Проявление уважения и знаний в этой сфере всегда производит благоприятное впечатление и помогает создать на переговорах атмосферу доверия и благожелательности.

В целом, итальянские бизнесмены достаточно чувствительны к соблюдению основных правил деловой этики, это следует учитывать при организации и ведении переговоров [14; 110].

ИСПАНИЯ

По своему характеру испанцы - серьезные, открыты, галантны, человечны, обладают большим чувством юмора и способностью работать в команде. Каждая из семнадцати провинций Испании дополнительно накладывает на характер жителей свой колорит.

О своем прибытии в страну нужно обязательно сообщать партнерам.

Не следует назначать встречу в полдень - час фиесты. Склонность испанцев опаздывать на встречу является предметом многочисленных шуток. Церемония знакомства не отличается от общепринятой: рукопожатие и обмен визитными карточками.

Как правило, переговоры проходят с участием одного или нескольких партнеров и традиционно начинаются с обсуждения погоды, спорта, достопримечательностей города и т. д. Стиль ведения переговоров с представителями испанских фирм менее динамичен, чем с американскими и японскими. Так же как и предприниматели других стран, испанские бизнесмены большое значение придают тому, чтобы переговоры велись между людьми, занимающими практически равное положение в деловом мире или обществе. Поскольку испанцы очень любят много говорить, то регламент встреч часто не соблюдается. Необходимость классического костюма, белой рубашки и начищенной обуви очевидна.

В Испании едят поздно: завтракают в 14 часов, обедают – в 22 часа. За столом избегайте обсуждения таких тем, как гражданская война, период правления Франко, коррида, личная жизнь. В Испании не принято приглашать деловых партнеров домой. Однако, если такое предложение последует, то принесите с собой в качестве подарка цветы и вино. Избегайте слишком дорогих подарков, которые могут быть восприняты как взятка и обидят партнера.

ШВЕЦИЯ

Шведы известны в мире своей глубоко укоренившейся лютеранской деловой этикой, которая наиболее близка к немецкой, но не столь суха. К ее характерным чертам относятся прилежность, пунктуальность, аккуратность, серьезность, основательность, порядочность и надежность в отношениях.

Уровень квалификации шведских бизнесменов очень высок, поэтому в своих партнерах они особенно ценят профессионализм. Шведы, как правило, владеют несколькими иностранными языками, в первую очередь английским и немецким.

Шведы – педанты, не называйте вашего партнера по имени до тех пор, пока он сам вам этого

не предложит.

Шведы любят планировать дела заранее, поэтому и о деловых встречах лучше договариваться заблаговременно, а не в последнюю минуту. На переговоры являются в точно назначенное время, отклонение от которого не должно превышать 3-5 минут, в исключительных случаях - до 15 минут.

Шведские бизнесмены предпочитают знать заранее состав участников и программу пребывания (включая рабочую часть, приемы, посещение театров и т. п.). Будет вежливым с вашей стороны дать рекомендации о форме одежды при посещении приемов и театра.

Традиционно переговоры начинаются с беседы о погоде, спорте, достопримечательностях и т. д. К этой части переговоров нужно заранее готовиться. В солидных шведских компаниях соблюдается строгая дисциплина и субординация в соответствии с занимаемым положением. Каждый участник переговоров имеет право на собственное мнение, когда ему будет предоставлено слово.

Шведы сдержанны и обычно не выражают ярко своих эмоций. Они предварительно и всесторонне изучают полученные предложения и любят рассматривать все вопросы в мельчайших деталях, поэтому, если вы хотите достичь успеха, на переговоры нужно приходить тщательно подготовленным.

Дружеские связи и отношения играют особую роль в развитии бизнеса. Работа не ограничивается стенами офиса и часто имеет продолжение за дружеским ужином в ресторане или в гостях. Домой приглашают обычно только самых близких или важных партнеров. Если вы получили такое приглашение, то не забудьте купить цветы хозяйке дома или прислать их с посылным в день визита. Из российских сувениров особой популярностью у шведов пользуются изделия народных промыслов, платки, шали, пластинки с классической музыкой, духи "Красная Москва" и шоколадные конфеты. Шведы любят за ужином соблюдать маленькие традиции.

По обычаю хозяин дома в знак приветствия поднимает бокал и, обращаясь к каждому, произносит "сколь" (за ваше здоровье). Каждый раз, когда звучит это слово, все обмениваются взглядами, выпивают и снова смотрят в глаза друг другу. Не рекомендуется произносить тост за хозяйку или хозяина до конца трапезы, ставить бокал на стол во время произнесения тоста до тех пор, пока присутствующие не взглянули в глаза друг другу. Правила хорошего тона предусматривают также ответное приглашение и с вашей стороны.

Шведы придерживаются традиционных взглядов на одежду делового человека, предпочитая классический стиль. Для мужчин это темный, обычно синий в мелкую полоску, или серый костюм. Для женщин - более или менее строгий, не очень яркий костюм модных длины и силуэта, не слишком вычурное платье [364].

РОССИЯ

Говоря о европейских стилях делового общения, очевидно, нельзя обойтись без описания российских характерных особенностей ведения переговоров и деловых бесед. На формирование отечественного стиля оказали влияние два фактора: с одной стороны – советские нормы, правила делового общения, ценностные ориентации, сформированные в это время, с другой - черты русского национального характера.

Советские участники переговоров, особенно те, кто постоянно их вел, оценивались многими зарубежными партнерами как высокопрофессиональные специалисты. Прежде всего, данная характеристика относилась к хорошему знанию предмета переговоров. Большое внимание уделялось выполнению принятых обязательств. Как правило, в отношении зарубежных партнеров здесь не допускалось нарушений. Решение могло долго не приниматься, согласовываться, уточняться, но если оно принято и договор подписан, он строго выполнялся. Такое же пунктуальное следование договору ожидалось и требовалось от партнеров.

Одновременно с этими положительными характеристиками, часто сосуществовали и отрицательные. Прежде всего, стоит обратить внимание на понимание компромисса в советский период в значительной степени как вынужденной, временной меры. Такое понимание и отношение к компромиссу (а он является одним из наиболее существенных элементов переговоров) не могло не сказаться на советском стиле ведения переговоров. Часто зарубежные партнеры описывали советский стиль как довольно закрытый, настороженный. Тактика же ведения переговоров отличалась порой тем, что советская сторона в начале переговоров старалась занять позицию, которая заключалась в значительном завышении своих требований. Затем после длительных дискуссий происходило сближение позиций. При этом сами уступки советской стороной рассматривались часто как проявление слабости и делались весьма неохотно. В ряде

случаев использовались приемы, направленные на получение односторонних преимуществ.

Состав, структура советской делегации на переговорах была построена, как правило, по жесткому иерархическому принципу. Принятие решения требовало согласования вопросов с Москвой, что могло занимать довольно много времени. На переговорах советская сторона предпочитала действовать осторожно, не рисковать. Если существовал выбор между более и менее рискованными вариантами решения, часто выбирался второй вариант. Уклонение от риска приводило к ограничению инициативы. Советские участники переговоров скорее реагировали на то, что предлагал партнер, нежели выдвигали собственные варианты решения.

Описывая особенности русского национального характера, академик Д. С. Лихачев подчеркивает, что в течение многих веков Россия находилась на перекрестке торговых путей, идущих с севера на юг (от Балтийского моря к берегам Средиземноморья - "из варяг в греки") и с запада на восток (из Европы в Китай и Индию). В результате "русская культура уже по одному тому, что она включает в свой состав культуры десятков других народов и издавна была связана с соседними культурами Скандинавии, Византии, южных и западных славян, Германии, Италии, народов Востока и Кавказа, - культура универсальная и терпимая к культурам других народов" [184, с. 3]. Это также способствовало формированию интереса в России к другим культурам, включению элементов этих культур, в первую очередь западноевропейской, в российскую. Многие нововведения Петра I могут служить яркой иллюстрацией этому. Ф. М. Достоевский описал данную черту русского национального характера очень точно: "Да, назначение русского человека есть бесспорно всеевропейское и всемирное. Стать настоящим русским, стать вполне русским, может быть, и значит только (в конце концов это подчеркните) стать братом всех людей, всечеловеком, если хотите" [93, с. 536].

Применительно к переговорам, деловым отношениям это означает, прежде всего, способность достаточно легко вести дела с представителями различных стран и национальностей, умение чувствовать партнера, быть открытым к его переговорному стилю. Одновременно Д. С. Лихачев называет и другую - стремление доводить все "до крайностей, до пределов возможного" [184, с. 5]. На переговорах это может проявиться по-разному: и как постоянное следование очень жесткой позиции (либо наоборот), и как неожиданное для партнера полное принятие его предложений. Именно с этой чертой, видимо, связана такая особенность поведения отечественных участников переговоров, подмеченная американским автором Р. Смитом [419], как быстрая смена настроений и установок в отношении партнера: то крайне дружеское расположение, то вдруг проявление официальности, исключаяющее любые личные симпатии. Вообще многими отмечалось, что эмоциональная сторона являлась важной составной частью советского стиля ведения переговоров.

Еще одна любопытная характеристика бывшего советского, а ныне российского стиля делового общения имеет достаточно глубинные корни. Обсуждая вопросы, отечественные участники переговоров обращают внимание скорее на общие цели и относительно мало уделяют внимания тому, как это можно сделать. В то же время вопросы, как достичь той или иной цели, остаются ключевыми, например, для американских представителей. Такое расхождение в отношении деталей может затягивать выработку российско-американских договоренностей, а в некоторых случаях и вообще вести к срыву переговоров.

При описании российского стиля делового общения следует обратить внимание на ряд особенностей, обусловленных недостатком опыта делового общения многих российских предпринимателей.

В результате отечественные участники с точки зрения зарубежных коллег подходят к переговорам довольно странно. Если, обсуждая деловое предложение, канадцы (впрочем, как и многие другие бизнесмены) рассуждают так: мы объединяемся, чтобы увеличить размер "пирога", и тогда каждый получит больше. Иными словами, они ориентированы на стратегию "выигрыш/выигрыш". Российские предприниматели часто ориентированы на иную стратегию. Они считают, что размер пирога известен, и задача заключается в том, чтобы захватить себе кусок побольше [55, с. 5]. Эта характеристика отечественных участников переговоров говорит не о чертах русского национального характера, а скорее о некомпетентности, отсутствии определенной "переговорной культуры", стремлении даже в ситуации сотрудничества видеть в значительной мере конфликт интересов, нежели их совпадение. Кроме того, в этом сказывается и старое, советское, понимание компромисса. Еще одно, в чем мы уступаем иностранным партнерам - это в умении "торговаться". Русские за границей колоссально переплачивают за все именно в силу своей склонности платить не только не торгуясь, но даже и не разузнав как следует реальные уровни цен. Иностранцы это уже отлично знают и используют. По мере развития переговорной практики в нашей стране подобное поведение на переговорах будет скорее исключением;

КИТАЙ

Во время деловых встреч китайские участники переговоров очень внимательны к двум вещам:

- 1) сбору информации относительно предмета обсуждения, а также партнеров по переговорам;
- 2) формированию "духа дружбы" [420, р. 1-16].

Причем "дух дружбы" на переговорах для них вообще имеет очень большое значение, что в значительной степени обусловлено китайскими культурными традициями и ценностями и подчеркивается многими авторами [414]. "Дух дружбы" китайцы, по сути, отождествляют с хорошими личными отношениями партнеров. При этом желательно не забывать, что во время приветствий при обмене рукопожатиями (оно принято в Китае), сначала жмут руку наиболее высокопоставленного лица.

В китайской делегации, как правило, много экспертов, например эксперт по финансовым вопросам, техническим и т. д. В результате численность делегации оказывается достаточно большой.

Китайцы ведут переговоры, довольно четко разграничивая отдельные этапы: первоначальное уточнение позиций, их обсуждение и заключительный этап переговоров. На начальном этапе большое внимание уделяется внешнему виду партнеров, манере их поведения, отношений внутри делегации. На этой основе китайцы пытаются определить статус каждого из участников переговоров. В дальнейшем они в значительной мере ориентируются на людей с более высоким статусом, как официальным, так и неофициальным. Кроме того, в делегации партнера ими выделяются люди, которые выражают симпатии китайской стороне. Именно через этих людей китайцы впоследствии стараются оказать свое влияние на позицию противоположной стороны.

На переговорах с китайской стороной не следует ожидать, что партнер первым "откроет свои карты", то есть первым выскажет свою точку зрения, первым сделает предложения и т. д. Если переговоры проводятся на китайской территории (кстати, они любят проводить переговоры у себя дома), китайцы могут сослаться на то, что согласно их традициям "гость говорит первым". Попытки же получить вначале информацию от китайской стороны часто оказываются безрезультатными: информация сводится в основном к общим положениям.

Китайская сторона делает уступки обычно под конец переговоров, после того как оценит возможности противоположной стороны. Причем в момент, когда кажется, что переговоры зашли в тупик, китайцами вдруг вносятся новые предложения, предполагающие уступки. В результате переговоры возобновляются. Однако ошибки, допущенные партнером в ходе переговоров, умело используются.

Окончательные решения обычно принимаются китайскими участниками не за столом переговоров с партнером, а дома. Одобрение достигнутых договоренностей со стороны "центра" практически обязательно. При этом не исключено, что при возможности они постараются улучшить для себя достигнутые договоренности, внести поправки и оговорки.

В Китае придать важное значение налаживанию неформальных отношений с зарубежными партнерами. Вас могут спросить о возрасте, семейном положении, детях - не обижайтесь, это искренний интерес к вам. Вас радушно пригласят в гости или в ресторан на обед, где подадут не менее 20 блюд. Если вы не готовы попробовать предлагаемое вам экзотическое блюдо, не отказывайтесь демонстративно. Попробуйте съесть хотя бы маленький кусочек, а остальное смешайте на тарелке. Подача супа к столу - сигнал того, что обед близится к завершению. Гость встает из-за стола первым [127].

Основной напиток китайцев – рисовая водка (крепостью 55 градусов). В народе очень популярно красное вино каулиян. Азия - церемониальна, поэтому в Китае приняты тосты, но чокаются не обязательно. Если же чокаются то соблюдая старое правило: младший должен чокнуться верхней частью своего бокала о ножку бокала, который поднимает старший, тем самым показывая, что он ставит себя ниже сотрапезника. Разливающий напиток должен наполнять чужие бокалы до краев, иначе это будет выглядеть как неуважение. Чокаясь, произносят "кан пей", что соответствует русскому "пей до дна", а в переводе с китайского "чтобы река обмелела".

Подарки лучше делать не определенному лицу, а всей организации, так как местные правила могут запрещать принимать личные подарки.

ЯПОНИЯ

В японском национальном характере выделяются трудолюбие, сильно развитое эстетическое чувство, приверженность традициям, склонность к заимствованию, дисциплинированность, преданность авторитету, чувство долга, вежливость, аккуратность, самообладание, бережливость, любознательность, стремление к согласованным действиям в группе. Принято считать, что японец с детства воспитывается в духе "групповой солидарности", учится подавлять свои индивидуалистские порывы, сдерживать амбиции, не выпячивать свои сильные качества. Японская мораль считает узы взаимной зависимости основой отношений между людьми. Индивидуализм же изображается ею холодным, сухим, бесчеловечным. "Найди группу, к которой бы ты принадлежал, - проповедует японская мораль. - Будь верен ей и полагайся на нее. В одиночку же ты не найдешь своего места в жизни, затеряешься в ее хитросплетениях. Без чувства зависимости не может быть чувства уверенности" [223, с. 30]. Такое поведение, согласно японским традициям, неизбежно будет вознаграждаться. Японцы привыкли судить о человеке, в первую очередь, по его принадлежности к той или иной группе. Когда два японца встречаются впервые, они прежде всего стараются выяснить принадлежность друг друга, а также положение, которое занимает в своей группе каждый из них. Без этих сведений им трудно найти основу для общения [223, с. 32]. Соединяя свои интересы с интересами семьи, дома, а на работе - с интересами группы, японец будет автоматически продвигаться одновременно с коллегами вверх по служебной лестнице, а, достигнув определенного уровня, смиренно ждать, будет он выдвинут в верхний эшелон или нет" [234, с. 150]. Отсюда большое значение для японцев имеет "верность" своей фирме, государству, нации, самоотверженность и патриотизм при отстаивании их интересов.

Улыбка или смех в Японии могут означать разное - это признак дружеского расположения и выражение сдержанности, скрытности, и открытое выражение эмоций, и признак неловкости, вызванной затруднительным положением. Такую улыбку называют "загадочная улыбка", она запечатлена на лицах будд, покоящихся в храмах.

Рукопожатие в Японии не принято. Очевидно, японцы избегают пристального, прямого взгляда, который неизбежен при рукопожатии и им не импонирует манера прикасаться друг к другу. Так или иначе рукопожатие не включается в процесс общения. Важнейшим элементом правил хорошего тона являются поклоны. Причем, пятнадцати, например, поклонов достаточно лишь для тривиального приветствия. Чтобы произвести хорошее впечатление, нужно кланяться сорок пять раз, особое почтение выражают семьюдесятью поклонами, а самую уважаемую личность приветствуют, поклонившись девяносто раз подряд. При представлении вручайте и старайтесь получать визитные карточки обеими руками; в знак уважения внимательно их прочитайте. Карточка будет подана так, чтобы было легко прочитать на ней написанное, так же следует давать и свою.

В отличие от многих других стран, попытки установления деловых контактов с японскими фирмами путем переписки и телефонного общения, как правило, являются малоэффективными. Такое поведение объясняется несколькими причинами.

Во-первых, большинство действующих на национальном рынке мелких и средних фирм ведут свои дела на японском языке и контакты с ними требуют переводчика.

Во-вторых, японские предприниматели чрезвычайно щепетильны и скрупулезно относятся к принимаемым на себя обязательствам. Поэтому даже проведение переговоров они рассматривают как обязывающий шаг и не склонны идти на него, не получив о партнере и его предложениях исчерпывающей информации.

В-третьих, в японских фирмах действует весьма сложная процедура принятия решений, что замедляет получение вами ответа на ваш запрос. И, наконец, японские предприниматели отличаются пристрастием к личным беседам и отсутствием склонности к обсуждению сколько-нибудь важных вопросов путем переписки или по телефону. Особенно характерен такой подход для мелких и средних бизнесменов.

Для того чтобы справиться с этими трудностями, можно предложить следующее решение. При посылке деловых писем японским фирмам, с которыми вы хотите начать сотрудничать, приложите к ним ваши официальные годовые отчеты, брошюры и другие издания с подробной информацией о вашем предприятии и его продукции. Они нужны с точки зрения представления вашей фирмы как надежного и солидного партнера. Желательно, чтобы материалы были представлены на японском языке, причем перевод сделан профессиональным переводчиком. Некачественный перевод создаст неблагоприятное впечатление.

Во время первой деловой встречи с представителями японских фирм, принято обмениваться письменными материалами о своих фирмах. Такие материалы должны включать следующую

информацию: профиль вашей фирмы, основные данные о ней (точное название, адрес, фамилии и должности главных должностных лиц, ассортимент выпускаемой продукции, основные вехи развития компании), биография главы вашей фирмы, текстовые и графические материалы, которые бы давали представление о предлагаемых вашей фирмой на японский рынок продукции, технологиях и услугах. Кроме того, желательно представить дополнительную информацию об отличительных особенностях вашей продукции, по сравнению с продукцией конкурентов.

Большое значение в японской культуре придается пунктуальности, точности. Договорившись о встрече, японец непременно в срок, вплоть до минуты, появится на месте. На предельной обязательности во многом основана вся практика делового общения в Японии. Точность на переговорах – будь то во времени их начала и окончания, или в выполнении обещаний, взятых на себя обязательств – одна из важнейших черт японского стиля ведения переговоров.

Иностранец, впервые встретившийся с японскими бизнесменами, бывает крайне удивлен медленным темпом деловых переговоров. Переговоры начинаются с обсуждения вопросов, не имеющих никакого отношения к предмету встречи, и лишь через некоторое время японская сторона переходит к официальной теме встречи. Чем серьезнее выдвинутые на повестку дня предложения, тем больше внимания уделяется малозначимым деталям. За этим кроется традиционное стремление создать соответствующую атмосферу переговоров, установить "отношения сотрудничества" для облегчения процесса принятия главного решения, когда все второстепенные вопросы, не вызывающие особых разногласий, будут улажены к взаимному удовлетворению сторон. Терпение в Японии считается одной из основных добродетелей, в том числе и в бизнесе. Кроме того, в рамках принятой в стране идеологии внутрифирменного управления ваши японские коллеги не могут обойтись без консультаций и согласований с руководством других подразделений и отдельными сотрудниками своей фирмы, что также тормозит переговоры.

При проведении переговоров важно иметь в виду, что в Японии, когда вы слышите "да", это далеко не всегда означает действительное согласие. Это вытекает, во-первых, из грамматики японского языка: если ваш вопрос уже содержит отрицание ("Вы не хотите этого?"), то есть имея в виду "Нет, не хочу", ваш японский собеседник ответит "да". Во-вторых, японское "хай", обычно переводимое как "да", в ходе беседы употребляется довольно часто, но в смысле "так-так", "да-да", то есть скорее для подтверждения того, что вас продолжают слушать. Кроме того, хотя в Японии считается похвальным умеренность и сдержанность в жестах и движениях, но тем не менее частое кивание головой в процессе разговора также скорее означает "я вас внимательно слушаю", чем "я согласен с вами". В-третьих, японцы традиционно стремятся не вступать в открытое противоречие с собеседником и огорчать его, а потому избегают прямых ответов "нет".

Если японский бизнесмен хочет сказать "нет", он обычно говорит, что "это трудно". Хотя и в такой ситуации можно проявить не только настойчивость, но и изобретательность, зачастую "разговорить" партнера, в результате чего прийти к устраивающему обе стороны компромиссу. В то же время японским словом "вакаримасита", обычно переводимым как "я понимаю", ваш собеседник выражает гораздо большее - согласие с вами. Иногда, когда японцы хотят избежать категорического "нет", они задают контрвопрос, после чего считается не тактичным настаивать или добиваться своего, или переводят разговор на другую тему. Если японцы хотят ответить отрицательно, но не имеют веских аргументов, они ссылаются на плохое самочувствие, ранее данные обещания и т. п. Сдержанность является нормой их поведения.

Желание избегать открытого столкновения противоположных взглядов проявляется у японцев и в практике принятия решений. Решения эти обычно представляют собой не результат чьей-то личной инициативы, а итог согласования мнений всех заинтересованных лиц - как бы общий знаменатель, найденный на основе взаимных уступок. При этом по нормам японской деловой этики главной добродетелью обладает не тот, кто твердо стоит на своем (пусть даже будучи правым), а тот, кто проявляет готовность к компромиссу ради общего согласия.

Процесс согласования мнений начинается в наиболее заинтересованной группе, а затем шаг за шагом движется вверх. Лишь после кропотливой подготовки вопрос выносится на обсуждение руководства. Как правило, ни один из участников такой дискуссии не станет сразу целиком излагать свое мнение, тем более - предлагать что-то конкретное. Вместо этого он выскажет сначала лишь небольшую, наиболее бесспорную часть того, что думает по данному вопросу; образно говоря, сделает лишь осторожный шаг вперед и тут же оглянется на остальных.

Важно иметь в виду, однако, что компромисс в представлении японцев – это зеркало момента. Подобно тому как их мораль делит поступки не на хорошие и дурные, а на подходящие и неподобающие, японцы считают само собой разумеющимся, что соглашение имеет силу лишь

до тех пор, пока сохраняются условия, в которых оно было достигнуто. Там, где англичанин скажет: "Раз возник спор, обратимся к тексту соглашения и посмотрим, что там написано", - японец будет доказывать, что, если обстановка изменилась, должна быть пересмотрена и прежняя договоренность [223, с. 35-36].

Давая рекомендации по ведению переговоров с японцами, американский исследователь М. Блейкер [388] отмечает, что когда японцы встречаются с ярко выраженной уступкой, они вероятнее всего ответят тем же. В целом же уступки, компромисс, на который идут японцы, воспринимаются ими часто как нечто неизбежное и вынужденное. По отношению к более слабым партнерам уступки рассматриваются японской стороной как проявление "доброй воли" и "великодушия". М. Блейкер констатирует малую эффективность угроз при переговорах с японцами. Сами же японцы редко используют угрозы, впрочем, как и другие тактические приемы, направленные на принуждение - блеф, нажим и т. п.

Японцы часто стремятся избегать обсуждений и столкновений позиций во время официальных переговоров, а также участия в многосторонних переговорах. При переговорах с более слабым партнером японские участники могут прибегнуть к угрозам. В целом для японской стороны мало характерны особые подвижки в позиции или значительные изменения в тактике при ведении переговоров. В то же время японцы уделяют много внимания развитию личных отношений с партнерами. Во время неофициальных встреч они стремятся по возможности подробнее обсудить проблему. Если получено приглашение в традиционный ресторан японской кухни, необходимо обратить внимание на обувь и носки - придется разуваться! Когда вас угощают спиртным, следует поднять свой бокал, а затем тут же перехватить у японца бутылку и наполнить его бокал. Не отказывайтесь хотя бы пригубить предлагаемое. Отказ может быть мотивирован только медицинскими противопоказаниями. Если вы не готовы попробовать предлагаемое вам блюдо, не отказывайтесь демонстративно. Съешьте маленький кусочек, остальное просто смешайте на тарелке.

На переговорах японцы часто стремятся избежать риска, что рассматривается ими как угроза для их чести, престижа, репутации. Стремление не проиграть может оказаться сильнее, чем желание одержать победу. В то же время они стараются максимально развить свободу маневра на переговорах, и личная смелость и решительность может ярко проявляться в дискуссиях. Характерной чертой японцев является чувствительность к общественному мнению.

В ходе переговоров с японскими бизнесменами трудно обойтись без возникающих пауз и молчания. Не следует пытаться заполнить паузу самому. Для японцев такая ситуация нормальна, обычно после взаимного молчания беседа становится более плодотворной. Забудьте о тактических проявлениях чувств, особенно раздражения. Японцы приучены контролировать свои эмоции (особенно в деловых вопросах) и будут шокированы грубостью. Терпение и стремление к установлению взаимопонимания даст гораздо лучшие результаты, нежели конфронтационный стиль.

Стоит использовать любой уместный предлог для того, чтобы напомнить партнеру о себе и продемонстрировать, что и вы, со своей стороны, не забываете о нем. В число хороших поводов для поддержания и возобновления контактов входят направление партнеру короткого благодарственного письма после проведения переговоров; отправка новых информационных или рекламных брошюр, печатных материалов вашей компании; посылка вырезок из газет с заметками, касающимися предмета ваших взаимных интересов; поздравления с праздником (поздравительные открытки желательно направлять лично каждому сотруднику, с которым вы имеете дело, а не на всю компанию в целом); поздравление партнера в связи с его продвижением по службе; отправление извещения о последних изменениях ваших должностных обязанностей и т. д. [352]

Подарки – обычное дело в Японии, особенно в пред- и посленовогодний период, а также в середине лета. Имейте в виду, что получивший подарок, по японским этическим воззрениям, обязан ответить тем же; поэтому слишком дорогой подарок может поставить японца в затруднительное положение. По той же причине никогда не распаковывайте и не рассматривайте полученный вами подарок в присутствии дарителя. Старайтесь не дарить цветов, если только вы твердо не уверены в необходимости этого. Неправильный выбор может стать намеком совсем не на те отношения, который имеет в виду дарящий.

РЕСПУБЛИКА КОРЕЯ

К установлению деловых отношений корейцы подходят иначе, чем в странах Запада. Трудно или невозможно наладить контакт путем прямого обращения к южнокорейской фирме в

письменном виде. Желательна личная встреча, договориться о которой лучше всего через посредника. Ваш посредник, хорошо знакомый с вашими будущими партнерами, представит вашу организацию, расскажет о ваших предложениях, о вашем личном статусе на фирме и т. д.

Следует иметь в виду, что в Корее сильна традиционная конфуцианская мораль, согласно которой в межличностных отношениях необходимо учитывать чувства другого, относиться к нему исходя из его социального статуса, уважать его права и быть искренним в своих намерениях. Традиционная мораль высоко ставит личное общение, личный контакт, без которых в Корее невозможно решить ни одной проблемы. Именно поэтому корейцы всегда настаивают на личной встрече, даже в тех случаях, когда с нашей точки зрения достаточно телефонного разговора. Если на просьбу о встрече вы ответите уклончиво, не исключено появление корейцев в вашем офисе без предварительной договоренности, поскольку они могут принять ваш неопределенный ответ за готовность встретиться.

Корейцы, в своей массе, являются открытыми, общительными, очень вежливыми и хорошо воспитанными людьми. Поэтому будет уместным помнить, что теплое отношение к вам может и не означать, что вам удалось так уж заинтересовать ваших партнеров своими предложениями. Они просто проявляют вежливость, и вы должны отвечать тем же.

Корейское общество является строго иерархичным и весьма авторитарным. Престиж человека зависит от должности и возраста и зарабатывается часто нелегким трудом. Поэтому если иностранец не проявит должного уважения, его шансы на успех снизятся. Для этого надо четко представлять себе соотношение собственного статуса со статусом партнера. Определению этого будут способствовать ваши визитные карточки, в которых корейских бизнесменов заинтересует не столько ваше имя, сколько организация в которой вы работаете, и ваше положение в ней. Говоря об именах, надо помнить, что у корейцев первый слог - это фамилия (наиболее распространенные: Ким, Ли, Пак, Цой, Хан, Нам, Чон, Сон), а два последующих – личное имя.

Корейские бизнесмены считаются весьма напористыми и агрессивными при ведении переговоров. Традиционное воспитание и мораль не всегда позволяют перейти к проблеме, подлежащей решению. Обычно переговоры, особенно первоначальные, имеют довольно длительную протокольную часть. Однако, в отличие от представителей японских компаний, корейцы не склонны долго обсуждать второстепенные моменты в стремлении обеспечить плавный переход к главному вопросу. Для корейских бизнесменов характерна ясность и четкость выражения проблем и путей их решения.

Корейцы не привыкли открыто выражать несогласие с партнером, доказывать его неправоту (и того же ждут от собеседников). В общении с корейскими бизнесменами не следует употреблять выражения "надо подумать", "предложение нуждается в длительном изучении", "решить этот вопрос будет не так просто" и т. п., поскольку это воспринимается ими не как готовность к длительным усилиям по выяснению возможностей реализации идеи, а как констатация ее неприемлемости на данном этапе. Они не любят заглядывать далеко в будущее, их больше интересует, как правило, непосредственный результат их усилий.

К нормам деловой жизни следует отнести, например, извещения о перемещениях, рассылаемые постоянным партнерам, благодарственные письма, которые после визитов направляются всем, с кем были проведены встречи. На первой встрече принято обмениваться сувенирами, цель которых - оказание внимания данной фирмы к потенциальному партнеру, а также реклама.

Корейцы щепетильны в вопросах одежды: для мужчин это всегда строгий деловой костюм, чаще всего с белой рубашкой и нейтральным галстуком, для женщин в служебной обстановке исключаются брюки. Не принято курить в присутствии старших по возрасту и должности.

В целом, протокол в отношениях с южнокорейскими бизнесменами соблюдается менее строго, чем с японскими [324].

АРАБСКИЕ СТРАНЫ

Для арабов одним из важнейших элементов на переговорах является установление доверия между партнерами. Если типичный американец старается предугадать развитие событий при решении любой проблемы, то арабы скорее привыкли ориентироваться на прошлое, постоянно обращаясь к своим корням и традициям. Они также предпочитают предварительную проработку деталей обсуждаемых на переговорах вопросов. Большое значение в арабском мире имеют исламские традиции.

В целом, поскольку арабский мир далеко не однороден, существуют значительные различия в стилях делового общения у представителей различных арабских государств. Остановимся немного

подробнее лишь на одном из арабских стилей – египетском. Американский исследователь, бывший участник переговоров в Кэмп-Дэвиде У. Квандт выделяет три главных черты [415, р. 105-124].

Во-первых, подчеркивает он, Египет является одним из древнейших очагов человеческой цивилизации, поэтому для египтян весьма характерно чувство национальной гордости, следование историческим традициям своей страны. Другая черта - это принятие необходимости сильного правления, и, наконец, третья – жесткие и довольно развитые административные правила поведения.

Эти особенности египтян в значительной степени сказываются при ведении ими переговоров. Так, они весьма чувствительны к вопросам, связанным с национальной независимостью. Все, что каким-то образом может рассматриваться как вмешательство в их внутренние дела, будет отвергаться с беспощадностью. Важным оказывается и уровень, на котором ведутся переговоры. При этом египтяне чаще предпочитают "торг" иным типам взаимодействия с партнером. Египтяне большое значение придают проявлениям дружбы, искренности, гостеприимства и хорошего настроения.

В мусульманском мире иностранец не может обращаться с вопросами или просьбами к женщине, это считается неприличным, все обсуждения ведутся с мужчинами. При встрече в арабских странах мужчины обнимаются, слегка прикасаются друг к другу щеками, похлопывают по спине и плечам, но такие знаки внимания возможны только между своими и не распространяются на чужестранцев.

Если европейское приветствие короткое и сухое, то арабское превращается в целую процедуру, оно сопровождается расспросами о здоровье, о делах. На протяжении беседы эти вопросы могут повторяться. Даже если вы спешите, то необходимо выслушать арабского собеседника и его многочисленные пожелания благополучия. Поводы для пожеланий и поздравлений могут быть самыми разнообразными: встреча, приезд, отъезд, покупка. Речь арабского собеседника сопровождается частыми обращениями к Аллаху, упованием на его помощь в завершении предстоящих дел. В арабской среде это обычная формула вежливости.

"Культурная дистанция" между беседующими арабами обычно короче, чем она принята у европейцев. Беседующие почти касаются друг друга, что свидетельствует о взаимном доверии.

При первом знакомстве ваш арабский собеседник выражает вам радушие и любезность. Это не притворство, а дань традиции: среди арабов господствует мнение, что только такое поведение достойно мусульманина. Последующая беседа может проходить менее гладко. Арабские собеседники всячески избегают определенности, четких ответов "да" или "нет". Взамен следуют туманные обороты типа "Иншааля" ("Если Аллаху будет угодно"). Арабское понимание этикета запрещает собеседнику прибегать к прямолинейным ответам, быть категоричным, арабы во время беседы избегают также суетливости, поспешности. Арабские собеседники всегда стремятся "сохранить лицо": и свое, и собеседника. Считается необходимым оставить возможность для последующих контактов. Отказ от сделки сопровождается оговорками, похвалами в пользу обсуждаемого предложения. Арабские предприниматели выражают отказ в максимально смягченном, завуалированном виде.

Исламская мораль относит торговлю к престижному, почитаемому занятию. Средневековые мыслители рассматривали торговлю как род искусства, успех в торговых начинаниях считался признаком глубокого ума.

Торговая сделка у арабов - всегда маленький спектакль. Это область, где европейские и арабские понятия существенно расходятся. Приглашая совершить сделку, арабский купец становится сама любезность. Первая названная цена всегда многократно завышена. Назвав завышенную цену хозяин товара начинает всячески его расхваливать. Покупающий стремится сбить цену. Торгующиеся могут расходиться, вновь обсуждать достоинства товара пока не ударят по рукам. Процесс покупки часто сопровождается угощением прохладительными напитками, чаем, кофе. Если вам подали небольшую чашечку кофе (он очень крепкий, без сахара, с большим количеством кардамона), то, выпив, вы отдаете ее хозяину, и он тут же наливает в нее еще кофе. Так продолжается до тех пор, пока вы один не опустошите кофейник. Но если вы больше не хотите кофе, покачайте чашечкой из стороны в сторону или переверните ее вверх дном. Если перед кофе предлагают прохладительные напитки, это означает, что время, отведенное для встречи, подходит к концу.

Заканчивая данную лекцию, а вместе с ней и раздел, имеющий, несомненно, важное практическое значение для любого специалиста, выбравшего в качестве пространства своей профессиональной деятельности диadu "человек - человек", предлагается выполнить тест (№ 21),

позволяющий определить уровень индивидуальных коммуникативно-организаторских способностей. Имейте в виду, что вопросы носят общий характер и не могут содержать всех необходимых подробностей. Поэтому представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями. Не следует тратить много времени на обдумывание, отвечайте быстро. Возможно, на некоторые вопросы вам будет трудно ответить. Тогда постарайтесь дать тот ответ, который вы считаете предпочтительным. При ответе на любой из этих вопросов обращайтесь внимание на его первые слова. Ваш ответ должен быть точно согласован с ними. Отвечая на вопросы, не стремитесь произвести заведомо приятное впечатление. Важен не конкретный ответ, а суммарный балл по серии вопросов. Итак, ответьте "да" или "нет".

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли вам удаётся склонить большинство своих товарищей к принятию ими вашего мнения?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причинённое вам кем-то из ваших товарищей?
4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время с книгами или за какими-либо другими занятиями, чем с людьми?
8. Если возникли какие-либо помехи в осуществлении ваших намерений, легко ли вы отступаете от них?
9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?
10. Любите ли вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли вы включаетесь в новую для вас компанию?
12. Часто ли вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли вам удаётся устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли вы добиваться, чтобы ваши товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?
15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам побыть одному?
20. Правда ли, что вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?
21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удаётся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?
27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых вам людей?
28. Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли вы, что вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую вам компанию?
30. Принимаете ли участие в общественной работе?
31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать своё мнение или решение, если оно не было сразу принято вашими товарищами?
33. Чувствуете ли вы себя непринуждённо, попав в незнакомую вам компанию?
34. Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда

приходится говорить что-либо большой группе людей?

36. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у вас много друзей?
38. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания своих товарищей?
39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОВТОРЕНИЯ

1. Сущность общения как процесса.
2. Цели и задачи общения, его содержание.
3. Функции и стороны общения.
4. Формы общения.
5. Виды общения и их значение.
6. Сущность понятий "кинесика", "проксемика", "экстралингвистика", "паралингвистика", "визуальный контакт".
7. Физиогномика как область исследования.
8. Организация коммуникативного процесса.
9. Понятия "коммуникатор", "реципиент", "обратная связь".
10. Значение "эмпатии" и "аттракции" для эффективного общения.
11. Сущность рефлексивного и нерефлексивного слушания.
12. Барьеры общения.
13. Основные приемы и правила общения.
14. Особенности делового общения в разных странах.
15. Психологические и этические нормы и принципы делового общения.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Андреева Г. М. Социальная психология. М., 1980.
2. Атватер И. Я Вас слушаю. М., 1984.
3. Богомолов Н. Н. Доктрина "человеческих отношений". М., 1970.
4. Бодалев А. А. Личность и общество. М., 1983.
5. Дерябо С. Д., Ясвин В. А. Гроссмейстер общения. М., 1996.
6. Добрович А. А. Общение: наука и искусство. М., 1997.
7. Крижанская Ю. С., Третьякова В. Н. Грамматика общения. Л., 1990.
8. Куница В. Н. Стиль общения и его формирование. Л., 1985.
9. Леонтьев А. А. Психология общения. М., 1997.
10. Ночевник М. Н. Психология общения и бизнес. М., 1995.
11. Обозов Н. Н. Психология межличностных отношений. Киев, 1990.
12. Пиз А. Язык телодвижений. Н. Новгород, 1994.
13. Швальбе Б., Швальбе Х. Личность. Карьера. Успех. М., 1993.
14. Ягер Дж. Деловой этикет: Как выжить и преуспеть в мире бизнеса. М., 1994.
15. Яккока Л. Карьера менеджера. М., 1990.

Раздел V. ПСИХОЛОГИЯ КОЛЛЕКТИВА

Лекция 18. Группа и ее структурная организация

Проблема группы как важнейшей формы социального объединения людей в процессе совместной деятельности и общения – одна из центральных в социальной психологии. Интерес к группе обусловлен рядом принципиальных моментов. С одной стороны, личность, ее самосознание, принятые ею ценности и нормы, система представлений о мире формируются в процессе включения человека на протяжении его жизни в деятельность самых различных групп. Его психический склад, личностное содержание формируются на пересечении различных групповых влияний. Следовательно, невозможно понять человека, исследовать процесс его развития, не обращаясь к анализу тех групп, членом которых он является. С другой стороны, группа сама по себе не является простой суммой вошедших в нее людей, а представляет с момента своего психологического возникновения самостоятельное целостное явление со своими собственными характеристиками, не сводимыми к индивидуальным характеристикам ее членов, собственной историей развития и закономерностями жизнедеятельности.

То есть **группа** – это самостоятельный субъект деятельности, который может быть рассмотрен с точки зрения своих свойств, процессов и структур.

Рассмотрим основные параметры, с помощью которых возможен социально-психологический анализ группы. Вся совокупность этих параметров может быть разделена на собственные характеристики группы и характеристики, определяющие положение человека в группе.

К первым относятся: композиция группы, структура и групповые процессы.

Композиция группы, или ее состав, – это совокупность характеристик членов группы, важных с точки зрения анализа группы как целого. Например, численность группы, ее возрастной или половой состав, национальность или социальное положение членов группы и так далее.

Таких характеристик множество, выбор наиболее значимых производится с учетом конкретных задач, которые ставятся исследователем. Так, если ставится цель проанализировать определенную студенческую группу как малую группу, среди особенностей композиции должны быть указаны: соотношение студентов различного пола, социальные различия между студентами, успешность обучения членов группы и т. д.

Структура группы рассматривается с точки зрения тех функций, которые выполняют отдельные члены группы, а также с точки зрения межличностных отношений в ней. Выделяют структуры предпочтений (социометрическая структура), власти и коммуникаций.

К **групповым процессам** относятся, прежде всего, такие показатели динамики группы, как процесс развития и сплочения группы, процесс группового давления, выработки решений.

Ко второй совокупности показателей относятся система групповых ожиданий, система статусов и ролей членов группы. Положение личности в системе групповых отношений характеризуется, прежде всего, ее статусом и выполняемыми ролями.

Статус (или позиция) – это сумма, или совокупность психологических характеристик человека, определяющих его место в группе и то, как его будут воспринимать другие члены группы. Статус реализуется через систему ролей, то есть различных функций, которые человек должен выполнять в соответствии со своим положением в группе.

По отношению к каждому члену у группы есть **система ожиданий** в отношении его поведения. Поведение, соответствующее образцу, поощряется, а не соответствующее – наказывается группой. То есть система ожиданий строится на основе групповых норм и правил и контролируется через групповые санкции.

Ниже мы подробно остановимся на анализе каждого параметра применительно к малой группе.

Обратимся к классификации групп. В самом общем виде реальные группы, изучением которых занимается социальная психология, могут быть разделены на большие и малые.

К **большим по численности группам** относятся, с одной стороны, стихийные, кратковременно существующие, случайно возникающие общности типа толпы, публики, аудитории, а с другой стороны – длительно существующие, исторически обусловленные, устойчивые образования, такие как этнические, профессиональные или социальные группы.

Анализ больших групп, особенно второго типа, является необходимым условием для понимания смысла и закономерности многих социальных процессов. Кроме того, именно под влиянием тех или иных больших групп формируются нормы, ценности и направленность различных малых групп, то есть большие группы опосредованно, через малые социальные

образования, оказывают решающее влияние на формирование микросоциума и самой личности. Однако эта область социальной психологии в настоящее время является весьма слабо разработанной, особенно по сравнению с психологией малых групп, являющейся традиционным предметом исследования многих направлений и школ в социальной психологии.

Под малой социальной группой понимается немногочисленная по составу группа, члены которой объединены общей целью своей деятельности и находятся в непосредственном личном контакте (общении), что является основой для возникновения и развития группы как целого.

Обратимся к подробному социально-психологическому анализу малой группы.

Прежде всего, необходимо дать некоторые пояснения по поводу определения малой группы, предложенного выше. В социальной психологии в настоящий момент не существует единой точки зрения относительно того, какую по численности группу можно считать малой. "Немногочисленность" малой группы понимается различным образом. В целом, наиболее распространен подход, согласно которому минимальный объем малой группы равен трем, а максимальный определяется тем количеством людей, которые могут быть объединены в единой совместной деятельности (например, 12 человек в групповой психотерапии или 35 человек, составляющих школьный класс).

Для понимания малой группы как целого важно прежде всего проанализировать структуры малой группы: социометрическую и коммуникативную, а также структуру власти.

Социометрическая структура – это совокупность соподчиненных позиций членов группы в системе внутригрупповых межличностных предпочтений. Иначе говоря, это система предпочтений и отвержений, эмоциональных симпатий и антипатий между членами группы. Свое название структура получила в соответствии с основным методом ее диагностирования – социометрической и аутосоциометрической методиками.

Отметим важнейшие характеристики, описывающие систему внутригрупповых предпочтений. Во-первых, это социометрические статусы членов группы. В соответствии с результатами социометрии, статус рассматривается как сумма отвержений и предпочтений, получаемых членом группы. Статусы имеют различный "вес" в зависимости от доли в них положительных выборов, а совокупность статусов всех членов группы задает статусную иерархию, в которой выделяются:

- **социометрические "звезды"** – наиболее предпочитаемые члены группы, стоящие на вершине иерархии;
- **высокостатусные, среднестатусные и низкостатусные**, определяемые по числу положительных выборов и не имеющие большого числа отвержений;
- **изолированные** - члены группы, у которых отсутствуют любые выборы, как положительные, так и отрицательные;
- **пренебрегаемые** – члены группы, имеющие большое количество отрицательных выборов и малое количество предпочтений;
- **отверженные ("изгои")** - члены группы, не имеющие по результатам социометрии положительных выборов, а только отрицательные.

Однако знания величины социометрического статуса недостаточно для точного представления о системе эмоциональных отношений в группе. Вторая характеристика системы - это взаимность эмоциональных предпочтений членов группы. Так, у студента в группе может быть только один положительный выбор, но если он взаимный, данный студент будет чувствовать себя в группе значительно увереннее, чем в том случае, если его предпочитают несколько одноклассников, но он сам ориентирован на других, не замечающих или, что еще хуже, отвергающих его. Также и для "звезды" важно не просто иметь большое число выборов, но значительное число взаимных выборов, обеспечивающих устойчивость ее положения в группе и комфортное состояние.

Третья характеристика социометрической структуры - наличие устойчивых групп межличностного предпочтения. Важно проанализировать не только само наличие - отсутствие таких мини-групп, но и исследовать взаимоотношения между ними, понять, по какому принципу они образовывались. Имеет значение, на какие группы ориентированы отверженные и изолированные члены группы, как соотносятся в этих группах люди с различными статусами. Возникающие в группе мини-объединения могут быть очень различны по своему внутреннему строению, сплоченности, могут иметь или не иметь внутри себя членов, отвергающих друг друга, что тоже важно для общей характеристики группы.

Наконец, четвертая характеристика структуры – система отвержений в группе. Социометрическая матрица дает возможность понять, как распределяются отвержения в группе.

Например, в группе могут быть "козлы отпущения", которых не любит почти вся группа, или наоборот, почти у всех могут быть отвержения, но ни у кого они не преобладают значительно над предпочтениями, или девочки все отвержения пересылают мальчикам и наоборот.

Говоря о социометрической структуре, важно подчеркнуть, что социометрический статус члена группы - величина достаточно устойчивая. Она не только имеет тенденцию сохраняться в данной конкретной группе, но очень часто "переходит" с человеком в другую группу. Объяснение этому довольно простое. Хотя статус - категория групповая и вне группы не существует, человек привыкает выполнять роли, предписанные ему его постоянным статусным положением. В поведении закрепляются определенные привычные формы реагирования на слова и поступки других. Мимика, позы и другие невербальные реакции тоже "подстраиваются" под определенную роль. Переходя в другую группу, человек продолжает играть привычные роли, или по крайней мере его роль выдают бессознательные элементы поведения. Члены группы улавливают предлагаемый им образ и начинают подыгрывать новичку. В свете вышесказанного становится очевидной нецелесообразность такой педагогической меры, как перевод неадаптировавшегося студента в другую группу (или сотрудника в другой отдел, бригаду). Если с ним и его окружением не будет проведена серьезная психологическая работа, сам по себе статус "белой вороны" или "козла отпущения" не изменится.

Какие же психологические и социальные факторы влияют на величину статуса, например, студента? Среди важнейших нужно назвать внешний вид (физическая привлекательность и оформление облика), успехи в ведущей деятельности (учеба, общение, личные профессиональные качества), умственная одаренность, некоторые свойства темперамента (общительность, низкая тревожность, стабильность-устойчивость нервной системы). Кроме того, в каждой группе есть система своих, ценных для этого сообщества качеств, и высокий статус получает тот, кто обладает ими в должной мере.

Интересно, что статус человека в конкретной группе часто зависит от его положения в других группах, успехов его внегрупповой деятельности. Так, студент, отличившийся в каком-либо виде спорта, искусстве, может за счет этого улучшить свои позиции в группе. С этой точки зрения большими преимуществами в достижении высокого устойчивого места в системе групповых предпочтений обладают студенты, имеющие богатый опыт социального общения в различных сферах, с различными людьми.

Итак, статус - величина, стремящаяся к устойчивости. Вместе с тем с точки зрения развития личности человеку целесообразно периодически "менять" свой статус, так как это обеспечивает ему большую социальную гибкость, дает возможность примерить на себя различные социальные маски, побывать в разных внутригрупповых ролях. Тем самым человек вырабатывает более гибкие и более продуктивные стратегии своего социального поведения, познает людей и смысл их поступков. Относительно отрицательного полюса статусной иерархии необходимость смены статуса представляется очевидной, однако это столь же важно и для тех членов группы, которые уверенно занимают вершину групповой статусной пирамиды. Постоянное хождение в "звездах", "любимчиках" делает человека ригидным, чрезвычайно социально-уязвимым и беззащитным перед неминуемыми изменениями. Помимо этого, человек растет как бы "социально слепым", будучи лишенным необходимости прислушиваться и присматриваться к различным людям, не в состоянии встать на их незавидное место. Несомненна и вся опасность устойчивого нахождения человека в ролях отверженного и изолированного, что окрашивает его опыт взаимодействия с людьми в неизменно мрачные тона.

Закономерно возникает вопрос, как можно повлиять на статус члена группы, обеспечить его позитивную динамику. Можно предложить несколько способов, несомненно не исчерпывающих всего арсенала педагогических средств, которые может в этих целях использовать опытный руководитель и наставник.

Главное условие, обеспечивающее динамику статусов членов группы, - создание разнообразных форм групповых деятельностей, которые потребовали бы от своих исполнителей различного перераспределения функций и обязанностей, различных форм управления, раскрытия и реализации различных личностных возможностей и ресурсов членов группы. Это предоставило бы всем членам группы возможность найти деятельность, повышающую их групповую роль и изменяющую отношение к ним других участников группового общения.

Для повышения статуса отверженного или изолированного члена группы может быть использован прием, условно называемый "отсветом от звезды" [35]. Суть его в том, что высокостатусному члену группы поручается в сотрудничестве с низкостатусным (под благовидным предлогом) выполнить важную для группы работу. Конечно, большая часть успеха

достается "звезде", но можно не сомневаться, что отсвет ее славы упадет и на помощника, чья роль в группе может измениться.

Повышению статуса члена группы может способствовать его успешность в какой-либо внепрофессиональной деятельности. Задача руководителя - активно информировать группу об успехах ее члена "вовне".

Наконец, понимание причин отверженности и изолированности отдельных членов группы требует системного психологического анализа. Важно понять, в чем коренится причина: в определенных личностных особенностях сотрудника, особенностях и традициях семейного уклада, низкой самооценке, вызванной негативным прошлым опытом общения и т. д.

Практический интерес представляет вопрос о восприятии членами группы своих статусов, то есть своего объективного положения в системе групповых предпочтений. Как правило, наименее адекватно воспринимают и оценивают свою групповую роль крайние статусные категории: "звезды", с одной стороны, "изгой" и изолированные - с другой. Высоко- и среднестатусные члены группы, как правило, не затрудняются отвечать на вопросы аутосоциометрии о том, кто, по их мнению, выбирает их и кто отвергает. Неадекватное восприятие, видимо, объясняется защитой, выставляемой этими членами группы на пути негативной информации, а также низкой социальной рефлексией тех, кто устойчиво находится в крайних категориях.

Наконец, заслуживает внимания вопрос об отношении человека к своему статусу. В ряде случаев уверенность в том, что человеку, имеющему низкий статус, неуютно в группе и хочется свой статус повысить, безосновательна. В различных группах можно встретить "звезд", оценивающих свое положение в группе как неудовлетворительное (такого внимания им недостаточно) и "изгоев", вполне удовлетворенных своим положением. Последний факт может иметь разные причины. Например, "изгой" может быть не заинтересован в группе, иметь другую группу, где его ценят и принимают, разделяют его ценности. Другая причина: он привык занимать в группах такое место, другого не знает и не желает тратить силы на его завоевание. В любом случае нужно быть очень осторожным, принимая решения о необходимости повлиять на статус того или иного члена группы в любом направлении.

Коммуникативная структура группы - это совокупность позиций членов группы в системах информационных потоков, связывающих членов группы между собой и внешней средой, а также концентрация у них того или иного объема групповой информации. Владение информацией - важный показатель положения члена группы. С одной стороны, доступ к получению и хранению информации обеспечивает человеку в группе особую роль, особые групповые "привилегии". В ряде случаев человека, являющегося информационным центром группы, называют "коммуникативным лидером", насколько близки его возможности к лидерским. С другой стороны, информация адресуется обычно именно высокостатусным членам группы, то есть обладание информацией связано с величиной статуса индивида. Характер сообщаемой информации также зависит от групповой позиции человека: чем выше статус, тем более доброжелательный характер придается передаваемой информации. При анализе информационных групповых связей часто используют термин "коммуникативная сеть" и выделяют два типа таких сетей: централизованного и децентрализованного типа.

Централизованные коммуникативные сети характеризуются тем, что в них один из членов группы находится в центре информационных потоков и играет основную роль в организации обмена информацией и межличностного взаимодействия. Через него осуществляется общение остальных участников данной деятельности, которые непосредственно между собой контактировать не могут. Существуют различные варианты централизованной сети: фронтальная, радиальная, иерархическая.

Фронтальная структура специфична тем, что ее участники, не вступая в контакт друг с другом, все же находятся рядом, видят друг друга. Этот факт во многом помогает им, так как позволяет учитывать реакции и поведение других участников взаимодействия.

Радиальный вариант отличается тем, что здесь вся информация передается членам группы только через центральное лицо. Это затрудняет получение обратной связи от партнеров, которых нельзя увидеть или услышать, но зато обеспечивает возможность работать полностью самостоятельно, до конца реализуя свою собственную позицию.

В иерархической структуре имеется два и более уровней соподчинения членов группы, причем часть из них может видеть друг друга в процессе совместной деятельности, а часть - нет.

Существуют различные варианты децентрализованных сетей. Их основное отличие от сетей первого типа состоит в "коммуникативном равенстве" всех участников, то есть каждый из участников этой сети обладает одинаковыми со всеми остальными возможностями принимать,

передавать и перерабатывать информацию, вступая в прямое общение с участниками совместной деятельности.

Цепной вариант децентрализованной сети предполагает, что общение и взаимодействие между членами группы осуществляется по цепочке. Такая система коммуникаций работает в конвейерных производствах. Круговая система предполагает, что информация может бесконечно долго циркулировать между членами группы, дополняясь и уточняясь. Кроме того, она предполагает контакт "лицом к лицу" всех участников совместной деятельности. Наконец, при организации взаимодействия в группе может использоваться полная, или неограниченная сеть коммуникации. В ней нет никаких препятствий для свободного межличностного общения участников, и каждый член группы может свободно взаимодействовать с любым другим.

На практике выбор той или иной коммуникативной сети зависит от вида и целей взаимодействия. Необходимость обращения к анализу существующих в группе коммуникативных сетей возникает в тех случаях, когда общение между ее членами становится неэффективным в свете решаемых задач или нарастает негативный эмоциональный фон во взаимоотношениях.

Применение централизованных коммуникативных сетей целесообразно для решения конкретных задач, возложенных на группу, а также в тех случаях, когда необходимо простимулировать развитие лидерства и организационное сплочение группы. Однако надо помнить, что в рамках таких сетей затруднено решение сложных и творческих задач, а также их широкое применение может снижать удовлетворенность групповым членством.

Напротив, использование децентрализованных сетей уместно при решении нестандартных, не лимитированных временем сложных задач, а также в тех случаях, когда организующаяся деятельность должна служить развитию межличностных отношений, повышению удовлетворенности членов группы групповым членством.

Структура социальной власти в малой группе – это система взаиморасположений членов группы в зависимости от их способности оказывать влияние в группе. Социальная власть в группе, реализуемая через актуальное или потенциальное право на влияние со стороны определенных членов группы, может осуществляться в различных формах, среди которых наиболее изучены феномены лидерства и руководства. Оба феномена являются проявлениями процесса влияния, однако они имеют различную природу: руководство – это влияние социально зафиксированной формальной природы, а лидерство подразумевает спонтанно возникающее внутри группы психологическое влияние одного члена группы на других. Необходимость социального управления группой через различные феномены межличностного влияния очевидна. Группа представляет собой чрезвычайно сложный организм, активность которого разворачивается одновременно во многих направлениях и требует особых усилий по сохранению целенаправленности групповых усилий, объединения индивидуальных активностей в единое целое. Функция социального управления реализуется через феномены лидерства и руководства. Остановимся подробнее на характеристике каждого из них.

Лидерство в группе – это процесс межличностного влияния. Лидера порождают не столько личные качества или их особое сочетание, сколько структура взаимоотношений в данной конкретной группе. Эта система межличностных связей формируется и определяется целями группы, ценностями и нормами, в ней сформировавшимися. И именно на основе этих ценностей и целей выдвигается конкретный лидер группы. Лидер как бы олицетворяет систему предпочитаемых группой целей и ценностей, является их носителем, активным проводником в жизнь. Лидером принимается и считается тот, чьи установки и ориентации становятся референтными, то есть исходными эталонами для всех или большинства членов группы в оценке ими значимых аспектов ее жизнедеятельности. За ним признается право вести за собой, быть последней инстанцией в оценке различных групповых ситуаций и обстоятельств.

В практике лидер часто определяется через систему социометрических выборов как наиболее эмоционально предпочитаемый член группы. Это не всегда оправданный подход. В социальной психологии известно, что социометрическая "звезда" не всегда является лидером, хотя последний в некоторых группах может быть одновременно и "звездой" и коммуникативным центром группы. В основе лидерской позиции и высокого социометрического статуса лежат различные механизмы, эти фигуры создаются или выдвигаются группой для решения различных задач, имеют различную природу. Так, "звезда" может быть охарактеризована как "душа группы", центр ее эмоционального притяжения. Это человек, к которому тянутся в общении, чувствуют себя комфортно рядом с ним. *Лидер* – это лицо, облеченное властью, имеющее авторитет и право на влияние и оценку.

Вместе с тем лидерство в группе – процесс столь многоликий, что могут быть выделены

виды лидерства, весьма близкие по своим задачам к социометрической "звезде".

Виды лидерства. Так как лидерство тесно связано с решением тех или иных групповых задач, его можно типологизировать в соответствии с видами групповых деятельности. Различают групповые деятельности инструментального и экспрессивного вида. *Инструментальные деятельности* направлены на выполнение группой ее целевых функций, ради которых она и была создана. *Экспрессивные деятельности* направлены на поддержание группы как единого целого, ее дальнейшее развитие и сплочение. Соответственно инструментальное лидерство имеет целью обеспечение управления группой в процессе решения ее целевых задач, а роль экспрессивного лидерства – в обеспечении позитивного внутреннего климата группы, ее стабильности.

Интересно, что в силу своей направленности на определенную сферу жизнедеятельности группы тот или иной лидер всегда находится как бы в оппозиции либо к членам группы, ориентированным на общение, либо к задачам и целям группы.

Лидер, ориентированный на эффективность выполнения групповой цели, вынужден идти на ухудшение взаимоотношений с членами группы, которыми общегрупповые цели полностью или частично не принимаются.

Лидеру же экспрессивного типа, направленному на интересы отдельных лиц и их взаимоотношения, приходится заниматься улучшением взаимоотношений в ущерб общим целям и задачам. Например, преподаватель, ориентированный на хорошие отношения с учащимися, идет на снижение к ним требований в процессе учебы, выставя им завышенные оценки.

В любой реальной группе может одновременно существовать несколько разноплановых лидеров, занимая в ней свои собственные "экологические" ниши и не вступая друг с другом в серьезные противоречия. Это тем более возможно, что внутри каждой из двух выделенных сфер может происходить еще более глубокая дифференциация лидерских ролей. Так, внутри инструментального лидерства можно выявить лидера-организатора, лидера-инициатора, лидера-эрудита, лидера-мастера, лидера-скептика и т. д. А среди экспрессивных лидеров существуют: лидер эмоционального напряжения (социометрическая "звезда"), лидер-генератор эмоционального настроения и т. д.

В целом, чем выше уровень развития группы, тем больше в ней может быть различных проявлений процесса лидерского влияния.

Руководство - другая форма реализации социального управления в малой группе. Руководство можно определить как процесс управления группой, осуществляемый руководителем как посредником социального контроля и власти на основе правовых полномочий и норм более широкой, социальной, общности, в которую включена данная малая группа. То есть, с одной стороны, руководство и лидерство решают однопорядковые близкие задачи: стимулирование группы, нацеливание ее на выполнение определенных задач, поиск средств для их эффективного решения. С другой стороны, лидерство представляет собой психологическую характеристику поведения определенных членов группы, а руководство является социальной характеристикой отношений в группе, прежде всего, с точки зрения распределения ролей управления – подчинения.

Однако не следует упрощать психологическую сущность феномена руководства. В руководстве малой группой всегда присутствуют два пласта, два аспекта - формально-правовой аспект власти, который может быть назван "администрированием", и психологический аспект власти, который во многом сближает руководителя с неформальным лидером по способам воздействия на членов группы. Однако несмотря на то, что в своей психологической сущности феномены руководства и лидерства достаточно близки, было бы неверным подтвердить известное распространенное заблуждение, будто в идеальном случае в группе руководитель и лидер должны совмещаться в одном лице. Против такого слияния можно привести несколько важных доводов.

Во-первых, чаще всего лидер и руководитель группы имеют различную ориентацию: руководитель всецело направлен на задачу, а лидер больше ориентирован на внутренние интересы группы. В этом случае, если экспрессивный лидер становится формальным руководителем, он либо разваливает групповую деятельность, либо вынужден переориентироваться на инструментальные функции, вступив в конфликт с группой. То есть он либо не становится руководителем, либо перестает быть лидером.

Во-вторых, можно выделить лишь достаточно специфический род групп, для которых будет эффективным слияние в одном лице руководителя и инструментального лидера. Речь идет, прежде всего, о научных коллективах, продуктивность которых повышается в том случае, если их руководитель способен лидировать в ведущей научной деятельности группы.

В-третьих, существует немало типов социальных групп, где в силу существенных возрастных

или статусных различий руководителя и членов группы, описанное выше совмещение невозможно. Это в полной мере относится к студенческой группе. Преподаватель, сколь бы близок он не был своим студентам, может опираться в управлении группой только на свой авторитет руководителя. Истинные неформальные лидеры группы будут выявляться из рядов студентов.

Таким образом, основным инструментом психологического влияния руководителя на группу является его авторитет. Возникает вопрос, от чего зависит величина, степень авторитетности руководителя? Выделим ряд психологических факторов, определяющих меру авторитетности руководителя. К ним можно отнести некоторые личностные особенности, организаторский и мотивационный потенциал (способность лидировать в качестве лидера-организатора и лидера-мотиватора), ценностную привлекательность личности руководителя для членов группы (готовность разделить его принципы и идеалы) и наиболее существенный фактор - стиль управления, реализуемый руководителем.

Предлагаемый ниже тест (№ 22) позволяет определить степень индивидуальной выраженности лидерства. Каждый из 50 приведенных вопросов, которые предназначены для выявления особенностей вашего поведения, содержит два возможных варианта ответа. Выберите тот, который наиболее совпадает с вашим мнением. Знайте, что плохих ответов нет. Отвечать нужно быстро, не раздумывая долго над ответом.

1. Часто ли вы бываете в центре внимания окружающих?
 - а) Да;
 - б) нет.
2. Считаете ли вы, что многие из окружающих вас людей занимают более высокое положение по службе, чем вы?
 - а) Да;
 - б) нет.
3. Находясь на собрании людей, равных по служебному положению, испытываете ли вы желание не высказывать своего мнения, даже когда это необходимо?
 - а) Да;
 - б) нет.
4. Когда вы были ребенком, нравилось ли вам руководить играми ваших маленьких друзей?
 - а) Да;
 - б) нет.
5. Испытываете ли вы большое удовлетворение, когда вам удастся убедить кого-либо, кто вам до этого возражал?
 - а) Да;
 - б) нет.
6. Случается ли, что вас называют нерешительным человеком?
 - а) Да;
 - б) нет.
7. Согласны ли вы с утверждением: "Все самое полезное в мире есть творение небольшого числа выдающихся личностей"?
 - а) Да;
 - б) нет.
8. Испытываете ли вы настоятельную необходимость в советчике, который бы мог направить вашу профессиональную активность?
 - а) Да;
 - б) нет.
9. Теряли ли вы иногда хладнокровие в беседе с людьми?
 - а) Да;
 - б) нет.
10. Доставляет ли вам удовольствие, когда вы видите, что окружающие побаиваются вас?
 - а) Да;

б) нет.

11. Во всех обстоятельствах (рабочее совещание, дружеская компания) стараетесь ли вы занять свое место за столом, расположенное таким образом, чтобы оно позволяло вам легче всего контролировать ситуацию и привлекать к себе некоторое внимание?

а) Да;

б) нет.

12. Считают ли обычно, что ваша внешность производит внушительное (импозантное) впечатление?

а) Да;

б) нет.

13. Считаете ли вы себя мечтателем?

а) Да;

б) нет.

14. Легко ли вы теряетесь, если люди, которые вас окружают, не согласны с вашим мнением?

а) Да;

б) нет.

15. Случалось ли вам по личной инициативе заниматься организацией рабочих (спортивных, развлекательных и т. п.) групп?

а) Да;

б) нет.

16. Если мероприятие, которым вы занимаетесь, не дает намечавшихся результатов:

а) вы рады, если ответственность возложат на кого-то другого;

б) вы сумеете взять на себя всю ответственность за решение, которое было принято.

17. Какое из этих двух мнений приближается к вашему собственному?

а) Настоящий руководитель должен сам уметь делать дело, даже в мелочах;

б) настоящий руководитель должен уметь управлять.

18. С кем вы предпочитаете работать?

а) С людьми покорными;

б) с людьми строптивыми.

19. Стараетесь ли вы избегать горячих дискуссий?

а) Да;

б) нет.

20. Когда вы были ребенком, часто ли вы сталкивались с властностью вашего отца?

а) Да;

б) нет.

21. Умеете ли вы в профессиональной дискуссии повернуть на свою сторону тех, кто раньше с вами был не согласен?

а) Да;

б) нет.

22. Представьте такую сцену: во время прогулки с друзьями в лесу вы потеряли дорогу. Приближается вечер. Нужно принять решение:

а) вы считаете, что вопрос должен решить человек, наиболее компетентный в группе;

б) вы просто полагаетесь на решение других.

23. Есть выражение: "Лучше быть первым в деревне, чем вторым в городе". Если бы вы делали выбор, то что бы вы предпочли?

а) Быть первым в деревне;

б) быть вторым в городе.

24. Считаете ли, что вы - человек, сильно влияющий на других людей?

а) Да;

б) нет.

25. Может ли неудачный прошлый опыт заставить вас никогда больше не проявлять значительной личной инициативы?

а) Да;

б) нет.

26. С вашей точки зрения, истинный лидер группы тот, кто:

а) Самый компетентный;

б) у кого самый сильный характер.

27. Всегда ли вы стараетесь понимать (оценивать) людей?

а) Да;

б) нет.

28. Умеете ли вы уважать дисциплину вокруг вас?

а) Да;

б) нет.

29. Какой из двух типов руководителей кажется вам более значительным (предпочтительным)?

а) Тот, который все решает сам;

б) тот, который постоянно советуется.

30. Какой из двух типов руководства, по вашему мнению, является наиболее благоприятным для хорошей работы предприятия (фирмы)?

а) Коллегиальный тип;

б) авторитарный тип.

31. Часто ли у вас бывает впечатление, что другие вами злоупотребляют?

а) Да;

б) нет.

32. Какой из двух следующих портретов больше приближается к вашему образу?

а) Громкий голос, экспрессивные жесты, за словом в карман не полезет;

б) негромкий голос, неторопливые ответы, сдержанные жесты, задумчивый взгляд.

33. На рабочем совещании вы один имеете мнение, противоположное мнению других, но уверены в своей правоте. Как вы поведете себя?

а) Будете молчать;

б) будете отстаивать свою точку зрения.

34. Называют ли вас человеком, который подчиняет и свои, и чужие интересы только интересам дела?

а) Да;

б) нет.

35. Если на вас возложена очень большая ответственность за какое-то дело, то испытываете ли вы при этом чувство тревоги?

а) Да;

б) нет.

36. Что вы предпочли бы в своей профессиональной деятельности?

а) Работать под руководством хорошего руководителя;

б) работать независимо.

37. Как вы относитесь к такому утверждению: "Чтобы семейная жизнь была удачной, нужно, чтобы важные решения принимались одним из супругов"?

а) Это верно;

б) это неверно.

38. Случалось ли вам покупать что-то, в чем вы не испытывали необходимости, под влиянием мнения других лиц?

- а) Да;
 - б) нет.
39. Считаете ли вы, что ваши организаторские способности выше средних?
- а) Да;
 - б) нет.
40. Как вы обычно ведете себя, встретившись с трудностями?
- а) Трудности обескураживают;
 - б) трудности заставляют действовать активнее.
41. Часто ли вы делаете резкие упреки сотрудникам (сокурсникам), когда они их заслуживают?
- а) Да;
 - б) нет.
42. Считаете ли, что ваша нервная система успешно выдерживает напряженность жизни?
- а) Да;
 - б) нет.
43. Если вам предстоит произвести реорганизацию, то как вы поступаете?
- а) Ввожу изменения немедленно;
 - б) предлагаю медленные, эволюционные изменения.
44. Если это необходимо, сумеете ли вы прервать слишком болтливую собеседника?
- а) Да;
 - б) нет.
45. Согласны ли вы с такой мыслью: "Чтобы быть счастливым, надо жить незаметно"?
- а) Да;
 - б) нет.
46. Считаете ли вы, что каждый из людей благодаря своим человеческим способностям должен сделать что-то выдающееся?
- а) Да;
 - б) нет.
47. Кем (из предложенных профессий) вам в молодости хотелось стать?
- а) Известным художником, композитором, поэтом и т. д.;
 - б) руководителем коллектива.
48. Какую музыку вам приятнее слушать?
- а) Торжественную, могучую;
 - б) тихую, лирическую.
49. Испытываете ли вы некоторое волнение при встрече с важными личностями?
- а) Да;
 - б) нет.
50. Часто ли вы встречаете людей с более сильной волей, чем у вас?
- а) Да;
 - б) нет.

Лекция 19. Характеристика групповых процессов

Анализ групповых процессов позволяет нам посмотреть на группу в ее динамике, ответить на ряд важных и интересных вопросов: что происходит в малой группе? как она развивается? каковы важнейшие пути и факторы, определяющие процесс изменения группы во времени? как обеспечивает группа свое внутреннее единство?

Для того чтобы грамотно ответить на поставленные вопросы, предлагаю внимательно

ознакомиться со следующей лекцией, в которой мы проанализируем процессы группового давления, развития, сплочения и принятия группового решения.

Известно, что в ходе групповой жизни возникают и закрепляются определенные групповые нормы и ценности, которые в той или иной степени должны разделять все участники.

Групповые нормы - это определенные правила, выработанные группой, принятые ее большинством и регулирующие взаимоотношения между членами группы. Для обеспечения соблюдения этих норм всеми членами группы вырабатывается также и система функций. Функции могут носить поощрительный или запретительный характер. В первом случае группа поощряет своих членов, исполняющих требования группы – повышается уровень их эмоционального принятия, растет статус, применяются другие психологические меры вознаграждения. Во втором случае группа в большей степени ориентирована на наказание тех членов группы, поведение которых не соответствует нормам. Это могут быть такие психологические методы воздействия как бойкот, снижение интенсивности общения с "провинившимся", понижение его статуса, исключение из структуры коммуникативных связей и др.

Особенно остро стоит проблема принятия системы групповых норм для нового члена группы, адаптирующегося к непривычной для него системе отношений. Познавая, какими правилами руководствуются члены группы в своем поведении, какие ценности отношений исповедуют, новый член группы встает перед проблемой принятия или отвержения этих норм, правил и ценностей. В целом, возможны четыре варианта его отношения к данному вопросу:

- сознательное, свободное принятие норм и ценностей группы;
- вынужденное принятие под угрозой санкций группы;
- демонстрация антагонизма по отношению к группе (по принципу - не такой как все);
- свободное, осознанное отвержение групповых норм с учетом всех возможных последствий, вплоть до ухода из группы.

Второй и третий варианты иллюстрируют поведение, зависимое от группы - либо принятие ее норм под давлением, либо противопоставление себя данной конкретной группе. При этом и тот и другой вариант позволяют человеку найти свое место в группе – либо в рядах "законопослушных", либо в рядах "козлов отпущения", "мелкопоместных бунтарей".

Как показывают исследования, второй вариант поведения человека по отношению к группе является очень распространенным. Феномен вынужденного принятия человеком норм и ценностей группы под угрозой потери этой группы или своего устойчивого положения в ней получил название конформизма и рассматривается сегодня как один из важнейших механизмов поддержания целостности группы, единства ее ценностей и целей.

Конформизм - это подчинение суждения или действия индивида групповому давлению, возникающее из конфликта между его собственным мнением и мнением группы. То есть человек демонстрирует конформное поведение в ситуации, когда предпочитает выбрать мнение группы в ущерб своему собственному.

Важно подчеркнуть, что с социально-психологической точки зрения интересны лишь те случаи, когда такой выбор делается человеком неосознанно, он действительно убеждает себя в необходимости выбрать точку зрения группы, а не демонстрирует лживое, циничное поведение. Для того чтобы эти два явления не объединялись в одно, принято говорить о конформности как о черте личности, склонности индивида разрешать конфликт в пользу группы и о конформизме как социальном приспособленчестве. Специально организованные исследования показывают, что в различных ситуациях процент людей, демонстрирующих конформные реакции, может колебаться от 15 до 80 %. Это позволяет считать конформность важным фактором социального поведения человека.

От чего зависит величина конформности человека? Прежде всего, от значимости для него высказываемого мнения. Чем оно важнее лично для него, тем ниже уровень конформности.

Во-вторых, от авторитетности людей, высказывающих в группе те или иные взгляды. Чем выше их статус и авторитетность для группы - тем выше конформность членов группы.

Конформность зависит и от количества членов группы, высказывающих позицию, от их единодушия. Особенно ярко феномен конформизма работает, когда на человека оказывает давление групповое большинство, и оно единодушно в своих убеждениях.

Уровень конформности зависит от возраста и пола человека. Так, женщины, в целом, более конформны, чем мужчины, а дети - чем взрослые. Хотя, если говорить о подростках и старшеклассниках, то они склонны демонстрировать конформизм в общении с группой сверстников и негативизм – в общении со взрослыми. Учитывая это, желательно как можно реже ставить подростка в ситуацию группового давления со стороны взрослых или класса (учебной

группы), если данный объект не является для него источником норм и ценностей. В старшем школьном возрасте возрастает вероятность независимых решений, однако конформность в общении со значимой группой сверстников или взрослых еще очень велика (например, различные юношеские преступные группы).

На данном этапе изложения целесообразно ввести в обсуждение понятие референтной группы. **Референтная группа** - это реальная или идеальная группа на которую ориентирован человек, чьи ценности, идеалы и нормы поведения он разделяет.

Антиподом референтной группы является **группа членства** - человек может являться членом этой группы, но внутренне оставаться равнодушным к ее целям и нормам.

Так, для одних студентов учебная группа является референтной группой, их поведение ориентировано на нормы и ценности данной общности. В этом случае, по отношению к учебной группе, они будут демонстрировать высокую конформность, а у преподавателя появится возможность влиять на их поведение через работу с коллективом.

Те же студенты, для которых данная учебная группа является лишь группой членства, не будут заинтересованы в близком общении с одноклассниками, не будут ориентироваться на нормы и ценности учебной группы, займут отстраненную или конфликтную позицию.

Таким образом, конформность - важный механизм поддержания внутренней однородности и целостности группы. Значение этого механизма объясняется тем, что он служит поддержанию группового постоянства в уровнях изменения и развития группы. Анализируя процесс развития группы, мы остановимся на особенностях развития межличностных внутригрупповых отношений, механизмах сплочения и этапах группового развития.

Основой межличностных отношений в группе является, прежде всего, эмоциональная межличностная привлекательность членов группы. **Привлекательность** - очень важный фактор человеческих взаимоотношений. Характер общения и успешность совместной деятельности во многом определяются уровнем привлекательности партнеров.

В целом, чем выше взаимопривлекательность партнеров, тем больше они удовлетворены внутригрупповыми межличностными отношениями.

Вместе с тем сфера человеческих взаимоотношений значительно шире сферы эмоциональной привлекательности людей. Было бы неправильным думать, что вне взаимного притяжения невозможно ни нормальное общение, ни успешная деятельность людей. Связано это с тем, что удовлетворенность внутригрупповыми отношениями может быть высокой и при успешной совместной деятельности, даже если при этом не формируются близкие эмоциональные отношения.

Принято считать, что удовлетворенность межличностными отношениями членов группы может регулироваться посредством двух различных феноменов: совместимостью партнеров, порождающей межличностную привлекательность, и срабатываемостью, порождающей удовлетворенность результатами совместной деятельности.

Межличностная совместимость - сложный психологический эффект сочетания, взаимодействия общающихся людей. Различают *структурную* и *функционально-ролевую* совместимость.

Под *структурной* подразумевается совместимость темперамента, характера и личностных качеств партнеров. Причём, если в отношении двух первых подтверждается гипотеза о комплементарности, взаимодополняемости качеств партнеров, то в отношении личностных свойств нашла экспериментальное подтверждение противоположная идея - сходства и близости. То есть совместимость партнеров высока при обладании ими взаимодополняемыми свойствами темперамента и характера (сангвиник - меланхолик, холерик - флегматик) и сходными личностными ориентациями и особенностями (общительность, тревожность, мечтательность и др.).

Функционально-ролевая совместимость - это соответствие в представлениях партнеров о тех межличностных ролях, которые они будут реализовывать сами и ожидать от другого в процессе общения и взаимодействия. Если ролевые представления и ожидания участников совпадают, у них много шансов достичь гармоничных отношений, построенных на межличностной привлекательности.

Срабатываемость - это еще один эффект сочетания, и взаимодействия людей, который позволяет добиваться высокой успешности совместной работы и удовлетворенности своим трудом и друг Другом. Срабатываемость, как правило, не приводит к возникновению таких феноменов межличностного общения, как эмоциональная близость, идентификация, ориентация на интимно-личностное общение партнеров. Это, скорее, результат успешной реализации группой ее

инструментальных функций, позволяющий достигать высокой продуктивности деятельности, высокой удовлетворенности членов группы своим трудом и групповым членством, а также порождает хороший уровень взаимопонимания, адекватного отражения участниками общения всего, что происходит в группе.

В условиях, когда члены группы не смогли достигнуть хорошего уровня срабатываемости или оказались малосовместимыми по своим характерологическим, личностным свойствам или ролевым представлениям, развиваются различные межличностные внутригрупповые конфликты (о конфликтах мы подробно поговорим в следующем разделе нашего лекционного курса).

Сплочение группы - это процесс, сопровождающий ее на всех этапах развития. Суть сплочения - в формировании особого типа связей в группе, которые позволяют формальную структуру, задаваемую извне, превратить в психологическую общность. Сплоченность имеет различные проявления. Она выражается и в эмоциональной притягательности и взаимопривязанности членов группы, и в стремлении их к сохранению своего группового членства, и в единстве ценностей и целей участников группового общения.

Сама по себе сплоченность выступает для членов любой группы как привлекательная цель и ценность, как групповое состояние, к которому надо стремиться. Особенно ярко это проявляется в подростковых группах, стремящихся достичь высокого уровня внутригрупповой солидарности и сплоченности. Однако удастся это не всегда, так как формирование в группе отношений, построенных на сплоченности, зависит от множества психологических факторов. Остановимся на перечислении важнейших параметров, влияющих на процесс сплочения малой группы.

1. Эмоциональная привлекательность членов группы. Отметим, что сам по себе этот параметр не обеспечивает ни продуктивной совместной деятельности, ни высокой сплоченности. С другой стороны, и без эмоциональной притягательности людей трудно создать сплоченную группу.

2. Сходство членов группы между собой. Речь идет о различных аспектах сходства: и возрастное, и социальное, и этническое, однако главное - ценностное сходство, близость взглядов и социальных ориентации членов группы. В данном случае в силу вступает механизм, уже описанный выше, при обсуждении особенностей восприятия людьми друг друга. Действительно, чем ближе чужое мнение к собственному мнению человека, тем симпатичнее ему лицо, высказывающее данную точку зрения. И наоборот: люди склонны не замечать разногласий и противоречий с позицией привлекательного лица. Этот же феномен работает и в группе: человек более тяготеет к группе, взгляды и ценности которой он разделяет и в которой его собственные взгляды находят поддержку.

3. Предпочитаемый группой способ взаимодействия и ведущий социальный мотив членов группы. Об этом также шла речь выше. Отметим, что более привлекательна для людей и имеет большие шансы стать сплоченной группа, чья деятельность основана не на конкуренции, а на кооперации, и в которой преобладает мотив сотрудничества.

Кооперация выступает фактором сплочения группы в силу того, что способствует возникновению в группе ряда важных и привлекательных для членов группы феноменов.

Во-первых, при кооперации и мотиве сотрудничества уменьшается число внутригрупповых конфликтов и существуют постоянно действующие условия успешного разрешения возникающих объективных противоречий.

Во-вторых, кооперация способствует свободному и открытому общению людей, стимулирует сближение мнений, расширяет обмен информацией между партнерами (в отличие от конкуренции, которая провоцирует членов группы на утаивание от партнеров важной информации, так как это может помочь в достижении личных целей).

Наконец, в-третьих, кооперация обеспечивает взаимную поддержку действий, так как только совместные усилия могут привести каждого члена группы к личному успеху.

Таким образом, кооперация между членами группы способствует сплочению всей группы. Что касается характера связей группы с другими социальными общностями, то здесь свою позитивную роль может сыграть и конкуренция. Известно, что соревнование между группами в определенных видах деятельности способствует внутреннему сплочению групп-участников. К такому приему часто прибегают, например, в практике учебных заведений, организуя соревнования учебных групп в различных видах учебной и внеучебной деятельности. При этом важно помнить об одной опасности: межгрупповая конкуренция может привести к возникновению межгрупповой агрессии и неприятия подростками друг друга, чего ни в коем случае нельзя допускать.

4. Особенности групповых целей. Речь идет о том, что цели, которые ставятся группой или

перед группой ее руководителем, помогают коллективу спланироваться в том случае, если они отвечают потребностям членов группы, могут быть приняты ими в качестве своих личных целей (то есть каждый участник видит личный смысл в том, что делает вся группа), а также если группа может рассчитывать на успех в достижении цели.

Другой очень важной характеристикой групповой цели должна быть четкость и однозначность ее постановки. К сожалению, этому условию групповые цели отвечают далеко не всегда. Например, в учебном процессе целеполагание часто осуществляется некорректно, и перед студентами ставятся либо абстрактные глобальные цели, не конкретизируемые в частные задачи (стать гармонически развитыми людьми, стать дружными и сплоченным и т. д.), либо цель подменяется средством, и тогда смыслом учебы становится достижение конкретного оценочного результата, а смыслом внеучебной деятельности – участие в каком-либо мероприятии.

Цель деятельности в том случае, когда она действительно может служить источником активности студентов и фактором сплочения учебного коллектива, должна отвечать следующим требованиям: во-первых, она должна быть конечна, то есть иметь четкий результат, достижение которого не очень оттянуто во времени от момента принятия цели. Причем, чем младше курс, тем меньше должен быть этот разрыв.

Во-вторых, цель должна быть ясной, определенной и понятной каждому участнику. Обязательно нужно проверить, действительно ли все студенты одинаково понимают смысл и цель происходящего.

В-третьих, цель должна быть технологична, то есть содержать в себе доступные студентам средства ее достижения. Хорошо, если эти средства были выработаны студентами на предыдущих этапах совместных действий.

Наконец, цель должна быть лично привлекательной для каждого студента, а для этого содержать в себе какие-либо частные цели и средства, интересные или доступные для него. Деятельность, организуемая в учебной группе, должна требовать от каждого тех умений, которые у него особенно развиты или которые он хотел бы в себе развить.

5. Удовлетворенность группы и каждого ее члена групповой деятельностью и своим положением в группе. Чем выше удовлетворенность участников деятельностью группы и самими собой, тем в большей степени будет спланироваться такая группа. В свою очередь, удовлетворенность возникает при соблюдении ряда условий.

Зададимся вопросом, какая деятельность привлекает студентов?

Прежде всего, их привлекает такая групповая деятельность, которая действительно может быть названа совместной, то есть она, с одной стороны, объективно требует разделения труда, отношений взаимозависимости от своих участников, а с другой стороны, воспринимается, осознается студентами как единая, требующая общих усилий. Кроме того, совместная деятельность доступна их частичному или полному контролю, они не чувствуют себя просто исполнителями воли и желаний административно-преподавательского состава.

Далее, деятельность, предлагаемая студентам, должна иметь осязаемое значение, то есть быть "взрослой" по своему назначению и своим результатам. Это придает ощущение значимости как всей работе учебной группы, так и личному вкладу каждого. При этом важно помнить, что за последние годы у юношей и девушек достаточно резко изменились представления об общественной пользе. Скажем, их уже не уговоришь "собирать металлолом на паровоз".

Помимо общественной значимости и совместности любая деятельность, предлагаемая студентам, должна характеризоваться эмоционально-привлекательной формой, то есть носить творческий, а не репродуктивный характер (молодежь зачастую любит "изобретать велосипед", но предпочитает не заниматься тем, что хорошо известно им по личному опыту и рассказам сверстников), должна ставить студента в ситуацию личного преодоления (своих слабостей, объективных препятствий и так далее), должна быть направлена не только на достижение внешнего результата, но и включать яркий момент самопознания или познания окружающего мира. Наконец, эмоциональная привлекательность связана и с включением в любую деятельность моментов игры, азарта, импровизации и даже умеренного риска.

В целом, можно такой формулой отобразить привлекательную для студента групповую деятельность: интерес + активность + общение со сверстниками + личность педагога + общественная ценность и актуальность + проблемность ситуации + волевое напряжение + успех + торжество и ощущение личной значимости.

6. Сплоченность группы зависит также от *характера руководства и стиля принятия решений, характерного для группы*. Известно, что коллегиальный, кооперативный стиль руководства и возможность для каждого члена группы принимать участие в выработке общего

решения способствуют сплочению группы.

Отметим, что сплоченность – это важная характеристика состояния группы, так как сплоченная группа не только представляет собой более эффективно работающий единый организм, но и обладает большей привлекательностью для каждого ее члена. Сплоченная группа характеризуется усилением взаимодовольствующего общения между участниками, близостью мнений и ценностных ориентации, что позволяет человеку чувствовать себя комфортно. В группе высокого уровня сплочения растет самооценка человека, снижается уровень его тревожности, и, кроме того, повышается эффективность любых форм активности такой группы.

Лекция 20. Проблемы социально-психологической адаптации

Сама по себе проблема "адаптации" по укоренившимся в науке методологическим воззрениям почему-то считается "одной из кардинальных и важнейших задач биологии" [4; 115; 164], но никак не психологии. И в данном положении, на мой взгляд, очень четко просматривается достаточно большое упущение со стороны психологической науки, так как на самом деле названная выше проблема заслуживает самого пристального внимания именно со стороны психологов.

Научная и практическая актуальность этой проблемы заключается в том, что современное общество заинтересовано сохранить и улучшить здоровье человека. Поэтому изучение механизмов и закономерностей адаптации человека в разнообразных производственных и социальных условиях на различных уровнях приобретает в настоящее время фундаментальное значение. Приоритетного внимания заслуживает изучение этого феномена в связи с профессиональной деятельностью руководителя любого ранга (с учетом специфических условий, разумеется).

Поскольку люди по-разному реагируют на изменения в своей деятельности и различные стрессоры (то есть отличаются по своей приспособляемости), то наиболее приоритетными становятся задачи изучения и разработки системы улучшения этого качества (или способности) с целью оказания эффективного воздействия на него; кроме того, включения этого параметра как одного из основных в разработку профессиограммы специалиста любого уровня (и в первую очередь - руководителя).

Справедливо говорят, что если развитие есть стратегия жизни, то адаптация - это тактика, которая позволяет живому удерживаться в определенных эволюционных рамках, обеспечивая тем самым возможность прогресса.

Несмотря на то обстоятельство, что биологи считают адаптацию одним из наиболее общих, если не самым широко распространенным, в своей среде понятий, они сами признают, что до сих пор не только не существует общей теории адаптации, но и не сформулированы даже общие принципы анализа адаптивных явлений, не установлены их основные закономерности, нет достаточно четких и однозначных определений (а некоторые из определений тавтологичны по своей сути) [62, с. 14].

До настоящего времени остаются справедливыми слова одного из крупнейших специалистов в области теории автоматического регулирования Роберта Калабы, отметившего в 1962 г.: *"В настоящее время мы можем сказать, что адаптивное регулирование есть тайна, завернутая в головоломку, спрятанную внутри загадки"* [163, с. 4].

В период всей жизни человека – с момента рождения (то есть выделения из утробы матери как автономного, самостоятельного организма) и до самой смерти - его непрерывно сопровождает процесс адаптации. Этот процесс неразделим с самим понятием "жизнь": нелепым было бы существование без адаптации, равно как и адаптация не существует вне жизненного цикла живого организма.

Итак, адаптация является свойством любого живого организма. Однако человек - это не просто живой организм, а прежде всего сложнейшая биосоциальная система. Поэтому при рассмотрении проблем адаптации человека целесообразно выделить три функциональных уровня: физиологический, психический и социальный.

Адаптация - это динамический процесс, благодаря которому подвижные системы живых организмов, несмотря на изменчивость условий, поддерживают устойчивость, необходимую для существования, развития и продолжения рода. Именно механизм адаптации, выработанный в результате длительной эволюции, обеспечивает возможность существования организма в постоянно меняющихся условиях среды.

Благодаря процессу адаптации достигается сохранение гомеостаза при взаимодействии организма с внешним миром. В этой связи процессы адаптации включают в себя не только оптимизацию функционирования организма, но и поддержание сбалансированности в системе "организм-среда". Процесс адаптации реализуется всякий раз, когда в системе "организм-среда" возникают значимые изменения, и обеспечивает формирование нового гомеостатического состояния, которое позволяет достигать максимальной эффективности физиологических функций и поведенческих реакций. Поскольку организм и среда находятся не в статическом, а в динамическом равновесии, их соотношения меняются постоянно, а, следовательно, также постоянно должен осуществляться процесс адаптации.

Вышеприведённое относится в равной степени и к животным и к человеку. Однако существенным отличием человека является то, что решающую роль в процессе поддержания адекватных отношений в системе "индивидуум-среда", в ходе которого могут изменяться все параметры системы, играет **психическая адаптация**.

Психическую адаптацию рассматривают как результат деятельности целостной самоуправляемой системы (на уровне "оперативного покоя"), подчёркивая при этом её системную организацию. Но при таком рассмотрении картина остаётся не полной. Необходимо включить в формулировку понятие **потребности**. Максимально возможное удовлетворение актуальных потребностей является, таким образом, важным критерием эффективности адаптационного процесса. Следовательно, **психическую адаптацию** можно определить как *процесс установления оптимального соответствия личности и окружающей среды в ходе осуществления свойственной человеку деятельности, который (процесс) позволяет индивидууму удовлетворять актуальные потребности и реализовывать связанные с ними значимые цели, обеспечивая в то же время соответствие максимальной деятельности человека, его поведения, требованиям среды*.

Психофизиологическая адаптация является сплошным процессом, который, наряду с собственно психической адаптацией (то есть поддержанием психического гомеостаза), включает в себя ещё два аспекта:

- а) оптимизацию постоянного воздействия индивидуума с окружением;
- б) установление адекватного соответствия между психическими и физиологическими характеристиками.

Вся система нейрогуморальной регуляции обеспечивает функционирование организма как целого за счет диалектического единства *расходования* и *восстановления* энергетических, структурных и регуляторных резервов. Механизмы саморегуляции (наследственные и приобретенные), действующие при тех или иных изменениях в организме человека и направленные на сохранение его жизнедеятельности, имеют ведущее значение.

В этой связи И. П. Павлов, подчеркивая значение рассматриваемых физиологических механизмов, писал: *"...человек есть, конечно, система (грубее говоря - машина) <....> единственная по высочайшему саморегулированию <....> сама себя поддерживающая, направляющая и даже восстанавливающая"* [230, с. 187–188].

Отличительной чертой любой системы является наличие у нее входа и выхода. Вход иначе обозначается такими терминами, как стимул, воздействие, возмущение и т. д., а выход - эффект, ответ, реакция и т. д. Все эти названия указывают на то, что изменение входного воздействия определяется законом поведения системы.

Согласно первому закону термодинамики, любую открытую систему можно вывести из состояния равновесия, затратив на это энергию, то есть проделав работу. При прекращении поступления энергии система через некоторое время вновь придет в состояние равновесия, поскольку энергия будет диссипировать вовне. Живые организмы – открытые системы, постоянно потребляющие энергию, следовательно они длительное время (устойчиво) находятся в неравновесном состоянии.

Очевидно, что устойчиво неравновесная система обладает запасом потенциальной энергии, поэтому она чувствительна к внешним воздействиям и способна отвечать на слабые раздражения реакцией большей силы. Неравновесная система при этом или совершает работу, направленную против внешнего воздействия, или приходит в состояние равновесия. Живые организмы выполняют первое требование, поскольку второе означает для них смерть.

Поскольку адаптация - это процесс реализации способности организма регулировать свои параметры таким образом, чтобы удерживать их в пределах функционального оптимума, то главным критерием их классификации служит характеристика регуляторной системы, которая ответственна за рассматриваемый адаптационный процесс. Адаптационные способности организмов, находящихся на разных уровнях филогенеза, различаются из-за продвинутости их

Очевидно, что как во взрослом, так и в развивающемся организме, наряду со способностью к *сенсibiliзационным адаптациям*, должна существовать возможность *стабилизационных адаптаций*. Под ними мы понимаем процесс реализации способностей всего организма или отдельных его реагентов удерживать свои параметры в пределах функционального оптимума при изменяющихся факторах внешней среды. В филогенезе возможность стабилизационных адаптации развивается параллельно с сенсibiliзационными адаптациями.

В понятие целостности организма неотъемлемой частью входит взаимодействие человека с окружающей средой. В ходе социального прогресса происходит не ослабление, не разрыв, а обогащение связей человека с природой и социальной средой. Тем самым все более возрастает роль физического совершенствования человека.

Физическое совершенство – понятие не только биологическое, но и эстетическое, и социальное. Физически совершенным мы называем человека, обладающего высокой дееспособностью и устойчивостью в служебной и повседневной (бытовой) деятельности. Его организм отличается наилучшим развитием и состоянием взаимосвязи его функций, органов и систем друг с другом и окружающей средой. Это наилучшее состояние определяется в связи с возрастом человека и имеет оптимальную характеристику для каждого периода его жизни. Физическое совершенство может быть достигнуто в том случае, если человек сохраняет здоровье в течение своей жизни.

Здоровье – это такая динамика гомеостатических и адаптивных процессов в организме человека и его психике, которая обеспечивает ему возможность длительно жить и активно трудиться в различных условиях окружающей среды и противостоять ее неблагоприятным факторам.

Так как индивидуумы не похожи друг на друга, от фактора личности зависит очень много. К примеру, в системе "человек–среда" уровень эмоциональной напряженности нарастает по мере увеличения различий между условиями, в которых формируются механизмы субъекта, и вновь создавшихся. Таким образом, те или иные условия вызывают эмоциональное напряжение не в силу их абсолютной жесткости, а в результате несоответствия этим условиям эмоционального механизма индивида.

При любом нарушении сбалансированности "человек–среда" недостаточность психических или физических ресурсов индивидуума для удовлетворения актуальных потребностей или рассогласование самой системы потребностей является источником **тревоги**. Тревога, обозначаемая как: 1) ощущение неопределенной угрозы, 2) чувство диффузного опасения и тревожного ожидания, 3) неопределенное беспокойство, – представляет собой наиболее сильно действующий механизм психического стресса. Это вытекает из уже упоминавшегося **ощущения угрозы**, которое представляет собой центральный элемент тревоги и обуславливает ее биологическое значение как сигнала неблагополучия и опасности.

Тревога может играть охранительную и мотивационную роль, сопоставимую с ролью боли. С возникновением тревоги связывают усиление поведенческой активности, изменение характера поведения или включение механизмов интрапсихической адаптации. Но тревога может не только стимулировать активность, но и способствовать разрушению недостаточно адаптивных поведенческих стереотипов, замещению их более адекватными формами поведения.

В отличие от боли, тревога – это сигнал опасности, которая еще не реализована. Прогнозирование этой ситуации носит вероятностный характер, а в конечном итоге зависит от особенностей индивида. При этом личностный фактор играет зачастую решающую роль, и в таком случае интенсивность тревоги отражает, скорее, индивидуальные особенности субъекта, чем реальную значимость угрозы.

Тревога, по интенсивности и длительности неадекватная ситуации, препятствует формированию адаптационного поведения, приводит к нарушению поведенческой интеграции и всеобщей дезорганизации психики человека. Таким образом, тревога лежит в основе любых изменений психического состояния и поведения, обусловленных психическим стрессом.

Профессор Ф. Б. Березин [29] определил **тревожный ряд**, который представляет существенный элемент процесса психической адаптации:

- 1) **ощущение внутренней напряженности** – не имеет ярко выраженного оттенка угрозы, служит лишь сигналом ее приближения, создавая тягостный душевный дискомфорт;
- 2) **гиперестетические реакции** – тревога нарастает, ранее нейтральные стимулы приобретают негативную окраску, повышается раздражительность;
- 3) **собственно тревога** – центральный элемент рассматриваемого ряда. Проявляется

ощущением неопределенной угрозы. Характерный признак: невозможность определить характер угрозы, предсказать время ее возникновения. Часто происходит неадекватная логическая переработка, в результате которой из-за нехватки фактов выдается неправильный вывод;

4) **страх** – тревога, конкретизированная на определенном объекте. Хотя объекты, с которыми связывается тревога, могут и не быть ее причиной, у субъекта создается представление о том, что тревогу можно устранить определенными действиями;

5) **ощущение неотвратимости надвигающейся катастрофы**, - нарастание интенсивности тревожных расстройств приводит субъекта к представлению о невозможности предотвращения грядущего события;

6) **тревожно-боязливое возбуждение** – вызываемая тревогой дезорганизация достигает максимума, и возможность целенаправленной деятельности исчезает.

При пароксизмальном нарастании тревоги все указанные явления можно наблюдать в течение одного пароксизма, в других же случаях их смена происходит постепенно.

Проведенные исследования убедительно продемонстрировали, что молодёжь более адаптивна и менее подвержена воздействию внешней тревоги, чем люди старшего поколения. Из этого следует сделать вывод о том, что чем гибче выстроена нервно-психическая система человека, чем он моложе и имеет сознание, свободное от предрассудков, тем легче происходит процесс адаптации и менее болезненно переносятся стрессовые ситуации.

Усиление тревоги приводит к повышению интенсивности действия двух взаимосвязанных адаптационных механизмов, которые приведены ниже:

1) **аллопсихический механизм** действует, когда происходит модификация поведенческой активности. Способ действия: изменение ситуации или уход из нее;

2) **интрапсихический механизм** - обеспечивает редукцию тревоги благодаря переориентации личности.

Существует несколько типов защит, которые используются интрапсихическим механизмом психической адаптации:

1) препятствие осознанию факторов, вызывающих тревогу;

2) фиксация тревоги на определенных стимулах;

3) снижение уровня побуждения, то есть обесценивание исходных потребностей;

4) концептуализация.

Тревога, несмотря на обилие различных смысловых формулировок, представляет собой единое явление и служит облигаторным механизмом эмоционального стресса. Возникая при любом нарушении сбалансированности в системе "человек-среда", она активизирует адаптационные механизмы и вместе с тем при значительной интенсивности лежит в основе развития адаптационных нарушений. Повышение уровня тревоги обуславливает включение или усиление действия механизмов интрапсихической адаптации. Эти механизмы могут способствовать эффективной психической адаптации, обеспечивая редукцию тревоги, а в случае их неадекватности находят свое отражение в типе адаптационных нарушений, которым соответствует характер формирующихся при этом пограничных психопатологических явлений.

Эффективность психической адаптации напрямую зависит от организации микросоциального взаимодействия. При конфликтных ситуациях в семейной или служебной сфере, затруднениях в построении неформального общения нарушения механической адаптации отмечались значительно чаще, чем при эффективном социальном взаимодействии. Также с адаптацией напрямую связан анализ факторов определенной среды или окружения. Оценка личностных качеств окружающих как фактора привлекающего в подавляющем большинстве случаев сочеталась с эффективной психической адаптацией, а оценка таких же качеств как фактора отталкивающего – с её нарушениями.

Но не только анализ факторов окружающей среды определяет уровень адаптации и эмоциональной напряжённости. Необходимо также принимать во внимание индивидуальные качества, состояние непосредственного окружения и особенности группы, в которой осуществляется микросоциальное взаимодействие.

Эффективная психическая адаптация представляет собой одну из предпосылок к успешной профессиональной деятельности.

Каждый человек, вступающий в новую для себя организацию, неизбежно проходит более или менее длительный процесс адаптации.

В полной мере это относится и ко вновь назначенному руководителю (с одной существенной разницей - здесь происходит как бы двойная адаптация: с одной стороны – это обычная адаптация человека, попавшего в непривычные, новые для него условия существования, а с другой – она

обусловлена специфичностью руководящей деятельности и взаимоотношений, присущих диаде "начальник–подчиненный" и всему тому, что с ней связано).

Процесс адаптации руководителя коллектива заслуживает отдельного внимания, поскольку ему нужно одновременно приспосабливаться к новым условиям своей профессиональной деятельности, новому коллективу, новой технике, действию необычных факторов обитаемости на фоне высокой ответственности за порученное дело. Такая адаптация носит многоплановый, полифункциональный характер. От успешности адаптации руководителя во многом зависит не только эффективность его личной работы, но и авторитет руководителя в целом, а также эффективность деятельности руководимого им коллектива.

Процесс адаптации осуществляется одновременно в сфере формальных и неформальных отношений. Происходит порой непростое совмещение личных притязаний и ожиданий с требованиями и ожиданиями на уровне групповых ценностей и нормативов жизни. Сопоставим основные ожидания индивида и группы, членом которой он становится. Перечислим ожидания индивида:

- принятие смысла и значимости своей работы;
- интерес и творчество в своей работе;
- степень независимости и самостоятельности в своей работе;
- включенность своей работы в более широкий контекст жизни учреждения (по части безопасности и комфорта);
- принятие себя и признание как полноправного члена коллектива;
- поощрения и оплата труда сообразно вкладу в общий результат социальной защищенности и гарантий;
- условия для роста и самореализации.

Естественно, для каждого человека комбинации этих ожиданий будут выстраиваться в свою иерархию в зависимости от соотношения в основных группах потребностей и общей направленности его личности.

Основные ожидания организации можно свести к следующему перечню:

- в организацию приходит специалист, обладающий соответствующей квалификацией, и с ним можно вести профессиональный разговор. Как специалист он будет способствовать успешному функционированию и развитию организации;
- социальную общность людей пополнит еще одна личность, обладающая определенными качествами;
- в организацию приходит человек, который готов разделить и принять ее ценности и нормативы жизни;
- организация приобретает еще одного сторонника ее интересов. Как работник-исполнитель определенной функции, он будет трудиться с полной отдачей на высоком качественном уровне. Занимая определенное место в системе формальных и неформальных отношений, человек возьмет на себя определенные обязательства и ответственность.

Разумеется, что ожидания группы будут во многом определяться уровнем ее развития и единения. Однако очевидно, что переплетение взаимных ожиданий будет влиять на адаптивные процессы вхождения нового человека в организацию. От того, как будут сбалансированы эти ожидания, зависит вереница последующих выборов и решений в жизни.

Задача управления и механизмов саморегуляции состоит в том, чтобы органично состыковать спектр взаимных ожиданий и помочь человеку занять достойное место в коллективе.

Важными факторами, улучшающими психическую адаптацию в коллективах, являются социальная сплоченность, способность строить межличностные отношения, возможность открытой коммуникации.

В связи с вышесказанным становится очевидным, что без исследований психической адаптации будет неполным рассмотрение любой проблемы психического несоответствия, а анализ описанных аспектов адаптационного процесса представляется неотъемлемой частью психологии человека.

Таким образом, проблема психической адаптации представляет собой важную область научных изысканий, расположенную на стыке различных отраслей знания, приобретающих в современных условиях всё большее значение. В этой связи адаптационную концепцию можно рассматривать как один из перспективных подходов к комплексному изучению человека.

В заключение ко всему вышеизложенному предлагается тест (№ 23), который позволяет выяснить не только уровень личной "адаптивности", но и включает в себя такие несомненно важные шкалы, как *"поведенческая регуляция"*, *"коммуникативный потенциал"*, *"моральная*

нормативность". Вопросы касаются непосредственно вашего самочувствия, поведения или характера. "Правильных" или "неправильных" ответов здесь быть не может, поэтому не старайтесь долго их обдумывать или советовать с кем-либо - отвечайте, исходя из того, что больше соответствует вашему состоянию или представлению о самом себе. Итак, вам предлагается ответить "да" (+) или "нет" (-).

1. Бывает, что я сержусь.
2. Обычно по утрам я просыпаюсь свежим и отдохнувшим.
3. Сейчас я примерно так же работоспособен, как и всегда.
4. Судьба определенно несправедлива ко мне.
5. Запоры у меня бывают очень редко.
6. Временами мне очень хотелось покинуть свой дом.
7. Временами у меня бывают приступы смеха или плача, с которыми я никак не могу справиться.
8. Мне кажется, что меня никто не понимает.
9. Считаю, что если кто-то причинил мне зло, я должен ему ответить тем же.
10. Иногда мне в голову приходят такие нехорошие мысли, что лучше о них никому не рассказывать.
11. Мне бывает трудно сосредоточиться на какой-либо задаче или работе.
12. У меня бывают очень странные и необычные переживания.
13. У меня отсутствовали неприятности из-за моего поведения.
14. В детстве я одно время совершал мелкие кражи.
15. Иногда у меня появляется желание ломать или крушить все вокруг.
16. Бывало, что я целыми днями или даже неделями ничего не мог делать, потому что никак не мог заставить себя взяться за работу.
17. Сон у меня прерывистый и беспокойный.
18. Моя семья относится с неодобрением к той работе, которую я выбрал.
19. Бывали случаи, что я не сдерживал своих обещаний.
20. Голова у меня болит часто.
- 21.. Раз в неделю или чаще я без всякой видимой причины внезапно ощущаю жар во всем теле.
22. Было бы хорошо, если бы почти все законы отменили.
23. Состояние моего здоровья почти такое же, как у большинства моих знакомых (не хуже).
24. Встречая на улице своих знакомых или школьных друзей, с которыми я давно не виделся, я предпочитаю проходить мимо, если они со мной не заговаривают первыми.
25. Большинству людей, которые меня знают, я нравлюсь.
26. Я человек общительный.
27. Иногда я так настаиваю на своем, что люди теряют терпение.
28. Большую часть времени настроение у меня подавленное.
29. Теперь мне трудно надеяться на то, что я чего-нибудь добьюсь в жизни.
30. У меня мало уверенности в себе.
31. Иногда я говорю неправду.
32. Обычно я считаю, что жизнь - стоящая штука.
33. Я считаю, что большинство людей способны солгать, чтобы продвинуться по службе.
34. Я охотно принимаю участие в собраниях и других общественных мероприятиях.
35. Я ссорюсь с членами моей семьи очень редко.
36. Иногда я сильно испытываю желание нарушить правила приличия или кому-нибудь навредить.
37. Самая трудная борьба для меня - это борьба с самим собой.
38. Мышечные судороги или подергивания у меня бывают крайне редко (или почти не бывают).
39. Я довольно безразличен к тому, что со мной будет.
40. Иногда, когда я себя неважно чувствую, я бываю раздражительным.
41. Большую часть времени у меня такое чувство, что я сделал что-то не то или даже что-то плохое.
42. Некоторые люди до того любят командовать, что меня так и тянет делать все наперекор, даже если я знаю, что они правы.

43. Я часто считаю себя обязанным отстаивать то, что нахожу справедливым.
44. Моя речь сейчас такая же, как всегда (не быстрее и не медленнее, нет ни хрипоты, ни невнятности).
45. Я считаю, что моя семейная жизнь такая же хорошая, как у большинства моих знакомых (не хуже).
46. Меня ужасно задевает, когда меня критикуют или ругают.
47. Иногда у меня бывает такое чувство, что я просто должен нанести повреждение себе или кому-нибудь другому.
48. Мое поведение в значительной мере определяется обычаями тех, кто меня окружает.
49. В детстве у меня была такая компания, где все старались стоять друг за друга.
50. Иногда меня так и подмывает с кем-нибудь затеять драку.
51. Бывало, что я говорил о вещах, в которых не разбираюсь.
52. Обычно я засыпаю спокойно и меня не тревожат никакие мысли.
53. Последние несколько лет я чувствую себя хорошо.
54. У меня никогда не было ни припадков, ни судорог.
55. Сейчас масса моего тела постоянная (я не худею и не полнею).
56. Я считаю, что меня часто наказывали незаслуженно.
57. Я легко могу заплакать.
58. Я мало устаю.
59. Я был бы довольно спокоен, если бы у кого-нибудь из моей семьи были неприятности из-за нарушения закона.
60. С моим рассудком творится что-то неладное.
61. Чтобы скрыть свою застенчивость, мне приходится затрачивать большие усилия.
62. Приступы головокружения у меня бывают очень редко (или почти не бывают).
63. Меня беспокоят сексуальные (половые) вопросы.
64. Мне трудно поддерживать разговор с людьми, с которыми я только что познакомился.
65. Когда я пытаюсь что-то сделать, то часто замечаю, что у меня дрожат руки.
66. Руки у меня такие же ловкие и проворные, как и прежде.
67. Большую часть времени я испытываю общую слабость.
68. Иногда, когда я смущен, я сильно потею, и меня это раздражает.
69. Бывает, что я откладываю на завтра то, что должен сделать сегодня.
70. Думаю, что я человек обреченный.
71. Бывали случаи, что мне было трудно удержаться от того, чтобы что-нибудь не стащить у кого-либо или где-нибудь, например в магазине.
72. Я злоупотреблял спиртными напитками.
73. Я часто о чем-нибудь тревожусь.
74. Мне бы хотелось быть членом нескольких кружков или обществ.
75. Я редко задыхаюсь, и у меня не бывает сильных сердцебиений.
76. Всю свою жизнь я строго следую принципам, основанным на чувстве долга.
77. Случалось, что я препятствовал или поступал наперекор людям просто "из принципа", а не потому, что дело было действительно важным.
78. Если мне не грозит штраф и машин поблизости нет, я могу перейти улицу там, где мне хочется, а не там, где положено.
79. Я всегда был независимым и свободным от контроля со стороны семьи.
80. У меня бывали периоды такого сильного беспокойства, что я даже не мог усидеть на месте.
81. Зачастую мои поступки неправильно истолковывались.
82. Мои родители и (или) другие члены моей семьи придираются ко мне больше, чем надо.
83. Кто-то управляет моими мыслями.
84. Люди равнодушны и безразличны к тому, что с тобой случится.
85. Мне нравится быть в компании, где все подшучивают друг над другом.
86. В школе я усваивал материал медленнее, чем другие.
87. Я вполне уверен в себе.
88. Никому не доверять - самое безопасное.
89. Раз в неделю (или чаще) я бываю очень возбужденным и взволнованным.
90. Когда я нахожусь в компании, мне трудно найти подходящую тему для разговора.
91. Мне легко заставить других людей бояться меня, и иногда я это делаю ради забавы.

92. В игре я предпочитаю выигрывать.
93. Глупо осуждать человека, обманувшего того, кто сам позволяет себя обманывать.
94. Кто-то пытается воздействовать на мои мысли.
95. Я ежедневно выпиваю необычно много воды.
96. Счастливее всего я бываю, когда остаюсь один.
97. Я возмущаюсь каждый раз, когда узнаю, что преступник по какой-то причине остался безнаказанным.
98. В моей жизни был один или несколько случаев, когда я чувствовал, что кто-то посредством гипноза заставляет меня совершать те или иные поступки.
99. Я очень редко заговариваю с людьми первым.
100. У меня никогда не было столкновений с законом.
101. Мне приятно иметь среди своих знакомых значительных людей, это как бы придает мне вес в собственных глазах.
102. Иногда без всякой причины у меня вдруг наступают периоды необычной веселости.
103. Жизнь для меня почти всегда связана с напряжением.
104. В школе мне было очень трудно говорить перед классом.
105. Люди проявляют по отношению ко мне столько сочувствия и симпатии, сколько я заслуживаю.
106. Я отказываюсь играть в некоторые игры, потому что это у меня плохо получается.
107. Мне кажется, что я завожу друзей с такой же легкостью, как и другие.
108. Мне неприятно, когда вокруг меня люди.
109. Как правило, мне не везет.
110. Меня легко привести в замешательство.
111. Некоторые из членов моей семьи совершали поступки, которые меня пугали.
112. Иногда у меня бывают приступы смеха или плача, с которыми я никак не могу справиться.
113. Мне бывает трудно приступить к выполнению нового задания или начать новое дело.
114. Если бы люди не были настроены против меня, я достиг бы в жизни гораздо большего.
115. Мне кажется, что меня никто не понимает.
116. Среди моих знакомых есть люди, которые мне не нравятся.
117. Я легко теряю терпение с людьми.
118. Часто в новой обстановке я испытываю чувство тревоги.
119. Часто мне хочется умереть.
120. Иногда я бываю так возбужден, что мне бывает трудно заснуть.
121. Часто я перехожу на другую сторону улицы, чтобы избежать встречи с тем, кого я увидел.
122. Бывало, что я бросал начатое дело, так как боялся, что не справлюсь с ним.
123. Почти каждый день случается что-нибудь, что пугает меня.
124. Даже среди людей я обычно чувствую себя одиноким.
125. Я убежден, что существует лишь одно-единственное правильное понимание смысла жизни.
126. В гостях я чаще сижу где-нибудь в стороне или разговариваю с кем-нибудь одним, чем принимаю участие в общих развлечениях.
127. Мне часто говорят, что я вспыльчив.
128. Бывает, что я с кем-нибудь посплетничаю.
129. Часто мне бывает неприятно, когда я пытаюсь предостеречь кого-либо от ошибок, а меня понимают неправильно.
130. Я часто обращаюсь к людям за советом.
131. Часто, даже тогда, когда для меня складывается все хорошо, я чувствую, что для меня все безразлично.
132. Меня довольно трудно вывести из себя.
133. Когда я пытаюсь указать людям на их ошибки или помочь, они часто понимают меня неправильно.
134. Обычно я спокоен, и меня нелегко вывести из душевного равновесия.
135. Я заслуживаю сурового наказания за свои проступки.
136. Мне свойственно так сильно переживать свои разочарования, что я не могу заставить себя не думать о них.
137. Временами мне кажется, что я ни на что не пригоден.
138. Бывало, что при обсуждении некоторых вопросов я, особо не задумываясь, соглашался с

мнением других.

139. Меня весьма беспокоят всевозможные несчастья.

140. Мои убеждения и взгляды непоколебимы.

141. Я думаю, что можно, не нарушая закона, попытаться найти в нем лазейку.

142. Есть люди, которые мне настолько неприятны, что я в глубине души радуюсь, когда они получают нагоняй за что-нибудь.

143. У меня бывали периоды, когда из-за волнения я терял сон.

144. Я посещаю всевозможные общественные мероприятия, потому что это позволяет мне бывать среди людей.

145. Можно простить людям нарушение тех правил, которые они считают неразумными.

146. У меня есть дурные привычки, которые настолько сильны, что бороться с ними просто бесполезно.

147. Я охотно знакомлюсь с новыми людьми.

148. Бывает, что неприличная или даже непристойная шутка вызывает у меня смех.

149. Если дело идет у меня плохо, то мне сразу хочется все бросить.

150. Я предпочитаю действовать согласно собственным планам, а не следовать указаниям других.

151. Люблю, чтобы окружающие знали мою точку зрения.

152. Если я плохого мнения о человеке или даже презираю его, я мало стараюсь скрыть это от него.

153. Я человек нервный и легко возбудимый.

154. Все у меня получается плохо, не так, как надо.

155. Будущее кажется мне безнадежным.

156. Люди довольно легко могут изменить мое мнение, даже если до этого оно казалось мне окончательным.

157. Несколько раз в неделю у меня бывает такое чувство, что должно случиться что-то страшное.

158. Большую часть времени я чувствую себя усталым.

159. Я люблю бывать на вечерах и просто в компаниях.

160. Я стараюсь уклониться от конфликтов и затруднительных положений.

161. Меня очень раздражает то, что я забываю, куда кладу вещи.

162. Приключенческие рассказы мне нравятся больше, чем рассказы о любви.

163. Если я захочу сделать что-то, но окружающие считают, что этого делать не стоит, я могу легко отказаться от своих намерений.

164. Глупо осуждать людей, которые стремятся ухватить от жизни все, что могут.

165. Мне безразлично, что обо мне думают другие.

Лекция 21. Общественное мнение в коллективе

Мнение для публики в наше время есть то же, что душа для тела, и изучение одной естественно ведет нас к другому. Уже слышу возражения о том, что во все времена существовало общественное мнение, тогда как публика в смысле, установленном нами, довольно недавнего происхождения. Это верно, но мы сейчас увидим, к чему сводится значение этого возражения. Что такое общественное мнение? Как оно рождается? Каковы его личные источники? Каким образом в своем росте выражается оно и в своем выражении растет, как то показывают современные способы его выражения, всеобщая подача голосов? Какова его плодотворность и его общественное значение? Как оно преобразуется? И к какому общему устью, если существует таковое, стремятся его многочисленные потоки? На все эти вопросы мы попытаемся по возможности ответить.

Прежде всего, следует заметить, что в слове **мнение** обыкновенно смешиваются два понятия, которые, правда, спутаны, но которые должен различать тщательный анализ: мнение в собственном смысле слова - совокупность суждений, и общая воля - совокупность желаний. Здесь мы займемся мнением, взятым преимущественно, но не исключительно в первом из этих двух значений.

Как бы ни было велико значение общественного мнения, не нужно преувеличивать его роли, несмотря на то, что в наше время оно является наводняющим потоком. Постараемся установить предел сферы его господства. Его не нужно смешивать с двумя другими фракциями общественного духа, которые одновременно питают и ограничивают его, которые находятся в бесперывной борьбе с ним из-за этих пределов.

Одна из них - это **традиция**, накопленный и сгущенный экстракт того, что составляло мнение умерших, наследие необходимых и спасительных предубеждений, часто тягостных для живущих.

Другая - это та, которую мы позволим себе назвать собирательным и сокращенным именем – **разум**, понимая под этим относительно рациональные, хотя часто безрассудные личные суждения избранных, которые изолируются, и мыслят, и выходят из общего потока, чтобы служить для него плотиной или направлять его. Священники в прежние времена, философы, ученые, правоведы, соборы, университеты, судебные учреждения – являлись поочередно или одновременно воплощением этого устойчивого и направляющего разума, который редко отличался и от страстных и стадных увлечений масс, и от двигателей или вековых принципов, заложенных в глубине их сердец. Хотелось бы прибавить к этому перечню парламенты, палаты или сенаты. Не избраны ли их члены именно для того, чтобы решать дела в полной независимости и служить для обуздания общественного бега? Но действительный ход вещей далеко не соответствует идеалу.

Прежде чем приобрести общее мнение и осознать его таковым, индивидуумы, составляющие нацию, сознают, что обладают общей традицией и сознательно подчиняются решениям разума, который считается высшим. Таким образом, из этих трех разветвлений общественного духа мнение начинает развиваться последним, но быстрее всего увеличивается, начиная с известного момента, и оно увеличивается в ущерб двум другим. Против его периодических приступов не устоит ни одно национальное установление; нет такого индивидуального разума, который бы не задрожал и не смутился перед его угрозами или требованиями. Которому же из этих двух соперников мнение делает больше зла? Это зависит от его главарей. Когда они принадлежат к разумным избранныкам, им удастся иногда сделать из мнения как бы таран, для того чтобы пробить брешь в традиционной стене и расширить ее, разрушая, что не лишено опасности. Но когда главенство в толпе предоставлено кому попало, им легче, опираясь на традицию, восстановить мнение против разума, который, однако, в конце концов, торжествует.

Все шло бы к лучшему, если бы мнение ограничивалось вульгаризацией разума, для того чтобы посвятить его в традицию. Сегодняшний разум, таким образом, становился бы завтрашним мнением и послезавтрашней традицией. Но мнение, вместо того чтобы служить связующим звеном между своими двумя соседями, любит принимать участие в их распрях и то, упиваясь новыми модными доктринами, разрушает привычные идеи и установления, прежде чем получит возможность заменить их, то под властью обычая изгоняет или угнетает разумных новаторов, или насильно вынуждает их надеть традиционную ливрею, принуждает к лицемерному переодеванию.

Эти три силы разнятся друг с другом как по своей природе, так и по своим причинам и следствиям. Они действуют все вместе, но слишком неравномерно и слишком изменчиво для того, чтобы составить ценность вещей; и ценность бывает совершенно иная, смотря по тому, будет ли она, прежде всего, делом привычки, или делом моды, или делом рассуждения.

Дальше мы рассмотрим, что разговор во все времена и главный источник разговора в наше время – пресса – являются важными факторами мнения, не считая, разумеется, традиции и разума, которые никогда не перестают принимать в нем участие и оставлять на нем свой отпечаток. Факторы традиции, кроме самого мнения, - суть семейное воспитание, профессиональное обучение и школьное преподавание, по крайней мере, в том, что в них есть элементарного. Разум в тех обществах, где он культивируется: юридических, философских, научных, - имеет своими характеристическими источниками наблюдение, опыт, расследование или во всяком случае рассуждение, вывод, основанный на текстах.

Борьба или союз этих трех сил, их столкновение, их взаимное овладение друг другом, их взаимное действие, их многочисленные и разнообразные отношения - все это представляет собой один из самых жгучих вопросов истории. В социальной жизни нет ничего столь органического, плодотворного, как эта продолжительная работа противодействия и приспособления, часто носящих кровавый характер. Традиция, остающаяся всегда национальной, более сжата в неподвижных границах, но бесконечно глубже и устойчивей, нежели мнение: она легка и скоропреходяща, как ветер, и, как ветер, способна к расширению, всегда стремится стать интернациональной, так же как и разум. Можно сказать вообще, что утесы традиции беспрестанно

подтачиваются приливами мнения - этого моря без отливов. Мнение тем сильнее, чем менее сильна традиция, но это не значит, что в этом случае разум еще менее силен.

В средние века разум, представленный университетами, соборами и судами, обладал гораздо большей, нежели в настоящее время, силой сопротивления общественному мнению и был способен отвергать его; правда, у него было гораздо меньше сил бороться с традицией и реформировать ее. Беда в том, что современное общественное мнение стало всемогущим не только против традиции, элемента, который сам по себе весьма важен, но также и против разума, разума судебного, научного, законодательного, или разума государственного для известного случая. Если оно не наводняет лаборатории ученых - единственное до сих пор неприкосновенное убежище, — то оно заливают судилища, потопляет парламенты, и нет ничего тревожнее этого потопа, близкого конца которого ничто не заставляет предвидеть.

Очертив его границы, постараемся точнее определить его.

Общественное мнение - это выраженное в форме определенных суждений, идей и представлений отношение социальных групп к явлениям или проблемам социальной жизни, затрагивающим общие интересы.

Существенно необходимо также и то, чтобы каждое из лиц, потенциально являющихся носителями (или выразителями) конкретного мнения, претендующего по своей значимости на общественное, имело более или менее определенное сознание относительно тождественности суждений, которых оно придерживается, с суждениями, которых придерживаются другие; если бы каждое из них считало себя изолированным в своей оценке, то ни одно из них не чувствовало бы себя и не было бы сжато в более тесной ассоциации с подобными себе, бессознательно подобными. Для того же, чтобы это сознание сходства идей могло существовать среди членов какого-нибудь общества, не нужно ли, чтобы причиной этого сходства было провозглашение словесное или письменное, или при помощи прессы, какой-нибудь идеи, сначала индивидуальной, а потом превратившейся постепенно в общее достояние? Превращением индивидуального мнения в мнение общественное, в "мнение", общество обязано было в древности и в средние века публичному слову, в наше время — прессе, но во все времена и прежде всего — частным разговорам.

Нередки такие ситуации, когда бывает два мнения одновременно по поводу конкретно возникающей задачи. Только одному из них довольно быстро удается затмить другое своим более стремительным и более ярким сиянием или же тем, что оно, несмотря на свое меньшее распространение, бывает более шумным.

Во всякую эпоху, даже наиболее варварскую, существовало мнение, но оно глубоко разнится от того, что мы называем этим именем. В клане, в трибе, в древнем городе, даже и в городе средних веков все люди знали лично друг друга и когда, благодаря частным разговорам или речам ораторов, какая-нибудь идея утверждалась в умах, она не представлялась чем-то вроде свалившегося с неба камня безличного происхождения и вследствие этого еще более обаятельной; каждый представлял её себе связанной с тем тембром голоса, с тем лицом, с той знакомой личностью, откуда она к нему пришла, и это придавало ей живую физиономию. В силу той же причины она служила связью только между теми людьми, которые, ежедневно встречаясь и разговаривая друг с другом, не заблуждались насчет других.

Пока протяженность государств не переходила через стены города или, по крайней мере, через границы маленького кантона, мнение, образовавшееся таким образом, оригинальное и сильное, сильное иногда даже против самой традиции, в особенности же против индивидуального разума, играло в управлении людьми преобладающую роль, роль хора в греческой трагедии, ту роль, которую современное мнение совершенно другого происхождения стремится в свою очередь завоевать в наших больших государствах или в наших огромных все растущих федерациях. Но в тот необыкновенно длинный промежуток, который разделяет эти две исторические фазы, значение мнения страшно падает, что объясняется его дроблением на местные мнения, не связанные между собой обычной соединительной чертой и игнорирующие друг друга.

В феодальном государстве в средние века каждый город, каждое местечко имело свои внутренние разногласия, свою отдельную политику и потоки идей или же, скорее, вихри идей, которые кружились на одном месте в этих закрытых местах, столько же разнясь друг с другом, сколько были чужды и безразличны друг другу, по крайней мере, в обыкновенное время. Не только в этих отдельных местностях местная политика поглощала все внимание, но даже когда в слабой степени интересовались национальной политикой, ею занимались только между собой, составляли себе только смутное представление о том, каким образом разрешались одни и те же вопросы в соседних городах. Не было "мнения", но были тысячи отдельных мнений, не имеющих

никакой постоянной связи между собой.

Эту связь могли образовать только вначале книга, а затем - с гораздо большей силой - газета. Периодическая печать позволила этим первоначальным группам единомышленных индивидуумов образовать второстепенный и вместе с тем высшего порядка агрегат, единицы которого входят в тесное общение между собою, никогда не видев и не зная друг друга (заочно), голоса могут только считаться, но не взвешиваться. Пресса, таким образом, бессознательно способствовала созданию *силы количества* и сокращению силы характера, если не разума.

Этим же самым ударом она уничтожила те условия, которые делали возможной абсолютную власть правителей. Действительно, этой последней в большой мере благоприятствовало дробление мнения по местам. Больше того, она находила в этом свое право на существование и свое оправдание.

Что представляет собою страна, различные области которой, города, местечки не объединены коллективным сознанием единства взглядов? Действительно ли это нация? Не будет ли это только географическое или в лучшем случае политическое выражение? Да, это нация, но только в том смысле, что политическое подчинение различных частей государства одному и тому же главе есть уже начало национализации.

Когда стали избираться первые парламенты, был сделан новый шаг к национализации мнений отдельных областей и регионов. Эти мнения, сходные или несходные друг с другом, рождались у каждого из депутатов, а вся страна, глядевшая на своих избранников с интересом бесконечно меньшим, чем в наши дни, представляла тогда, в виде исключения, зрелище нации, сознающей себя. Но это сознание, временное и исключительное, было весьма смутно, весьма медлительно и темно. Заседания парламентов не были публичными. Во всяком случае, за неимением прессы, речи не публиковались, а за неимением почты, даже письма не могли заменить этого отсутствия газет. Словом, из новостей, более или менее обезображенных, переносимых из уст в уста по прошествии недель и даже месяцев пешими или конными путешественниками, бродячими монахами, купцами, было известно, что депутаты собрались и что они заняты таким-то и таким-то предметом - вот и все.

Заметим, что члены этих собраний в продолжение коротких и редких моментов своего общения сами образовали местную группу, очаг интенсивного местного мнения, порожденного заражением одного человека от другого, личными отношениями, взаимными влияниями. И именно благодаря этой высшей местной группе, временной, избираемой, низшие местные группы, постоянные, наследственные, состоящие из родственников или друзей по традиции в городах и уделах, чувствовали себя соединенными временной связью.

Развитие почтовых сношений, увеличившее сначала публичную, а затем частную корреспонденцию; развитие путей сообщения, давшее возможность более частого общения людей; развитие постоянных войск, позволяющее солдатам из различных провинций знакомиться и братски объединяться на одних и тех же полях сражений; наконец, развитие придворной жизни, призывавшее в монархический центр нации отборную знать со всех пунктов государства, - все это в значительной степени содействовало развитию общественного духа. Но довести это великое дело до высшей степени развития досталось на долю печатного станка. Пресса, раз дошедшая до фазиса газеты, делает национальным, космическим все местное, все, что в прежние времена, каково бы ни было его внутреннее значение, оставалось бы неизвестным за пределами весьма ограниченного района.

Постараемся быть более точными. В большом обществе, разделенном на национальности и подразделенном на провинции, области, города, существовало всегда, даже до прессы, интернациональное мнение, пробуждавшееся время от времени; под ним - мнения национальные, также перемежающиеся, но уже более частые; под ними - мнения областные и местные, почти постоянные. Это - слои общественного духа, наложенные один на другой. Только пропорция этих различных пластов в смысле важности, в смысле толщины значительно изменялась, и легко заметить, в каком смысле. Чем более мы углубляемся в прошлое, тем более преобладающее значение имеет местное мнение. Национализировать мало-помалу и даже постепенно интернационализировать общественный дух - такова была задача журнализма.

Журнализм - это всасывающий и нагнетательный насос сведений, которые, будучи получаемы каждое утро со всех пунктов земного шара, в тот же день распространяются по всем пунктам земного шара, поскольку они интересны или кажутся интересными для журналиста, принимая в расчет ту цель, которую он преследует, и ту партию, голосом которой он является. Его сведения, действительно, мало-помалу становятся неотразимым внушением.

Газеты начали с того, что выражали мнение, сначала чисто местное, мнение

привилегированных групп, двора, парламента, столицы, воспроизводя их толки, их разговоры, их ссоры; они кончили тем, что фактически по своему усмотрению стали направлять и изменять мнение, навязывая речам и разговорам большинство своих ежедневных сюжетов.

Никто не знает, никто не может никогда себе вообразить, насколько газета видоизменила, обогатила и вместе с тем сравняла, *объединила в пространстве и придала разнообразие во времени* разговорам индивидуумов, даже тех, которые не читают газет, но которые, болтая с читателями газет, принуждены придерживаться колеи их заимствованных мыслей. Достаточно одного пера для того, чтобы привести в движение миллионы языков.

Парламенты *до прессы* так глубоко разнились от парламентов *после появления прессы*, что кажется, будто у тех и других есть только общее название. Они разнятся по своему происхождению, по характеру своих полномочий, по своим функциям, по району и силе своего действия.

До прессы депутаты различных парламентов не могли выражать мнение, которое еще не существовало; они выражали только местные мнения, имеющие, как мы знаем, совершенно другой характер, или национальные традиции. В этих собраниях совершалось не что иное, как простое, без всякой связи, сопоставление разнородных мнений, которые касались частных, ничего общего не имеющих между собой вопросов; здесь впервые научались сознать, возможно или невозможно согласование этих мнений. К этим местным мнениям примешивалось, таким образом, представление друг о друге – опять-таки чисто местное, заключенное в тесные рамки или проявляющее некоторую интенсивность только в том городе, где происходили эти собрания. Когда этим городом была столица, как Лондон или Париж, его муниципальный совет мог считать себя вправе соперничать в значении с палатой национальных депутатов; этим объясняются даже чудовищные притязания парижской коммуны во время французской революции, когда она нападала или пыталась подчинить себе учредительное собрание, национальное собрание, конвент. Причина заключалась в том, что пресса того времени, лишенная огромных крыльев, прикрепленных к ней позднее железными дорогами и телеграфом, могла привести парламент в быстрое и интенсивное общение только с парижским мнением.

В настоящее время всякий европейский парламент благодаря возмужалости прессы имеет возможность постоянно и моментально соприкасаться, и находиться в живом взаимном отношении действия и обратного действия с мнением не только одного какого-нибудь большого города, но и всей страны; по отношению к последней он служит одновременно одним из главных элементов проявления и возбуждения, является зеркалом выпуклым и зеркалом зажатательным. Вместо того чтобы помещать рядом местные и несходные между собою проявления духа, он заставляет проникать друг в друга многочисленные выражения, изменчивые грани одного и того же национального духа.

Прежние парламенты представляли собою группы разнородных полномочий, относящихся к различным интересам, правам, принципам; новейшие парламенты представляют собою группы однородных полномочий даже и тогда, когда они противоречат одно другому, потому что они имеют отношение к заботам тождественным и сознающим свое тождество. Кроме того, прежние депутаты не походили друг на друга по своеобразным особенностям способов их избрания, целиком основанных на принципе избирательного неравенства и несходства различных индивидуумов, на чисто личном характере права голоса. Власть количества еще не родилась или не была признана законной: по этой именно причине в совещаниях собраний, избранных таким путем, простое численное большинство никто не считал законной силой.

В государствах наиболее "отсталых" единогласие было обязательным, и волю всех депутатов, кроме одного, останавливала оппозиция этого единственного несогласного лица (так называемое право "вето"). Таким образом, ни при наборе представителей, ни при исполнении ими своих функций закон большинства не был и не мог быть понятен до расцвета прессы и до национализации мнения. После же ее расцвета всякий другой закон кажется немыслимым; всеобщее право голоса, вопреки всем опасностям и нелепостям, которые оно носит в себе, принимается всюду шаг за шагом в надежде, что оно само в себе заключает способность к реформе; и несмотря на убедительные возражения, принято, что все должны склоняться перед очень важным решением, вотированным большинством в один только голос.

Всеобщая подача голосов и всемогущество большинства в парламентах сделались возможными только благодаря продолжительному и неуклонному действию прессы, условию великой нивелирующей демократии (разумеется, мы не говорим здесь о маленькой ограниченной демократии в стенах греческого города или швейцарского кантона).

Теми различиями, которые мы только что отметили, объясняется также и суверенитет

парламентов, возникший со времени появления прессы - суверенитет, на который парламенты до существования прессы не думали даже и претендовать. Они могли стать равными королю, затем выше его только тогда, когда они настолько же хорошо, как король, а затем и лучше его воплотили национальное сознание, подчеркнули уже народившееся общее мнение и общую волю, выражая их, приобщая их, так сказать, к своим решениям, и стали жить с ними настолько в тесном единении, что монарх не мог настаивать на том, чтобы называться их единственным или наиболее совершенным представителем.

Пока эти условия не были выполнены - а они были выполнены в эпоху великих государств только со времени появления журнализма - собрания, носившие в наивысшей степени народный характер, даже во время революций не дошли до того, чтобы убедить народы или убедить самих себя в том, что они располагают верховной властью, и при виде безоружного, ими же побежденного короля они почтительно вступали с ним в мирное соглашение, считали за счастье получить от него, от какого-нибудь, например, Иоанна Безземельного, хартию вольностей, признавая, таким образом, не в силу предубеждения, а в силу разума, в силу разумности глубокой и скрытой социальной логики, необходимость его прерогативы.

Монархии до прессы могли и должны были быть более или менее абсолютными, неприкосновенными и священными, потому что они представляли собою все национальное единство; с появлением прессы они уже не могут быть таковыми, потому что национальное единство достигается вне их и лучше, чем посредством их. Между тем они могут существовать, но настолько же отличаясь от прежних монархий, насколько современные парламенты отличаются от парламентов прошлого. Высшей заслугой прежнего монарха было то, что он *устанавливал* единство и сознание нации; теперешний монарх имеет право на существование только в том смысле, что он *выражает* это единство, установленное вне его при помощи постоянного национального мнения, сознающего само себя, и применяется или приспосабливается к нему, без того чтобы покоряться ему.

Чтобы закончить разговор о социальной роли прессы, заметим, что великому прогрессу периодической печати мы преимущественно обязаны более ясным и более обширным размежеванием, новым и сильнее выраженным чувством национальностей, что характеризует в смысле политическом нашу современную эпоху. Не печать ли взрастила наравне с нашим интернационализмом наш национализм, который представляется его отрицанием и мог бы быть только его дополнением? Если возрастающий национализм вместо уменьшающегося лоялизма сделался новой формой нашего патриотизма, не следует ли приписать это явление той же самой страшной и плодотворной силе?

Нельзя не подивиться при виде того, что, по мере того как государства смешиваются друг с другом, подражают друг другу, ассимилируются и морально объединяются друг с другом, разграничение национальностей углубляется, и их противоречия кажутся непримиримыми.

На первый взгляд нельзя понять этого контраста националистического XIX в. с космополитизмом предыдущего века. Но этот результат, на вид парадоксальный, является наиболее логическим. В то время как ускорялся и умножался обмен товарами, идеями, всякого рода примерами между соседними или удаленными друг от друга народами, обмен идеями, в частности, прогрессировал еще быстрее, благодаря газетам, среди индивидуумов каждого народа, говорящих на одном и том же языке. Насколько уменьшилось от этого *абсолютное* различие между нациями, настолько увеличилось от этого их относительное и сознательное различие.

Заметим, что географические границы национальностей в наше время стремятся все более и более слиться с границами главных языков. Есть государства, где борьба языков и борьба национальностей слились воедино. Причина этого та, что национальное чувство оживилось, благодаря журнализму, и сила света газет прекращается на границах того наречия, на котором они написаны.

Влияние книги, которое предшествовало влиянию газеты, и которое в XVIII в., как и в XVII, было преобладающим, не могло произвести тех же последствий: книга так же давала почувствовать всем, кто читал её на одном и том же языке их, филологическое тождество, но речь здесь шла не о *злободневных* вопросах, одновременно возбуждающих общие страсти. Национальное существование в большой степени засвидетельствовано литературой, но только газеты зажигают национальную *жизнь*, поднимают совокупные движения умов и желаний своим ежедневным грандиозным течением.

Вместо того, чтобы подобно газете исчерпывать свой интерес в конкретной злободневности своих сообщений, книга пытается заинтересовать, прежде всего, *общим* и отвлеченным характером тех идей, которые она предлагает. Значит, она, как сделала литература XVIII в., более

способна вызвать общечеловеческое, чем национальное или даже интернациональное течение. Интернациональный и общечеловеческий – две вещи разные: европейская федерация, в том виде, в каком наши интернационалисты могут составить о ней себе определенное представление, не имеет ничего общего с "человечеством", обожествленным энциклопедистами, идеи которых по этому вопросу догматизировал Огюст Конт. Следовательно, мы имеем основание думать, что космополитический и отвлеченный характер тенденций общественного духа в момент, когда разразилась революция 1789 г., связан с перевесом книги над газетой в качестве воспитателя общественного мнения.

В одном из писем Дидро к Неккеру в 1775 г. мы можем найти следующее весьма верное определение: "Мнение, этот двигатель, сила которого как для добра, так и для зла нам хорошо известна, ведет свое происхождение только от небольшого количества людей, которые говорят, после того как они думали, и которые беспрестанно образуют в различных пунктах общества просветительные центры, откуда продуманные заблуждения и истины постепенно расходятся до самых последних пределов города, где они утверждаются в качестве догматов веры" [320, с. 313].

Если бы люди не разговаривали между собой, газеты могли бы появляться сколько угодно (хотя, при такой гипотезе, было бы непонятно их появление), и они не оказывали бы продолжительного и глубокого влияния на умы, они представляли бы собой как бы вибрирующую струну без гармонической деки; наоборот, за неимением газет и даже речей, разговор, если бы он был в состоянии прогрессировать без этой пищи, что тоже трудно допустить, мог со временем заменить до известной степени социальную роль трибуны и прессы в качестве образователя мнения.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОВТОРЕНИЯ

1. Коллектив как социально-специфическое понятие.
2. Основные психологические характеристики коллектива.
3. Большая и малая группы.
4. Система понятий, описывающих положение индивида в группе.
5. Основные параметры группы.
6. Социометрическая структура группы.
7. Коммуникативная структура группы.
8. Структура социальной власти в малой группе.
9. Социальные нормы и ценностные ориентации в группе.
10. Руководство и лидерство в группе.
11. Виды лидерства.
12. Групповые процессы.
13. Явление конформизма.
14. Виды групп.
15. Виды межличностных отношений в группе.
16. Характер взаимоотношений в группе в зависимости от уровня ее развития.
17. Понятие психологического климата коллектива.

18. Влияние группы на отношения между ее членами.
19. Понятие сплоченности группы.
20. Параметры, влияющие на процесс сплочения группы.
21. Сущность социально-психологической адаптации.
22. Особенности психической адаптации.
23. Особенности психофизиологической адаптации.
24. Понятия "здоровье" и "физическое совершенство".
25. Тревожный ряд по Ф. Б. Березину.
26. Роль и значение общественного мнения.
27. Становление и развитие общественного мнения в системе государства.
28. Источники формирования общественного мнения.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. **Андреева Г. М.** Социальная психология. М., 1988.
2. **Аникеева Н. П.** Психологический климат в коллективе. М., 1989.
3. **Битянова Р. М.** Социальная психология. М., 1995.
4. **Богомолов Н. Н.** Доктрина "человеческих отношений". М., 1970.
5. **Выготский Л. С.** Собрание сочинений: В 6 т. М., 1983.
6. **Донцов А. И.** Психология коллектива. М., 1984.
7. **Кричевский Р. Л., Дубровская Е. М.** Психология малой группы. М., 1991.
8. **Коломинский Я. Л.** Психология взаимоотношений в малых группах: Общие и возрастные особенности. Минск, 1976.
9. **Леонтьев А. Н.** Деятельность. Сознание. Личность. М., 1982.
10. **Леонтьев А. Н.** Избранные психологические произведения. М., 1983.
11. **Ломов Б. Ф.** Методологические и теоретические проблемы психологии. М., 1984.
12. **Лутошкин А. Н.** Эмоциональные потенциалы коллектива. М., 1988.
13. **Немов Р. С.** Психология. М., 1995.
14. **Обозов Н. Н.** Психология межличностных отношений. Киев, 1990.
15. **Петровский А. В.** Личность. Деятельность. Коллектив. М., 1982.
16. **Платонов К. К., Голубев Г. Г.** Психология. М., 1977.
17. **Психологическая теория коллектива.** М., 1979.
18. **Репина Т. А.** Социально-психологическая характеристика группы. М., 1988.
19. **Робер М.А., Тильман Ф.** Психология индивида и группы. М., 1988.

Раздел VI. ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

Лекция 22. Понятие конфликта, его сущность

Воспоминания о конфликтах, как правило, вызывают неприятные ассоциации: угрозы, враждебность, непонимание, попытки, порой безнадежные, доказать свою правоту, обиды... В результате сложилось мнение, что конфликт - всегда явление негативное, нежелательное для каждого из нас, а в особенности для руководителей, менеджеров, так как им приходится сталкиваться с конфликтами чаще других. Конфликты рассматриваются как нечто такое, чего по возможности следует избегать.

Представители ранних школ управления, в том числе сторонники школы человеческих отношений, считали, что конфликт - это признак неэффективной деятельности организации и плохого управления. В наше время теории и практики управления все чаще склоняются к той точке зрения, что некоторые конфликты даже в самой эффективной организации при самых

лучших взаимоотношениях не только возможны, но и желательны. Надо только управлять конфликтом. Роль конфликтов и их регулирования в современном обществе столь велика, что во второй половине XX в. выделилась специальная область знания – конфликтология. Большой вклад в ее развитие внесли социология, философия, политология и, конечно, психология.

Конфликты возникают практически во всех сферах человеческой жизни. Мы же подробнее остановимся на тех, которые происходят в организациях.

Что же такое конфликт?

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей. Итак...

Конфликт (лат. conflictus - столкновение) - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.

Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их всегда лежит отсутствие согласия. Поэтому определим конфликт как *отсутствие согласия* между двумя или более сторонами - лицами или группами.

Наблюдения показывают, что 80 % конфликтов возникает помимо желания их участников. Происходит это из-за особенностей нашей психики и того, что большинство людей либо не знает о них, либо не придает им значения.

Главную роль в возникновении конфликтов играют так называемые **конфликтогены** - слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта, то есть - приводящие к конфликту непосредственно.

Коварную суть конфликтогенов можно объяснить тем, что мы гораздо более чувствительны к словам других, нежели к тому, что говорим сами. Есть такой афоризм: "Женщины не придают никакого значения своим словам, но придают огромное значение тому, что слышат сами" [360, с. 12]. На самом деле этим грешим все мы, а не только представительницы прекрасного пола.

Эта особая чувствительность относительно обращенных к нам слов происходит от желания защитить себя, свое достоинство от возможного посягательства. Но мы не так бдительны, когда дело касается достоинства других, и поэтому не так строго следим за своими словами и действиями (то есть, не особенно задумываясь, "запускаем на орбиту" своих взаимоотношений с окружающими нас людьми различные конфликтогены).

Однако сам по себе "одиночный" конфликтоген не способен, как правило, привести к конфликту. Должна возникнуть "цепочка конфликтогенов" – их, так называемая, эскалация.

Эскалация конфликтогенов - на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных.

Какова же общая схема этого процесса "обмена любезностями"? Все происходит до невозможного просто. Получив в свой адрес конфликтоген, "пострадавший" хочет компенсировать свой психологический проигрыш, поэтому испытывает желание избавиться от возникшего раздражения, ответив "обидой на обиду". При этом ответ должен быть не слабее, и для уверенности он делается с "запасом". Ведь трудно удержаться от соблазна проучить обидчика, чтоб впредь не позволял себе подобного. В результате сила конфликтогенов стремительно нарастает.

Безусловно, требованиям высокой морали отвечает умение сдержаться, а еще лучше - простить обиду. Однако... число желающих "подставить другую щеку" не множится.

Выделяют три основных типа конфликтогенов:

- **стремление к превосходству;**
- **проявления агрессивности;**
- **проявления эгоизма.**

Как избежать конфликтогенов в процессе общения и взаимодействия с другими людьми?

1. Необходимо твердо помнить, что *всякое наше неосторожное высказывание в силу эскалации конфликтогенов может привести к конфликту.*

2. Необходимо *проявлять эмпатию к собеседнику* (представьте, как отзовутся в его душе ваши слова, действия).

Отсутствие согласия обусловлено наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения и т. д. Однако оно, как уже отмечалось, не всегда выражается в форме явного столкновения, конфликта. Это происходит только тогда, когда существующие противоречия, разногласия нарушают нормальное взаимодействие людей, препятствуют достижению поставленных целей. В этом случае люди просто бывают вынуждены каким-либо образом преодолеть разногласия и вступают в открытое конфликтное взаимодействие. В процессе

конфликтного взаимодействия его участники получают возможность выражать различные мнения, выявлять больше альтернатив при принятии решения, и именно в этом заключается важный позитивный смысл конфликта. Сказанное, конечно, не означает, что конфликт всегда носит положительный характер.

Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то их называют **функциональными (конструктивными)**. Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений, называют **дисфункциональными (деструктивными)**. Так что нужно не раз и навсегда уничтожить все условия для возникновения конфликтов, а научиться правильно ими управлять. Для этого надо уметь анализировать конфликты, понимать их причины и возможные последствия.

В соответствии с классификацией Л. Коузера [393] конфликты могут быть **реалистическими (предметными)** или **нереалистическими (беспредметными)**.

Реалистические конфликты вызваны неудовлетворением определенных требований участников или несправедливым, по мнению одной или обеих сторон, распределением между ними каких-либо преимуществ и направлены на достижение конкретного результата.

Нереалистические конфликты имеют своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности, то есть острое конфликтное взаимодействие становится здесь не средством достижения конкретного результата, а самоцелью.

Начавшись как реалистический, конфликт может превратиться в нереалистический, например, если предмет конфликта чрезвычайно значим для участников, а они не могут найти приемлемое решение, справиться с ситуацией. Это повышает эмоциональную напряженность и требует освобождения от накопившихся отрицательных эмоций.

Нереалистические конфликты всегда дисфункциональны. Их гораздо сложнее урегулировать, направить по конструктивному руслу. Надежный способ профилактики подобных конфликтов в организации – создание благоприятной психологической атмосферы, повышение психологической культуры руководителей и подчиненных, овладение приемами саморегуляции эмоциональных состояний в общении.

Существуют 2 основных типа конфликтов – внутриличностный и межличностный (хотя некоторые авторы увеличивают это число до 4, 6 и более). Необходимо четко различать, что конфликт у человека может быть, если не с самим собой, то с окружающими - и здесь, как говорится, третьего не дано.

Внутриличностный конфликт - состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей, порождающих аффекты и стрессы.

Здесь участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства и т. п. "Две души живут в моей груди..." - писал Гете. И этот конфликт может быть функциональным или дисфункциональным в зависимости от того, как и какое решение примет человек и примет ли его вообще. Буриданов осел, например, так и не смог выбрать одну из двух совершенно одинаковых охапок сена, чем обрек себя на голодную смерть. Порой в жизни, не решаясь сделать выбор, не умея решать внутриличностные конфликты, мы уподобляемся Буриданову ослу.

Внутриличностные конфликты, связанные с работой в организации, могут принимать различные формы. Одна из наиболее распространенных - это **ролевой конфликт**, когда различные роли человека предъявляют к нему противоречивые требования. Например, будучи хорошим семьянином (роль отца, матери, мужа, жены и т. п.), человек должен вечера проводить дома, а положение руководителя может обязать его задержаться на работе. Или заведующий секцией в книжном магазине дал продавцу указание определенным образом расставить книги, а товаровед в то же самое время - произвести учет наличия и состояния определенной категории литературы. Причиной первого конфликта является рассогласование личных потребностей и требований производства, а второго - нарушение принципа единоначалия. Внутренние конфликты могут возникать на производстве вследствие перегруженности работой или, напротив, отсутствия работы при необходимости находиться на рабочем месте.

Межличностный конфликт – трудноразрешимое противоречие, возникающее между людьми и вызванное несовместимостью их взглядов, интересов, целей, потребностей.

В организациях данный тип конфликта проявляется по-разному. Многие руководители считают, что единственной его причиной является несходство характеров. Действительно, встречаются люди, которым из-за различий в характерах, взглядах, манере поведения очень

непросто ладить друг с другом. Однако более глубокий анализ показывает, что в основе таких конфликтов, как правило, лежат объективные причины. Чаще всего - это борьба за ограниченные ресурсы: материальные средства, производственные площади, время использования оборудования, рабочую силу и т. д. Каждый считает, что в ресурсах нуждается именно он, а не другой. Конфликты возникают между руководителем и подчиненным, например, когда подчиненный убежден, что руководитель предъявляет к нему непомерные требования, а руководитель считает, что подчиненный не желает работать в полную силу.

Можно выделить несколько основных причин конфликтов в организациях.

Распределение ресурсов. Даже в самых крупных и богатых организациях ресурсы всегда ограничены. Необходимость распределять их практически неизбежно ведет к конфликтам. Люди всегда хотят получать не меньше, а больше, и собственные потребности всегда кажутся более обоснованными.

Взаимозависимость задач. Возможность конфликтов существует везде, где один человек (или группа) зависит от другого человека (или группы) в выполнении задачи.

Например, директор книготоргового предприятия может объяснить низкий уровень продажи книжной и полиграфической продукции пассивностью в работе маркетинговой службы предприятия. Руководитель маркетинговой службы может в свою очередь винить отдел кадров в том, что не приняты новые работники, в которых так нуждается его подразделение.

Несколько инженеров, занятых разработкой одного изделия, могут обладать разным уровнем профессиональной квалификации. В этом случае специалисты более высокой квалификации могут быть недовольны тем, что слабые инженеры тормозят выполнение работы, а последние недовольны тем, что от них требуют невозможного. Взаимосвязанность задач при неравных возможностях приводит к конфликту.

Различия в целях. Вероятность этих конфликтов в организациях возрастает по мере увеличения организации, когда она разбивается на специализированные подразделения. Например, отдел сбыта может настаивать на производстве более разнообразной продукции, исходя из спроса (потребностей рынка); при этом производственные подразделения заинтересованы в увеличении объема выпуска продукции при минимальных затратах, что обеспечивается выпуском простой однородной продукции. Отдельные работники тоже, как известно, преследуют собственные цели, не совпадающие с целями других.

Различия в способах достижения целей. У руководителей и непосредственных исполнителей могут быть разные взгляды на пути и способы достижения общих целей, то есть при отсутствии противоречивых интересов. Даже, если все хотят повысить производительность труда, сделать работу более интересной, о том, как это сделать, люди могут иметь разные представления. Проблему можно решить по-разному, и каждый считает, что его решение самое лучшее.

Неудовлетворительные коммуникации. Конфликты в организациях очень часто связаны с неудовлетворительными коммуникациями. Неполная или неточная передача информации или отсутствие необходимой информации вообще является не только причиной, но и дисфункциональным следствием конфликта. Плохая коммуникация препятствует управлению конфликтами.

Различия в психологических особенностях - еще одна причина возникновения конфликтов: как уже говорилось, не следует считать ее основной и главной, но игнорировать роль психологических особенностей тоже нельзя. Каждый нормальный человек обладает определенным темпераментом, характером, потребностями, установками, привычками и т. д. Каждый человек своеобразен и уникален. Порой психологические различия участников совместной деятельности столь велики, что мешают ее осуществлению, повышают вероятность возникновения всех типов и видов конфликтов. В этом случае можно говорить о психологической несовместимости. Вот почему в настоящее время менеджеры все большее внимание уделяют подбору и формированию "слаженных команд".

Некоторые специалисты-психологи считают, что существуют конфликтные типы личности, но об этих типах мы будем вести речь в следующей лекции.

Для того чтобы понять сущность конфликта, а затем и эффективно разрешить его, необходимо в первую очередь установить причины конфликта. Сложность здесь заключается в том, что истинные причины нередко маскируются, ибо могут охарактеризовать инициатора конфликта не с лучшей стороны. Кроме того, затянувшийся конфликт (не являющийся к тому же конструктивным) втягивает в свою орбиту все новых и новых участников, расширяя и список противоречивых интересов, что объективно затрудняет нахождение основных причин.

Опыт разрешения конфликтов показывает, что большую помощь в этом оказывает владение формулами конфликта.

Итак, **формула первая:**

Конфликтная ситуация + Инцидент = Конфликт.

Рассмотрим суть входящих в формулу составляющих.

Конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия, содержащие *истинную причину* конфликта.

Инцидент – это стечение обстоятельств, являющихся *поводом* для конфликта.

Конфликт – это *открытое противостояние* как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

Из формулы наглядно видно, что конфликтная ситуация и инцидент независимы друг от друга, то есть ни одно из них не является следствием или проявлением другого.

Разрешить конфликт – значит:

1. Устранить конфликтную ситуацию.
2. Исчерпать инцидент.

Практика показывает, что в жизни много случаев, когда конфликтную ситуацию устранить невозможно по объективным причинам. Из формулы конфликта следует: чтобы избежать конфликта, следует проявлять максимальную осторожность, не создавать инцидента.

К сожалению, на практике в большинстве случаев дело ограничивается лишь исчерпанием инцидента.

Вторая формула конфликта:

Конфликтная ситуация + Конфликтная ситуация + ... = Конфликт.

Сумма двух (или более) конфликтных ситуаций приводит к конфликту.

При этом конфликтные ситуации являются независимыми, не вытекающими одна из другой.

Данная формула дополняет первую (здесь каждая из конфликтных ситуаций своим проявлением играет роль инцидента для другой). Разрешить конфликт по этой формуле – значит устранить каждую из конфликтных ситуаций.

Во многих конфликтах можно обнаружить не одну конфликтную ситуацию или найти несколько вариантов ее формулировки.

Именно по этой причине ключевую роль в разрешении конфликта играет умение правильно определить и сформулировать конфликтную ситуацию.

Важно помнить, что *конфликтная ситуация – это диагноз болезни, имя которой "конфликт"*. Только *правильный диагноз дает надежду на исцеление*. Для того чтобы сделать эту процедуру наиболее эффективной, приведем следующие несложные для запоминания правила:

1. Помните, что конфликтная ситуация – это то, что необходимо устранить.
 2. Конфликтная ситуация всегда возникает раньше конфликта.
 3. Формулировка должна подсказывать, что делать.
 4. Задавайте себе вопросы "почему?" до тех пор, пока не докопаетесь до первопричины, из которой проистекают другие.
 5. Сформулируйте конфликтную ситуацию своими словами, по возможности не повторяя слов из описания конфликта.
 6. В формулировке обойдитесь минимумом слов.
- Еще Будда сказал: "Истинная победа та, когда никто не чувствует себя побежденным" [360, с. 28].

С помощью предлагаемого теста (№ 24) можно выяснить уровень своей конфликтности.

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор на повышенных тонах. Вы:
 - а) избегаете вмешиваться;
 - б) можете встать на сторону потерпевшего или того, кто прав;
 - в) всегда вмешиваетесь и отстаиваете свою точку зрения.
2. На собрании (совещании и т. д.) критикуете ли вы руководство за допущенные ошибки?
 - а) Нет;
 - б) да, но в зависимости от вашего личного отношения к нему;
 - в) всегда критикуете за ошибки не только начальство, но и тех, кто его защищает.
3. Ваш непосредственный начальник излагает план работы, который кажется вам нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше?
 - а) Если другие вас поддержат, то да;

- б) вы обязательно будете поддерживать свой план;
 - в) боитесь, что за критику вас могут лишить премиальных.
4. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями?
- а) Только, если они необидчивы и эти споры не портят ваших отношений;
 - б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;
 - в) вы спорите со всеми и по любому поводу.
5. Вы стоите в очереди. Кто-то пытается пролезть вперед. Ваши действия?
- а) Возмущаетесь в душе, но молчите;
 - б) открыто высказываете негодование;
 - в) проходите вперед и начинаете наводить порядок.
6. Представьте себе, что рассматривается рационализаторское предложение, экспериментальная работа вашего коллеги, в которой есть смелые предложения, но есть и ошибки. Вы знаете, что ваше мнение будет решающим. Как вы поступите?
- а) Выделите положительные стороны работы и предложите предоставить возможность продолжить ее;
 - б) выскажетесь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта;
 - в) вы станете критиковать ее: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок.
7. Представьте: свекровь (теща) говорит вам о необходимости бережливости, экономии, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Она хочет знать ваше мнение о своей последней покупке. Что вы ей скажете?
- а) Одобряете покупку, если она доставила ей удовольствие;
 - б) говорите, что эта вещь безвкусная;
 - в) постоянно ругаетесь, ссоритесь из-за этого.
8. Вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете?
- а) Думаете: "Зачем мне портить себе настроение из-за плохо воспитанных чужих озорников?";
 - б) делаете замечание;
 - в) если это происходит в общественном месте, то вы их отчитаете.
9. В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас:
- а) в таком случае вы не даете ему чаевых, которые заранее приготовили на случай, если бы он поступил честно;
 - б) просите, чтобы он еще раз посчитал сумму;
 - в) это будет поводом для скандала.
10. Вы в доме отдыха. Администратор сам развлекается, вместо того, чтобы выполнять свои обязанности, не следит за уборкой в комнатах, за разнообразием меню. Возмущает ли вас это?
- а) Да, но полагаете, что если вы даже и выскажете ему какие-то претензии, вряд ли это что-то изменит;
 - б) вы находите способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят;
 - в) вы вымещаете недовольство на младшем персонале - уборщицах, официантах.
11. Вы спорите с вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Вы признаете свою ошибку?
- а) Нет;
 - б) разумеется, признаете;
 - в) какой же у вас авторитет, если вы признаете, что были неправы?
12. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваши действия:
- а) не замечаете такой пустяк;
 - б) молча возьмете солонку;
 - в) не удержитесь от замечания и, может быть, демонстративно откажетесь от еды.
13. На улице, в транспорте вам наступили на ногу. Ваша реакция:
- а) с возмущением посмотрите на обидчика;
 - б) сухо сделаете замечание;
 - в) выскажетесь, не стесняясь в выражениях.
14. Кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась. Вы:
- а) промолчите;
 - б) ограничитесь кратким тактичным комментарием;
 - в) устроите скандал из-за пустой траты денег.

15. Не повезло в лотерее. Как вы воспринимаете это?

- а) Постараетесь быть равнодушным, но в душе дадите себе слово никогда в ней больше не участвовать;
- б) не скроете досаду, но отнесетесь к происшедшему с юмором, пообещаете взять реванш;
- в) билет без выигрыша надолго испортит настроение.

Лекция 23. Поведение в конфликтах

На поведение людей в конфликтах влияет процесс научения. При затяжном конфликте оппоненты обычно хорошо друг друга изучают и начинают уже предпринимать те или иные действия, ориентируясь на особенности характера, типичные эмоциональные реакции, то есть могут достаточно хорошо прогнозировать действия противоположной стороны. Это позволяет им расширить сферу применяемых тактик и стилей поведения с "коррекцией" на особенности оппонента. Таким образом, действия оппонентов становятся в известной мере взаимообусловленными, что позволяет оказывать на них влияние.

Существование перечисленных в предыдущей лекции источников или причин конфликтов увеличивает вероятность их возникновения, однако, даже при большой возможности конфликта стороны могут не захотеть вступить в конфликтное взаимодействие. Иногда потенциальные выгоды от участия в конфликте не стоят затрат. Вступив же в конфликт, как правило, каждая сторона делает все, чтобы была принята ее точка зрения, достигнута ее цель и мешает другой стороне делать то же самое. Здесь необходимо управление конфликтом. В зависимости от того, насколько эффективным оно будет, последствия конфликта станут функциональными или дисфункциональными. Это в свою очередь повлияет на вероятность возникновения последующих конфликтов.

При эффективном управлении конфликтом его последствия могут играть положительную роль, то есть быть функциональными, способствовать в дальнейшем достижению целей организации.

Выделяют следующие основные **функциональные последствия конфликтов** для организации:

1. Проблема решается таким путем, который устраивает все стороны, и в результате люди чувствуют себя причастными к решению важной для них проблемы.
2. Совместно принятое решение быстрее и лучше претворяется в жизнь.
3. Стороны приобретают опыт сотрудничества при решении спорных вопросов и могут использовать его в будущем.
4. Эффективное разрешение конфликтов между руководителем и подчиненными разрушает так называемый "синдром покорности" - страх открыто высказывать свое мнение, отличное от мнения старших по должности.
5. Улучшаются отношения между людьми.
6. Люди перестают рассматривать наличие разногласий как "зло", всегда приводящее к дурным последствиям.

Основные **дисфункциональные последствия конфликтов**:

1. Непродуктивные, конкурентные отношения между людьми.
2. Отсутствие стремления к сотрудничеству, добрым отношениям.
3. Представление о противоположной стороне как о "враге", о своей позиции - как об исключительно положительной, о позиции оппонента - только как об отрицательной.
4. Сворачивание или полное прекращение взаимодействия с противоположной стороной, препятствующее решению производственных задач.
5. Убеждение, что "победа" в конфликте важнее, чем решение реальной проблемы.
6. Чувство обиды, неудовлетворенности, плохое настроение, текучесть кадров.

Различают структурные (организационные) и межличностные способы управления конфликтами.

В работах по управлению, особенно ранних, подчеркивалась важность гармоничного функционирования организации. Представители административного направления считали, что если найти хорошую формулу управления, то организация будет действовать как отлаженный механизм. В рамках этого направления разрабатывались структурные методы управления

1. Четкая формулировка требований. Одним из лучших методов управления, предотвращающих дисфункциональные конфликты, является разъяснение требований к результатам работы каждого конкретного работника и подразделения в целом; наличие ясно и однозначно сформулированных прав и обязанностей, правил выполнения работы.

2. Использование координирующих механизмов. Строгое соблюдение принципа единоначалия облегчает управление большой группой конфликтных ситуаций, так как подчиненный знает, чьи распоряжения он должен выполнять. Если у работников есть разногласия по какому-либо производственному вопросу, они могут обратиться к "третьей стороне" - их общему начальнику (об этом методе мы чуть ниже поговорим подробнее). В некоторых сложных организациях создаются специальные интеграционные службы, задачей которых служит увязка целей различных подразделений.

3. Становление общих целей, формирование общих ценностей. Этому способствует информированность всех работников о политике, стратегии и перспективах организации, а также их осведомленность о состоянии дел в различных подразделениях. Очень эффективным оказывается формулирование целей организации на уровне целей общества. Например, работники фирмы "Макдональдс" считают главной целью своего нелегкого труда – вкусно и быстро накормить американцев, имеющих ограниченные средства (а они составляют немалую часть общества). Осознание этой "социальной миссии" сплачивает коллектив, что, естественно, приводит к сокращению дисфункциональных конфликтов. К сожалению, мы пока еще не можем привести аналогичный пример из практики отечественных организаций.

Наличие общих целей позволяет людям понять, как им следует вести себя в конфликтных ситуациях, превращая их в функциональные.

4. Система поощрений. Установление таких критериев эффективности работы, которые исключают столкновение интересов различных подразделений и работников. Например, если премировать работников службы техники безопасности за количество выявленных нарушений правил безопасности, это приведет к нескончаемому дисфункциональному конфликту с производственными и эксплуатационными службами. Если поощрять всех работников за устранение выявленных нарушений, это приведет к снижению конфликтности и повышению безопасности.

Работа с конфликтами, конечно, не исчерпывается перечисленными методами. В соответствии с ситуацией могут быть найдены и другие эффективные организационные методы управления конфликтами.

Управление конфликтами включает и межличностные способы разрешения конфликтных ситуаций.

Участники конфликтной ситуации оказываются перед необходимостью выбора одной из трех принципиальных возможностей своих действий в сложившихся обстоятельствах. Известный российский конфликтолог Н. В. Гришина [80] описывает их следующим образом:

1. Путь "борьбы", направленный на то, чтобы всеми доступными средствами добиться желаемого.

2. Уход от конфликта.

3. Ведение переговоров с целью найти приемлемое решение возникшей проблемы.

Каждая из этих возможностей предполагает соответствующие стратегии поведения участников конфликта. Для описания стратегий и тактик конфликтного взаимодействия на практике часто применяют двухмерную модель К. У. Томаса и Р. Х. Килменна [422], которая была разработана ими в 1972 г. За основу здесь берется степень ориентации участников ситуации на свои собственные интересы и интересы партнера. Если представить это в графической форме то получим *сетку Томаса–Килменна*, позволяющую проанализировать конфликт и выбрать оптимальный стиль поведения. Она, в свою очередь, позволяет для каждого человека создать собственную стратегию разрешения конфликта.

Прежде чем мы рассмотрим особенности различных стилей поведения в конфликте, вам предлагается с помощью опросника Томаса-Килменна определить, характерные лично для вас, особенности поведения в конфликтной ситуации (тест № 25).

Для того чтобы выяснить, к какому стилю вы наиболее склонны, необходимо, внимательно прочитав каждое из двойных высказываний - А и Б, – выбрать то из них, которое в большей степени соответствует тому, как вы обычно поступаете и действуете. Утверждения повторяются, но каждый раз в новом сочетании. Иногда выбор сделать трудно, но всё равно необходимо. Долго думать не следует.

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
Б. Чем обсуждать то, в чём мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б. Я пытаюсь уладить дело с учётом всех интересов: и другого человека, и моих собственных.
3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Иногда я жертвую собственными интересами ради интересов другого человека.
4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б. Я стараюсь не задеть чувств другого человека.
5. А. Улаживая спорную ситуацию, я всё время пытаюсь найти поддержку у другого.
Б. Я стараюсь сделать всё, чтобы избежать бесполезной напряжённости.
6. А. Я пытаюсь избежать неприятности для себя.
Б. Я стараюсь добиться своего.
7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно.
Б. Я считаю возможным в чём-то уступить, чтобы добиться другого.
8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Я первым делом стараюсь определить то, в чём состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9. А. Я думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий.
Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А. Я твердо стремлюсь добиться своего.
Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. А. Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чём состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
Б. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
Б. Я даю возможность другому в чём-то остаться при своём мнении, если он также идёт навстречу.
13. А. Я предлагаю среднюю позицию.
Б. Я настаиваю, чтобы всё было сделано по-моему.
14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.
15. А. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
Б. Я стараюсь сделать всё необходимое, чтобы избежать напряжения.
16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
Б. Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Я стараюсь сделать всё, чтобы избежать бесполезной напряжённости.
18. А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своём.
Б. Я дам другому возможность остаться при своём мнении, если он идёт мне навстречу.
19. А. Первым делом я пытаюсь определить то, в чём состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
Б. Я стараюсь отложить все спорные вопросы, чтобы со временем решить их окончательно.
20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. А. Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому. Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека.
Б. Я отстаиваю свою позицию.
23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
Б. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.

Б. Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.

25. А. Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.

Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.

26. А. Я обычно предлагаю среднюю позицию.

Б. Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.

27. А. Зачастую стремлюсь избежать споров.

Б. Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своём.

28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.

29. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Выделяют две основные стратегии поведения в конфликте:

– **стратегия "партнерство"** характеризуется ориентацией на учет интересов и потребностей партнера. Стратегия согласия, поиска и приумножения общих интересов. "Наш интерес состоит в том, чтобы наилучшим образом обеспечить интересы другой стороны" - провозглашают сторонники партнерской стратегии поведения (то есть при ее доминанте).

– **стратегия "напористость"** характеризуется реализацией собственных интересов, стремлением к достижению собственных целей. Жесткий подход: участники - противники, цель - победа или поражение. Сторонники стратегии напористости нетерпеливы, эгоистичны, не умеют слушать других, стремятся навязать свое мнение, легко ссорятся и портят отношения.

Внутри двух стратегий существует пять основных тактик (или стилей) поведения.

При низкой напористости и низком значении партнерства - тактика **"Избегание"** ("уход", "уклонение") - стремление не брать на себя ответственность за принятие решения, не видеть разногласий, отрицать конфликт, считать его безопасным. Стремление выйти из ситуации не уступая, но и не настаивая на своем, воздерживаясь от споров, дискуссий, возражений оппоненту, высказывания своей позиции. Такое поведение может быть уместным, если предмет разногласий не представляет для человека большой ценности, если ситуация может разрешиться сама собой (такое бывает редко, но все же бывает), если сейчас нет условий для продуктивного разрешения конфликта, но через некоторое время они появятся. Эффективна эта стратегия и в случае нереалистических конфликтов.

При низкой напористости и высоком стремлении к партнерству - тактика **"Уступка"** ("приспособление") - стремление сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы партнера путем сглаживания разногласий. Готовность уступить, пренебрегая собственными интересами, уйти от обсуждения спорных вопросов, согласиться с требованиями, претензиями. Стремление поддержать партнера, чтобы не затронуть его чувств путем подчеркивания общих интересов, замалчивания разногласий. Эта стратегия может быть признана рациональной, когда предмет разногласий имеет для человека меньшую ценность, чем взаимоотношения с противоположной стороной, когда при "тактическом проигрыше" гарантирован "стратегический выигрыш". Если данная стратегия станет для менеджера доминирующей, то он, скорее всего, не сможет эффективно руководить подчиненными.

При высокой напористости и низком партнерстве - тактика **"Противоборство"** ("соперничество", "конкуренция") – стремление настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, занятие жесткой позиции непримиримого антагонизма в случае сопротивления. Применение власти, принуждения, давления, использование зависимости партнера. Тенденция воспринимать ситуацию как вопрос победы или поражения. Этот стиль может быть признан эффективным, если он используется в ситуации, угрожающей существованию организации или препятствующей достижению ею своих целей. Руководитель отстаивает интересы дела, интересы своей организации, и порой он просто обязан быть настойчивым. Существенным недостатком данной стратегии является подавление инициативы подчиненных и возможность повторных вспышек конфликта из-за ухудшения взаимоотношений.

При средних значениях напористости и партнерства - тактика **"Компромисс"** - стремление урегулировать разногласия, уступая в чем-то в обмен на уступки другого. Поиск средних

решений, когда никто много не теряет, но и много не выигрывает. Интересы обеих сторон полностью не раскрываются. Способность к компромиссу в управленческих ситуациях высоко ценится, так как уменьшает недоброжелательность и позволяет относительно быстро разрешить конфликт. Но через какое-то время могут проявиться и дисфункциональные последствия компромиссного решения, например неудовлетворенность "половинчатыми решениями". Кроме того, конфликт в несколько измененной форме может возникнуть вновь, так как породившая его проблема была решена не до конца.

При высоких значениях напористости и партнерства - тактика **"Сотрудничество"** - поиск решений, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон в ходе открытого обсуждения. Совместный и откровенный анализ разногласий в ходе выработки решений. Инициатива, ответственность и исполнение распределяются по взаимному согласию. Этот стиль основывается на убежденности участников конфликта в том, что расхождение во взглядах – это неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет. Тот, кто опирается на сотрудничество, не старается добиться своей цели за счет других, а ищет решение проблемы. Кратко установку на сотрудничество обычно формулируют так: "Не ты против меня, а мы вместе против проблемы".

Сообразуясь с ситуацией, учитывая индивидуально-психологические особенности участников конфликта, менеджер должен применять различные межличностные стили разрешения конфликтов, однако стратегия сотрудничества должна быть основной, так как именно она чаще всего делает конфликт функциональным. Тактика сотрудничества приводит к самым эффективным решениям при сохранении дружеских отношений.

Психологами разработаны некоторые общие рекомендации по управлению конфликтами.

1. Надо знать, как развивается конфликт. Обычно он проходит несколько этапов:

- а) возникновение разногласий;
- б) возрастание напряженности в отношениях;
- в) осознание ситуации как конфликтной хотя бы одним из ее участников;
- г) собственно конфликтное взаимодействие, использование различных межличностных стилей разрешения конфликтов, сопровождающееся возрастанием или понижением эмоциональной напряженности;
- д) исход (разрешение) конфликта.

При рациональном поведении участников конфликт, проходя все этапы своего развития, может оставаться функциональным. Разрешением конфликта в полном смысле является устранение проблемы, породившей конфликтную ситуацию и восстановление нормальных отношений между людьми.

2. Выясните скрытые и явные причины конфликта, определите, что действительно является предметом разногласий, претензий. Порой сами участники не могут или не решаются четко сформулировать главную причину конфликта.

3. Определите проблему в категориях целей, а не решений, проанализируйте не только различные позиции, но и стоящие за ними интересы.

4. Сконцентрируйте внимание на интересах, а не на позициях. Наша позиция – это то, о чем мы заявляем, на чем настаиваем, наша модель решения. Наши интересы - это то, что побудило нас принять данное решение. Интересы - это наши желания и заботы. Именно в них – ключ к решению проблемы.

5. Делайте разграничения между участниками конфликта и возникшими проблемами. Поставьте себя на место оппонента (оппонентов). "Ваша проблема - не вина других", - утверждают известные американские специалисты по управлению конфликтами Р. Фишер и У. Юри [333]. Будьте жестки по отношению к проблеме и мягки по отношению к людям.

6. Справедливо и непредвзято относитесь к инициатору конфликта. Не забывайте, что за недовольством и претензиями, как правило, стоит достаточно существенная проблема, которая тяготит человека, доставляет ему беспокойство и неудобство.

7. Не расширяйте предмет конфликта, старайтесь сократить число претензий. Нельзя сразу разобраться во всех проблемах.

8. Придерживайтесь правила "эмоциональной выдержки". Осознавайте и контролируйте свои чувства. Учитывайте эмоциональное состояние и индивидуальные особенности участников конфликта. Это препятствует перерастанию реалистических конфликтов в нереалистические.

Конечно, приведенный здесь перечень рекомендаций не является исчерпывающим. Постарайтесь дополнить его, исходя из своего опыта участия в конфликтах.

Говоря о конфликтах и конфликтности как таковой, нельзя не остановиться на очень важном и принципиальном моменте. Все конфликты четко можно разграничить на две основные группы по следующему критерию: одна часть конфликтов происходит от непонимания ситуации, неумения себя вести (промолчать, сдержаться и т. д.), то есть *неосознанно*; другая же часть - возникает *сознательно* по воле по меньшей мере одной из конфликтующих сторон, с целью "выплеснуть" на собеседника свою агрессивность, снять напряжение.

Что же такое агрессивность? Нужно ли от нее освобождаться? И можно ли от нее избавиться, не принося вреда окружающим людям?

Агрессивность (лат. *aggredi* - нападать) - поведение человека в отношении других людей, которое отличается стремлением причинить им неприятности, нанести вред.

Агрессивность требует выхода. Однако, выплеснувшись в виде конфликтогена, возвращается бумерангом конфликта. Лев Толстой очень точно подметил: *"То, что начато в гневе, кончается в стыде"* [360, с. 28].

Однако не "выпускать пар" агрессивности небезвредно для здоровья: гипертония, язва желудка и двенадцатиперстной кишки, гастриты, колиты, инсульты, ишемия, инфаркты - вот далеко не полный перечень болезней сдержанных эмоций (психосоматические заболевания).

Народная мудрость гласит: *"Язва желудка – не от того, что едим мы, а от того, что ест нас"* [360, с. 28].

Итак, накопившаяся отрицательная энергия требует выхода и подобная разрядка просто жизненно необходима человеку. Но... разрядиться на окружающих - это не выход, а выходка.

Существует три основных способа снятия агрессивности - пассивный, активный и логический.

Пассивный способ заключается в том, чтобы "поплакаться" кому-то, пожаловаться, просто выговориться. Слезы снимают внутреннее напряжение, так как с ними из организма выводятся вредные ферменты - спутники стресса (например, адреналин). Дать облегчение - это одна из важнейших функций слез.

Активные способы строятся на двигательной активности. В основе их лежит тот факт, что адреналин – спутник напряженности – "сгорает" во время физической работы. Лучше всего той, что связана с разрушением целого, рассечением его на части: вскапывание земли, работа топором и пилой, косьба.

Из спортивных занятий быстрее всего снимают агрессивность те виды, которые включают удары: бокс, теннис, футбол, хоккей, волейбол, бадминтон, гольф.

Даже наблюдение за соревнованиями даст выход агрессии. Страстные болельщики испытывают те же эмоции, что и играющие: их мышцы непроизвольно сокращаются, как будто они сами на ринге (корте, спортивной площадке). Эти эмоции и физическая нагрузка "сжигают" излишки адреналина.

Не менее полезны так называемые циклические упражнения, связанные с повторением большого количества раз самых элементарных движений: бег трусцой, быстрая ходьба, плавание, велосипед, аэробика, просто танцы.

Для некоторых людей с этой целью неплохо подходят увлечения типа "кто кого" (охота, рыбалка), чтение и просмотр детективов, фильмов ужасов и др.

При этом необходимо помнить об одном – нет двух одинаковых людей (от наших предков к нам дошла простая, как все гениальное, мудрость "что хорошо для сапожника не всегда хорошо для пекаря"), а поэтому различные способы могут идеально подходить и, напротив, быть совершенно противопоказаны даже для членов одной семьи, не говоря уже о сотрудниках одного коллектива. Для кого-то идеальным может оказаться следующий способ.

Логический способ приемлем преимущественно для сугубо рациональных людей, предпочитающих логику всему остальному. Такому человеку главное – докопаться до сути явления. Ему отгонять от себя неприятные мысли - себе дороже, поэтому лучше именно сосредоточиться на неприятностях, а все остальные дела отложить на потом, пока не будет найден выход из сложившегося положения. Уже сама эта аналитическая работа успокаивает, так как отнимает много энергии. Кроме того, человек занимается привычным (и достаточно любимым) делом - работой мысли, в результате эмоции притупляются. А это уже само по себе чрезвычайно важно - суметь переключить отрицательные эмоции на положительные (или, по меньшей мере, на нейтральные).

Основными же правилами бесконфликтного общения являются следующие:

- 1) не употребляйте конфликтогены;
- 2) не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген;

3) *проявляйте эмпатию к собеседнику;*

4) *делайте как можно больше благожелательных посылов.*

Теперь поговорим о тех факторах, которые препятствуют возникновению и развитию конфликтов. В первую очередь следует назвать выверенную кадровую политику. Правильный подбор и расстановка кадров с учетом не только профессиональных, но и психологических качеств существенно уменьшают вероятность возникновения конфликтов.

При приеме на работу психологическое тестирование просто необходимо, тогда менеджер будет точно знать, как строить взаимоотношения при общении с персоналом. Не будет ложных образов, психологической несовместимости, обид.

Важным фактором предотвращения конфликтов является также авторитет менеджера. Быть всегда компетентным, организованным, принципиальным, честным, справедливым, требовательным, чутким, жить общим делом, а не личными соображениями о своем престиже – вот что создает авторитет менеджера и предупреждает желание противостоять ему. Авторитет менеджера – залог стабильности отношений в коллективе. Конфликты, как правило, редки и быстро прекращаются или разрешаются на деловой основе в хорошо организованном коллективе, где господствуют порядок и дисциплина, слаженная и дружная работа. Организованный коллектив отличается и большой устойчивостью, благодаря чему сохраняется его целостность. Вообще слухи, сплетни, конфликты весьма характерны для организаций, где сотрудники мало загружены, у них слишком много свободного времени. Поэтому, как только начинают появляться подобные негативные явления, для менеджера это должно стать тревожным маяком, сигналом, что коллектив работает не так, как надо.

Хорошим стабилизирующим фактором, препятствующим возникновению конфликтов, служат положительные традиции, сложившиеся в коллективе. Положительные традиции выступают как дополнительные нормы социальной регуляции поведения. Их надо всячески поощрять, но при этом помнить, что возможно возникновение известного психологического феномена "смещение мотива на цель", когда традиции становятся самоцелью и выступают как консервативный фактор.

Теперь о методах преодоления конфликтов. Исследования показали, что любой конфликт в организации может быть быстро разрешен, если менеджеру известны соответствующие методы. Но при этом менеджер обязательно должен рассмотреть характеристики конфликта: цели, мотивы, эмоциональные состояния оппонентов, особенности развития противоборства и др. В психологических исследованиях определены принципы, которыми следует руководствоваться при разрешении конфликта.

1. Разрешение конфликта с учетом сущности и содержания противоречия. В этом случае необходимо:

- отличить повод от истинной причины конфликта (о чем мы уже подробно говорили в предыдущей лекции), которая нередко маскируется его участниками;
- определить его деловую основу;
- уяснить истинные, а не декларативные мотивы вступления людей в конфликт.

Разрешение конфликта существенно осложняется, если менеджер сам является представителем одной из противоборствующих сторон. В этом случае ему трудно быть объективным и конфликт принимает публичный характер и выходит за рамки организации.

2. Разрешение конфликта с учетом его целей. Крайне важно быстро определить цели конфликтующих сторон, провести четкую границу между особенностями межличностного и делового взаимодействия. Если личностные цели являются доминирующими, то целесообразно к оппоненту применить сначала меры воспитательного воздействия, выдвинуть определенные жесткие требования. Если один из оппонентов имеет более высокий ранг по отношению к другому, то ему следует указать на необходимость придерживаться определенных норм поведения.

3. Разрешение конфликта с учетом эмоциональных состояний. Если конфликт принял эмоциональный характер и сопровождается бурными реакциями, то целесообразно показать на конкретных примерах, как высокая напряженность влияет на результативность работы, как оппоненты теряют свою объективность, как у них снижается критичность. Иными словами, необходима разъяснительная беседа в спокойной и доверительной обстановке.

4. Разрешение конфликта с учетом особенностей его участников. В этом случае, прежде чем приступить к разрешению конфликта, необходимо разобраться в особенностях личности каждого (лишний аргумент в пользу психологического тестирования при приеме на работу): отличаются ли они уравновешенностью, склонны ли к аффективному поведению, каковы их

доминирующие черты характера, выраженность темперамента и т. д. Это поможет не только правильно разобраться в мотивах поведения, но и выбрать верный тон в общении при разрешении конфликта.

5. Разрешение конфликта с учетом его динамики. Как было отмечено ранее, конфликт развивается по определенным стадиям. Естественно, для каждой из них существуют определенные формы его разрешения. Если на первых стадиях целесообразны беседы, убеждения, то на этапе бескомпромиссных столкновений необходимо применить все возможные меры, вплоть до административных. Здесь также нужно определить выбор воздействия с учетом личностных особенностей конфликтующих и характера их действий.

Одним из эффективных методов преодоления конфликтов является формирование в коллективе определенного общественного мнения о конфликтующих сторонах. Общественное мнение - очень мощный регулятор поведения людей (не случайно мы посвятили ему отдельную лекцию). Многие люди очень зависимы от отношения окружающих, нуждаются в одобрении, поддержке. Конфликтую, они могут оказаться в изоляции, что переживают очень болезненно, причем настолько болезненно, что готовы даже прекратить конфронтацию.

В психологических рекомендациях можно найти интересный прием разрешения конфликтов - обращение к "третейскому судье". Он может быть весьма эффективным, если оппоненты договорятся при взаимных обязательствах полностью подчиниться его решению. В качестве "третейского судьи" целесообразно выбирать наиболее авторитетного человека в коллективе, лучше всего, если таковым является сам менеджер. Для "третейского судьи" очень важно суметь отделить предмет конфликта от его объекта, поэтому иногда целесообразно разрешить оппонентам давать эмоциональные оценки друг другу. Если конфликт держится на деловой основе, оппоненты от нее не перейдут на другие вопросы, в иных случаях оппоненты, начав с объекта, очень быстро перейдут на предмет, тем самым выдав истинные источники конфликта.

Теперь познакомимся еще с одним приемом преодоления конфликтов - объективизацией конфликта. Он является, пожалуй, наиболее действенным. Суть его состоит опять же в обращении к "третейскому судье", но "судья" должен вести себя несколько необычно. Во-первых, разбор конфликта должен происходить в два этапа. Первый этап называется "откровенный разговор": оппонентам разрешается давать друг другу оценки, высказываться практически как угодно, главное, чтобы они выговорились, а "судья" сумел отделить предмет конфликта от объекта. Второй этап - собственно объективизация. При разборе оппонентам уже не разрешается давать эмоциональные оценки. Конфликт как бы раскладывается на составные части, каждый из оппонентов должен изложить свои версии и объяснение причин, без оценок другого оппонента. Отмечено наукой и подтверждено практикой, что если конфликт "разложить" на его составляющие, рассмотреть беспристрастно каждое действие оппонентов, то он утрачивает эмоциональную напряженность и превращается из эмоционального в деловой. У оппонентов "снимаются" ложные образы ситуации и друг друга, которые неизбежны при конфликте в силу пристрастности позиций, они начинают понимать ошибочность своих оценок и установок, устраняются психологические барьеры между оппонентами. А деловой конфликт разрешить значительно легче, чем эмоциональный.

Надо подчеркнуть, что в разрешении конфликтов путем их объективизации очень многое зависит от поведения "третейского судьи". Надо быть не только объективным, тактичным, справедливым, но и действовать порой неординарно. Приведем в этой связи следующий весьма поучительный случай, когда "третейский судья", блестяще проведя разбор конфликта, обескуражив оппонентов и понимая, что эмоциональная напряженность у них еще осталась, поступил так: достал бутылку хорошего коньяка (оппоненты были мужчинами), две рюмки, два бутерброда, сказал, что это им, а сам он придет через два часа. Когда он вернулся, одна рюмка была наполнена коньяком, рядом с ней лежала половина бутерброда (бутылка была пуста) – это уже бывшие оппоненты оставили ему. Конфликта как не бывало [104, с. 103].

В заключение – несколько слов о так называемых "конфликтных личностях". Опираясь на исследования отечественных психологов (Ф. М. Бородкин, Н. М. Коряк [40]; В. П. Захаров, Ю. А. Симоненко [296]), опишем 5 основных типов конфликтных личностей.

Конфликтная личность - демонстративный тип.

1. Хочет быть в центре внимания.
2. Любит хорошо выглядеть в глазах других.
3. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся.
4. Ему легко даются поверхностные конфликты, любит свои страдания и стойкостью.

5. Хорошо приспосабливается к различным ситуациям.
6. Рациональное поведение выражено слабо. Налицо поведение эмоциональное.
7. Планирование своей деятельности осуществляет ситуативно и слабо воплощает его в жизнь.
8. Кропотливой систематической работы избегает.
9. Не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя неплохо.
10. Часто оказывается источником конфликта, но не считает себя таковым.

Конфликтная личность - ригидный тип.

1. Подозрителен.
2. Обладает завышенной самооценкой.
3. Постоянно требует подтверждения собственной значимости.
4. Часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств.
5. Прямолинеен и негибок.
6. С большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением.
7. Выражение почтения со стороны окружающих воспринимает как должное.
8. Выражение недоброжелательства со стороны окружающих воспринимается им как обида.
9. Малокритичен по отношению к своим поступкам.
10. Болезненно обидчив, повышенно чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям.

Конфликтная личность – неуправляемый тип.

1. Импульсивен, недостаточно контролирует себя.
2. Поведение такого человека плохо предсказуемо.
3. Ведет себя вызывающе, агрессивно.
4. Часто в запале не обращает внимания на общепринятые нормы.
5. Характерен высокий уровень притязаний.
6. Несамокритичен.
7. Во многих неудачах, неприятностях склонен обвинять других.
8. Не может грамотно спланировать свою деятельность или последовательно претворить планы в жизнь.
9. Недостаточно развита способность соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами.
10. Из прошлого опыта (даже горького) извлекает мало пользы на будущее.

Конфликтная личность – сверхточный тип.

1. Скрупулезно относится к работе.
2. Предъявляет повышенные требования к себе.
3. Предъявляет повышенные требования к окружающим, причем делает это так, что людям, с которыми работает, кажется, что к ним придираются.
4. Обладает повышенной тревожностью.
5. Чрезмерно чувствителен к деталям.
6. Склонна придавать излишнее значение замечаниям окружающих.
7. Иногда вдруг порывает отношения с друзьями, знакомыми потому, что ему кажется, что его обидели.
8. Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачиваясь за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и т.п.).
9. Сдержан во внешних, особенно эмоциональных проявлениях.
10. Не очень хорошо чувствует реальные взаимоотношения в группе.

Конфликтная личность – бесконфликтный тип.

1. Неустойчив в оценках и мнениях.
2. Обладает легкой внушаемостью.
3. Внутренне противоречив.
4. Характерна некоторая непоследовательность поведения.

5. Ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях.
6. Недостаточно хорошо видит перспективу.
7. Зависит от мнения окружающих, особенно лидеров.
8. Излишне стремится к компромиссу.
9. Не обладает достаточной силой воли.
10. Не задумывается глубоко над последствиями своих поступков и причинами поступков окружающих.

Это может показаться странным, но здесь уместно дать один важный совет – относитесь с сочувствием к людям, типичные особенности которых описаны выше. Конфликтность, ставшую свойством личности, трудно преодолеть рациональным самоконтролем, усилием воли. "Воспитательные" воздействия со стороны руководителя здесь также редко приносят пользу. Конфликтность - не вина, а беда таких личностей. Реальную помощь им может оказать специалист – практический психолог.

Обратите внимание: речь идет не о склочниках с низкой моралью, а о людях, имеющих специфические психологические особенности, обусловленные базовыми свойствами индивидуальности.

Лекция 24. Стресс и его особенности

Наиболее мощное проявление эмоций вызывает комплексную физиологическую реакцию - стресс. Оказалось, что на неблагоприятные воздействия разного рода - холод, усталость, страх, унижение, боль и многое другое – организм отвечает не только защитной реакцией на данное воздействие, но и общим, однотипным комплексным процессом вне зависимости от того, какой именно раздражитель действует на него в данный момент. Важно подчеркнуть, что интенсивность развивающейся адаптационной активности зависит не от физической силы воздействия, а от личностной значимости действующего фактора.

Стресс - комплексный процесс, он включает непременно и физиологические и психологические компоненты. С помощью стресса организм как бы мобилизует себя целиком на самозащиту, на приспособление к новой ситуации, приводит в действие неспецифические защитные механизмы, обеспечивающие сопротивление воздействию стресса или адаптацию к нему.

Положительное влияние стресса умеренной силы проявляется в ряде психологических и физиологических черт – улучшении внимания (его объема и устойчивости), в повышении заинтересованности человека в достижении поставленной цели, в положительной эмоциональной окраске процесса работы, в сдвиге соматических показателей в сторону интенсификации [292].

Автор теории стресса канадский психолог Ганс Селье [292] определяет его как совокупность стереотипных, филогенетически запрограммированных неспецифических реакций организма, первично подготавливающих к физической активности, то есть к сопротивлению, борьбе или бегству. Это, в свою очередь, обеспечивает условия наибольшего благоприятствования в борьбе с опасностью. Слабые воздействия не приводят к стрессу, он возникает только тогда, когда влияние стрессора превосходит приспособительные возможности человека. При стрессовых воздействиях в кровь начинают выделяться определенные гормоны. Под их воздействием изменяется режим работы многих органов и систем организма, например учащается ритм сердца, повышается свертываемость крови, изменяются защитные свойства организма. Организм подготовлен к борьбе, готов справиться с опасностью, тем или иным путем приспособиться к ней – в этом и состоит основное биологическое значение стресса.

Основные черты психического стресса:

- 1) стресс - состояние организма; его возникновение предполагает взаимодействие между организмом и средой;
- 2) стресс – более напряженное состояние, чем обычное мотивационное; оно требует для своего возникновения восприятия угрозы;
- 3) явления стресса имеют место тогда, когда нормальная адаптивная реакция недостаточна.

Так как стресс возникает главным образом от восприятия угрозы, то в основе его в определенной ситуации лежат субъективные причины, связанные с особенностями данной личности.

Стрессорами могут быть и физические раздражители и психические как реально действующие, так и вероятные. Человек реагирует не только на действительную физическую опасность, но и на угрозу или напоминание о ней. Психическими стрессорами являются необходимость принятия особо ответственных решений, быстрой перестройки при резкой перемене стратегии поведения, неудовлетворяющие темпы продвижения по службе, конфликты.

Индивидуальная выраженность стресса определяется в значительной мере осознанием человеком своей ответственности за себя, за окружающих, его установкой на свою роль в создавшейся ситуации.

Установлена прямая зависимость силы эмоционального напряжения и частоты пульса как следствия изменения степени ответственности человека [299]. Интересно в этом плане, что перед выходом корабля на лунную орбиту сердце американского астронавта Бормана билось с частотой 130 ударов в минуту, а в момент посадки на Луну пульс другого астронавта - Армстронга - достиг 156 ударов в минуту вместо обычных 77, а при обнаружении неисправности энергосистемы пульс у Эрвина составлял 180 ударов в минуту [299]. Можно было предположить, что это опасность вызывает такую реакцию. Но это не так, поскольку во время спуска советского лунохода с посадочной площадки частота пульса у членов наземного экипажа также резко повысилась и достигла 130-135 ударов в минуту, хотя никакой опасности для их жизни не было [299]. Скорее всего, такую реакцию вызывала ответственность. У переводчиков-синхронистов при работе в особо ответственных условиях частота сердечных сокращений подчас достигает 160 ударов в минуту, здесь уже не приходится говорить о личной опасности (было установлено, что даже значительная физическая нагрузка не приводит у них к учащению пульса выше 145 ударов в минуту [50]).

Можно привести много аналогичных примеров. Так, учащение пульса у финансовых контролеров находится в прямой зависимости от степени их ответственности - при счете банкнот малого или большого достоинства. При посадке самолета в неблагоприятных условиях частота пульса нарастает у того пилота, который принимает решение о посадке, хотя степень опасности и осознание этой опасности одинаковы для всех членов экипажа. Еще один пример – менее острая ситуация. Измеряли пульс у 30 тренеров футбольных команд (24-50 лет) при помощи телеметрического контроля за пять минут до соревнования и во время игры их команд. За пять минут сердцебиение у них повышалось в среднем на 42 удара в минуту, а во время игры – на 63 удара, частота пульса у тренера всегда превышала частоту пульса любого игрока на поле.

Разработав теорию стресса, Селье выделил в нем три фазы. Первая - **реакция тревоги** - это фаза мобилизации защитных сил организма. У большинства людей к концу первой фазы отмечается повышение работоспособности. Физиологически она проявляется, как правило, в следующем: кровь сгущается, содержание ионов хлора в ней падает, происходит повышенное выделение азота, фосфатов, калия, отмечается увеличение печени или селезенки и т. д.

Вслед за первой наступает вторая фаза - сбалансированного расходования адаптационных резервов организма - **стабилизация**. Все параметры, выведенные из равновесия в первой фазе, закрепляются на новом уровне. При этом обеспечивается мало отличающееся от нормы реагирование, все как будто бы налаживается, однако если стресс продолжается долго, то в связи с ограниченностью резервов организма неизбежно наступает третья стадия - **истощение** [292].

Стресс является составной частью жизни каждого человека и его нельзя избежать так же, как еды и питья. Стресс, по мнению Селье, создает "вкус к жизни". Весьма важно и его стимулирующее, созидательное, формирующее влияние в сложных процессах воспитания и обучения. Но стрессовые воздействия не должны превышать приспособительные возможности человека, ибо в этих случаях могут возникнуть ухудшение самочувствия и даже заболевания - соматические или невротические.

Остановимся немного подробнее на том, почему это происходит. Различные люди реагируют на одинаковые нагрузки по-разному. У одних людей реакция активная – при стрессе эффективность их деятельности продолжает расти до некоторого предела ("стресс льва"), а у других реакция пассивная, эффективность их деятельности падает сразу ("стресс кролика") [51].

Характер реакции тесно связан с возникающими вследствие стресса заболеваниями. Обобщение клинических материалов привело врачей к выводу о том, что широкий круг воздействий, приводящих к стрессу, вызывает у людей по преимуществу гипертоническую и язвенную болезни и некоторые другие формы сосудистой патологии с глобальными или локальными проявлениями, такими как инфаркт, инсульт, стенокардия, сердечная аритмия, нефросклероз, спастический колит и т. д. Получены доказательства того, что у человека, постоянно подавляющего вспышки гнева, развиваются различные психосоматические симптомы.

Хотя подавленный гнев и не единственная причина этих заболеваний, показано, что он участвует в развитии ревматического артрита, крапивницы, псориаза, язвы желудка, мигрени, гипертонии [113]. Как писал академик К. М. Быков, "печаль, которая не проявляется в слезах, заставляет плакать другие органы" [48, с.11]. По данным Института терапии РАН, в 80 % случаев инфаркта миокарда ему предшествовала либо острая психическая травма, либо длительное психическое напряжение.

Почему стресс вызывает соматические заболевания? Как уже было сказано, физиологические изменения при сильных эмоциях нередко связаны с избыточным энергетическим обеспечением - на непредвиденные обстоятельства. Не столько физиологические перестройки при мобилизации резервов могут оказаться чрезмерными и истощающими, сколько психологические установки и личностная позиция человека существенно влияют на его состояние. Врачи давно обратили внимание на связь преобладания конкретных эмоций с предрасположенностью к определенным заболеваниям. Так, М. И. Аствацатуров [20] считал, что сердце чаще поражается страхом, печень - гневом и яростью, желудок - апатией и подавленным состоянием, а рвоты нарастают при беспокойстве.

Психологи и психиатры установили зависимость между соматическими заболеваниями человека и его личностными особенностями, а также психологическим климатом, в котором он живет и работает [299]. Если человек стремится занять в коллективе место, не соответствующее его реальным возможностям, то есть обладает повышенным уровнем притязаний, то он в большей мере подвержен развитию сердечно-сосудистой патологии. Хронические коронарные заболевания гораздо чаще встречаются у лиц с выраженной целеустремленностью, честолюбием и нетерпимостью к своему ближайшему окружению. Вместе с тем обнаружено, что к гипертонии могут приводить ситуации, которые не дают человеку возможности успешно бороться за признание собственной личности окружающими, исключая чувство удовлетворения в процессе самоутверждения. Если человека подавляют, игнорируют, то у него развивается чувство постоянного недовольства собой, не находящее выхода и заставляющее его ежедневно "проглатывать обиду". Эти данные позволяют, например, понять, почему среди негров США количество гипертоников в три раза больше, чем среди белого населения.

Для больных с сердечно-сосудистыми заболеваниями типична завышенная самооценка, приводящая к таким особенностям личности, как индивидуализм, неудовлетворенность своим положением в жизни (профессией, должностью), конфликтность, пристрастие к "выяснению отношений". Это, как правило, люди сдержанные, скрытные, обидчивые, тянущиеся к другим, но трудно с ними сходящиеся. При неблагоприятной ситуации или заболевании они нередко порывают свои социальные связи, замыкаются на анализе своих субъективных ощущений, уменьшая не только количество контактов, но и делая их более поверхностными, поскольку для них характерны повышенная чувствительность к словесным раздражителям, особенно к порицаниям, уход от острых конфликтных ситуаций и от таких эмоциональных факторов, как дефицит времени, элементы соревнования.

Для больных язвенной болезнью характерны тревожность, раздражительность, повышенная исполнительность и обостренное чувство долга. Им свойственна пониженная самооценка, сопровождающаяся чрезмерной ранимостью, стеснительностью, обидчивостью, неуверенностью в себе и в то же время повышенная к себе требовательность, мнительность [27]. Замечено, что эти люди стремятся сделать значительно больше, чем реально могут. Для них типична тенденция к активному преодолению трудностей в сочетании с сильной внутренней тревогой. По теории Бергмана предполагается, что указанная тревога порождает состояние напряжения, которое может сопровождаться спазмами гладких мышц стенки пищеварительных органов и их сосудов; наступающее ухудшение их кровоснабжения (ишемия) приводит к снижению сопротивляемости этих тканей, перевариванию желудочным соком и к последующему образованию язвы. Важно обратить внимание на то, что вероятность возникновения повторных обострений заболевания тем больше, чем меньше скорректирована самооценка, связанная с указанными психологическими особенностями.

Мощность органических изменений при стрессе определяется обобщенной оценкой ситуации, а она, в свою очередь, тесно связана с мерой ответственности человека за порученное ему дело. Признаки эмоционального напряжения, обнаруживающиеся в ответственных ситуациях, особо усиливаются в тех случаях, когда отсутствует физическая нагрузка.

Психическое напряжение, неудачи, страх, срывы, чувство опасности являются наиболее разрушительными стрессорами для человека. Они порождают кроме физиологических изменений, приводящих к соматическим заболеваниям, психические следствия эмоционального

перенапряжения - *неврозы*.

Невроз возникает при острейшем информационном дефиците, недостатке сведений о возможности выхода из ситуации, мучительной для человека. Когда создается конфликт между необходимостью разрешать жизненную ситуацию и невозможностью это сделать, поскольку неизвестно как, то в этих условиях может развиваться невроз - такое функциональное состояние нервной системы, при котором резко возрастает чувствительность к сигналам от внешней и внутренней среды [125].

Повышенная чувствительность выступает, с одной стороны, как приспособительный механизм к недостатку информации, обеспечивая приток дополнительных сигналов, с помощью которых можно разрешить ситуацию.

С другой стороны, повышенная чувствительность делает человека более восприимчивым к любым раздражителям и проявляется как излишняя плаксивость, нетерпеливость, взрывчатость, а также в виде болевых ощущений в ответ на сигналы из внутренней среды, которые ранее не воспринимались [2 75].

Невозможность внешнего проявления активности в целенаправленном действии и перенесение силы активности на внутреннее движение, составляет один из основных факторов, определяющих вегетативные нарушения при неврозах. Поэтому существенным моментом снятия напряженности и облегчения состояния является обращение событий – изменение внутреннего движения на внешнее, и достижению этой цели могут способствовать все разновидности двигательной нагрузки (о чем мы уже говорили в предыдущей лекции).

Свойственная страдающему неврозом подчеркнутая эмоциональность может привести к "бегству в болезнь", заменяющему разрешение конфликта. Уход в болезнь удобен в том смысле, что избавляет человека от необходимости принимать решения, переключая внимание на заботу о своем здоровье и снижая тем самым на время актуальность травмирующей ситуации.

В основе большинства неврозов обнаруживается внутренний конфликт, ощущение своей вины, своего упущения, вследствие которого и возникла травмирующая ситуация. Переживания становятся источником невроза лишь в том случае, если они особо значимы, занимая центральное место в системе отношений личности к действительности.

Эмоциональный конфликт при заболевании неврозом по своей природе социален. Человек заболевает не потому, что он стал жертвой несправедливости, а потому, что проявленная по отношению к нему несправедливость (действительная или кажущаяся) нарушила его представления о справедливости, его веру в добро и зло, в смысл человеческого существования.

Громадное значение для психического и физического здоровья имеет эмоциональный климат на работе и дома. Настроение каждого во многом зависит от настроения окружающих, от их отношения, проявляющегося в словах, в мимике, в поступках. Общаясь с людьми, невольно "заражаешься" их оптимизмом или унынием. Наиболее очевидными проявлениями благоприятной атмосферы, способствующими продуктивности совместной деятельности людей, являются внимание, расположенность, симпатия человека к человеку.

Одной из причин напряжения может явиться и слишком тесное принудительное общение людей. Травмирующее воздействие определяется в этом случае тем, что *сужение круга и углубление* общения быстрее истощает информативную ценность каждого из членов группы, что в конечном счете приводит к напряженности и стремлению к изоляции [313].

Стрессовые факторы могут действовать двояко: усиливать и ослаблять сплоченность группы, что проявляется в характере поведения ее в конфликтной ситуации. Взаимопомощь, забота о других в стрессовой ситуации способствует возникновению взаимной симпатии и росту сплоченности и солидарности группы. При усилении сплоченности группы даже возникший конфликт "замыкается на какой-нибудь внешний объект", например на любое лицо, не входящее в состав группы, а при ослаблении возникает конфликт между ее членами. В тех случаях, когда такой конфликт открыто не реализуется, повышается стремление к уединению любыми способами, в том числе принятием позы, позволяющей не встречаться взглядом. Эффективным средством снятия нагрузки в этом случае служит некоторая относительная изоляция – физическая или социальная.

Определенный уровень эмоционального возбуждения обеспечивает повышение эффективности деятельности человека. В то же время эмоциональное перенапряжение может привести к снижению трудоспособности человека. Йеркс и Додсон [425], установили, что зависимость продуктивности деятельности от уровня связанной с ней активации может быть описана и U-образной кривой. Из этого следует, что по мере увеличения эмоционального возбуждения продуктивность вначале растет быстро, а затем ее рост замедляется и начиная с

некоторого критического уровня эмоциональное возбуждение уже ведет к падению уровня продуктивности - вначале медленному, затем резкому.

Указанная зависимость неоднократно подтверждалась в психологических исследованиях, и при этом было замечено, что чем сложнее и труднее деятельность, тем раньше наступает критическая точка спада продуктивности. В этом случае снижение работоспособности проявляется в постоянном чувстве усталости, вялости, несвежести, иногда и сонливости. Одновременно снижается способность к концентрации внимания, проявляются рассеянность и затруднения в запоминании. Если в этих условиях человек должен читать, то чтение может стать чисто механическим, без усвоения содержания прочитанного. Эмоциональная реакция перестает быть адекватной силе раздражителя: она слишком повышается при незначительной удаче и резко ухудшается при малейшей неудаче. Человек становится нетерпеливым и плохо переносит ожидание.

Для одних людей более характерна активная реакция на стресс, а для других – тормозная. При активной реакции мыслительные процессы могут измениться в сторону схематизации, обобщения ситуации с выделением главных аспектов приложения усилий. Гиперактивная, импульсная реакция, порождая суетливость и неоправданную спешку, приводит к увеличению количества ошибок при сохранении или даже возрастании темпа деятельности [196]. Тормозная реакция ведет к замедленному выполнению мыслительных операций, повышению инерционности при выработке новых навыков или переучивании,

Эмоциональное перенапряжение приводит к сужению объема внимания и ухудшению способности его переключения и распределения, тем самым оно затрудняет доступность сознанию полного объема значимой информации.

Не только недостаток информации ведет к эмоциональному перенапряжению, которое неблагоприятно сказывается на эффективности труда и состоянии здоровья человека, но и полная информированность, стереотипность ситуации, порождая чрезмерный автоматизм, привычность, монотонность, устраняя эмоции вообще, приводит к состоянию безразличия, скуки – тогда труд становится утомительным и его продуктивность падает. Следует иметь в виду, что любимая работа не вызывает быстрого утомления и реже приводит к переутомлению.

Также следует иметь в виду, что при сильном эмоциональном возбуждении человек неадекватно оценивает ситуацию: хороший прогноз становится еще более оптимистичным (головокружение от успехов), а плохой - еще более мрачным.

Только достаточная информированность позволяет правильно определить личную значимость события, поэтому эффективным средством сдержанности является предвидение. Чем большим объемом информации по волнующему вас вопросу вы владеете, тем меньше вероятность эмоционального срыва. Отсюда следует, что всеми силами надо увеличивать объем сведений о волнующей вас проблеме. Информированность должна быть разноплановой. Полезно заранее подготовить отступные стратегии – это снижает излишнее возбуждение и делает более вероятным успех на генеральном направлении решения задачи. Запасные стратегии уменьшают страх получить неблагоприятное решение и тем способствуют созданию оптимального фона для решения задачи.

При некоторых обстоятельствах, когда продолжение усилий превращается в бессмысленные попытки "прошибить стену лбом", человеку полезно временно отказаться от усилий по немедленному достижению цели, смириться с неизбежным, осознать реальную ситуацию и свое поражение. Тогда он сможет сберечь силы для новой попытки при более благоприятной обстановке.

В случае поражения можно произвести общую переоценку значимости ситуации по типу "не очень-то и хотелось". Понижение субъективной значимости события помогает отойти на заранее подготовленные позиции и готовиться к следующему штурму без значительных потерь здоровья. Не случайно в глубокой древности на Востоке люди просили в своей молитве: "Господи, дай мне мужество, чтобы справиться с тем, что я могу сделать, дай мне силы, чтобы смириться с тем, чего я не могу сделать, и дай мне мудрость, чтобы отличить одно от другого" [372].

Попытки повлиять на очень взволнованного человека при помощи уговоров, как правило, оказываются безуспешными. Их тщетность обусловлена тем, что из всей информации, сообщаемой волнующемуся собеседнику, он выбирает, воспринимает, запоминает и учитывает только то, что соответствует его доминирующему эмоциональному состоянию. Поэтому стремление успокоить человека, убеждая его, что не стоит огорчаться, что обида не столь уж велика, что предмет любви не заслуживает испытываемых к нему чувств, могут вызвать у него лишь обиду и представление, что его не понимают.

Когда человек находится в состоянии сильного возбуждения, следует помочь ему разрядить эмоцию. Не надо перебивать раздраженного человека, лучше дать ему выговориться до конца, иначе он повысит голос, станет грубить, "сорвется". Когда человек выговорится, его возбуждение снижается, и в этот момент появляется возможность управлять им, направлять его, разъяснять ему что-либо.

Никто не застрахован от несчастных случаев, невосполнимых потерь, трудноразрешимых ситуаций. И здесь целесообразно не ограничиваться переживанием, не концентрироваться на нем, не уступать депрессии и безразличию, а действовать, искать выход, пробовать все новые и новые варианты.

Неблагоприятное воздействие моральных перегрузок усиливается при физических "недогрузках". Чем более напряженным был день, тем большую физическую нагрузку желательно дать себе по его окончании. Если уменьшение нервных нагрузок не всегда зависит от нас (хотя во многом и это дело управляемое), то физические нагрузки регулируются нами всецело, поэтому полезно, как учил И. П. Павлов, "страсть вогнать в мышцы" [230].

Потребность разрядить эмоциональную напряженность в движении иногда проявляется в том, что человек мечется по комнате, рвет что-либо. Для того чтобы быстрее нормализовать свое состояние после неприятностей, полезно дать себе усиленную физическую нагрузку: наколоть дров, пойти домой пешком и т. д. Например, при ожидании экзамена или очень важной встречи легче переносить внутреннее напряжение, если просто прохаживаться туда и обратно, чем сидя в полной неподвижности. Непроизвольное сокращение отдельных мышц (тик), возникающее у многих в момент волнения, является рефлексно укрепившейся формой разрядки эмоционального напряжения. Как только человек начинает двигаться, волнение уменьшается. Тяжелую утрату ничем нельзя восполнить. Для того чтобы помочь человеку пережить ее, следует способствовать формированию у него новой доминанты. Новый доминантный центр возбуждения в коре головного мозга может подавить или хотя бы ослабить очаг возбуждения, связанный с психической травмой. Одна из важных особенностей доминантных процессов состоит в том, что при одновременном существовании двух доминантных очагов происходит взаимное ослабление их силы. Известны случаи, когда человек, у которого был невроз вследствие внутреннего конфликта, внезапно выздоравливал, оказавшись перед лицом реальной физической угрозы или, узнав, что угроза нависла над близким ему человеком. Для управления своими чувствами и чувствами других людей целесообразно пользоваться обходными маневрами, самоотвлечением и переключением на другие цели. Так, переживание неудачи в личной жизни может быть ослаблено общественной работой, художественной или научной деятельностью. В основе переключения лежит активное создание новой доминанты, в результате ее усиления создается субъективная возможность отвлечения внимания.

В заключение лекции, а вместе с ней и всего Раздела "Психология конфликта", предлагаем выполнить несложные тесты, один из которых позволяет определить, насколько успешно вы умеете справляться со стрессом (тест № 26), а второй (тест № 27) – психоэмоциональное состояние относительно вашей толерантности (стрессоустойчивости). Итак, работая с вопросами первого теста, ответьте "да" или "нет".

1. Успеваете ли каждый день обедать?
2. Спите ли семь-восемь часов в сутки?
3. Спокойно ли протекает ваша семейная жизнь?
4. Есть ли у вас друг (подруга), готовый помочь в трудную минуту?
5. Занимаетесь ли регулярно спортом?
6. Курите ли?
7. Любите ли спиртное?
8. Соответствует ли вес вашему росту?
9. Хватает ли вашей зарплаты на покрытие всех расходов?
10. Имеете ли твердые убеждения?
11. Регулярно ли ходите в кино и театр?
12. Много ли у вас знакомых и друзей?
13. Делитесь ли с ними наболевшими проблемами?
14. Сохраняете ли спокойствие во время ссоры?
15. Рассказываете ли о своих заботах соседям или коллегам по работе (учебе)?
16. Способны ли вы разбить что-либо, что попадет под "горячую" руку?

17. Находите ли время для отдыха?
18. Умеете ли рационально организовать свое время?
19. Пьете ли ежедневно крепкий чай или кофе?
20. Любите ли спать днем?

Работая со вторым тестом, в каждой из шести групп ответов выберите один (А, Б или В), который наиболее соответствует вашему поведению.

1. А. В работе, в отношениях с представителями противоположного пола, спортивных или азартных играх я не боюсь соперничества и проявляю агрессивность.

Б. Если в игре я теряю несколько очков и если представитель противоположного пола не реагирует должным образом на самые первые мои знаки внимания, то я сдаюсь и выхожу из игры.

В. Я избегаю какой бы то ни было конфронтации.

2. А. Я честолюбив и хочу многого достичь.

Б. Сажу и жду "у моря погоды".

В. Ищу предлог увильнуть от работы.

3. А. Люблю работать быстро, и часто не терпится поскорее закончить дело.

Б. Надеюсь, что кто-то будет меня "подстегивать".

В. Когда я прихожу домой, то думаю о том, что сегодня было на работе.

4. А. Я говорю быстро и громко. В беседе довольно категоричен и перебиваю других.

Б. Когда мне отвечают "нет", я реагирую совершенно спокойно.

В. Мне с трудом удается сдерживать свои чувства и тревоги.

5. А. Мне часто бывает скучно.

Б. Мне нравится ничего не делать.

В. Я действую, учитывая желания других людей, а не свои собственные.

6. А. Я быстро хожу, ем и пью.

Б. Если я забыл что-то сделать, меня это не беспокоит.

В. Я сдерживаю свои чувства.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОВТОРЕНИЯ

1. Понятие конфликта в психологии.
2. Сущность конфликтогенов, их типы. Понятие эскалации конфликтогенов.
3. Конструктивные и деструктивные конфликты.
4. Реалистические и нереалистические конфликты (по Л. Коузеру).
5. Основные типы конфликтов.
6. Основные причины возникновения конфликтов.
7. Формулы конфликта.
8. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов.
9. Структурные методы управления конфликтами.
10. Стратегии и тактики поведения в конфликте. "Сетка" Томаса–Килменна .
11. Особенности и различия стилей поведения в конфликте.
12. Рекомендации по управлению конфликтами.
13. Понятие агрессивности. Способы снятия напряжения.
14. Основные правила бесконфликтного общения.
15. Принципы разрешения конфликтов.
16. Типы конфликтных личностей.
17. Понятие стресса как комплексной физиологической реакции организма.
18. Теория Г. Селье. Основные фазы стресса.
19. Стрессоры, их роль в возникновении и развитии стресса.
20. Состояние человеческого организма и изменения, происходящие в нем при воздействии стрессфакторов.
21. Психические и психосоматические заболевания, обусловленные воздействием стрессовой

22. Особенности активной и тормозной реакции на стресс.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Андреев В. И. Конфликтология. М., 1995.
2. Андреева Г. М. Социальная психология. М., 1988.
3. Битянова Р. М. Социальная психология. М., 1995.
4. Бородкин Ф. М., Коряк Н. М. Внимание: конфликт! Новосибирск, 1989.
5. Богомолов Н. Н. Доктрина "человеческих отношений". М., 1970.
6. Бодалев А. А. Личность и общество. М., 1983.
7. Виткин Дж. Женщина и стресс. СПб., 1996.
8. Виткин Дж. Мужчина и стресс. СПб., 1996.
9. Голизек Э. Преодоление стресса за 60 секунд. М., 1995.
10. Гришина Н. В. Если возникает конфликт/Психология в управлении. Л., 1983.
11. Громова О. Н. Конфликтология. М., 1993.
12. Дружинин В. В., Конторов Д. С., Конторов М. Д. Введение в теорию конфликта. М., 1989.
13. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. М., 1990.
14. Корнелиус Х., Фейр Ш. Выиграть может каждый. Пермь, 1992.
15. Левин К. Типы конфликтов//Психология личности. М., 1982.
16. Лефевр В. А. Конфликтующие структуры. М., 1973.
17. Лупьян Я. А. Барьеры общения, конфликты, стресс. Минск, 1986.
18. Лурия А. Р. Экспериментальные конфликты у человека// Проблемы современной психологии. М.; Л., 1930.
19. Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф. Управление конфликтами, изменениями и стрессами. М., 1992.
20. Обозов Н. Н. Психология межличностных отношений. Киев, 1990.
21. Обозов Н. Н. Психология конфликта и способы его разрешения. Л., 1991.
22. Робер М.А., Тильман Ф. Психология индивида и группы. М., 1988.
23. Скотт Дж. Г. Конфликты, пути их преодоления. Киев, 1991.
24. Хасан Б. И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность. Красноярск, 1996.
25. Шейнов В. П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. Минск, 1996.
26. Шрайнер К. Как снять стресс. 30 способов улучшить свое самочувствие за 3 минуты. М., 1992.

Раздел VII. ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ

Лекция 25. Профессионально-этнические принципы и психометрические основы психодиагностики

Так же как и медицинское обследование, любое психодиагностическое обследование может существенно повлиять на судьбу человека. Поэтому во всех странах, где психодиагностическая практика широко и интенсивно развивается, она регламентируется как общим профессионально-этическим кодексом, так и специально разработанными профессионально-этическими стандартами в области тестирования и психодиагностики.

Итак, каковы же основные профессионально-этические принципы?

1. Принцип специальной подготовки и аттестации лиц, использующих психодиагностические методики.
2. Принцип личной ответственности.
3. Принцип ограниченного распространения психодиагностических методик (принцип

"профессиональной тайны").

4. **Принцип обеспечения суверенных прав личности.**

5. **Принцип объективности.**

6. **Принцип конфиденциальности.**

7. **Принцип психопрофилактического изложения результатов.**

Как теоретическая дисциплина, общая психодиагностика рассматривает закономерности вынесения валидных и надёжных диагностических суждений, правила "диагностических умозаключений", с помощью которых осуществляется переход от признаков или индикаторов определённого психического состояния, структуры, процесса к констатации наличия и выраженности этих психологических "переменных". Иногда такие правила сравнительно просты, иногда довольно сложны, в одних случаях "встроены" в сам диагностический инструмент, в других - требуют особой работы с диагностическими показателями – стандартного сравнения профилей, расчёта интегральных показателей, сопоставления с альтернативными диагностическими пробами, экспертной интерпретации, выдвижения и отбрасывания гипотез.

Основание, используемое для классификации психодиагностических инструментов, - это характеристика того основного методического принципа, который положен в основу данного приёма. По этому основанию обычно различают:

1. **Объективные тесты.**

2. **Стандартизованные самоотчёты**, которые, в свою очередь, включают:

а) тесты-опросники;

б) открытые опросники, предполагающие последующий контент-анализ;

в) шкальные техники, построенные по типу семантического дифференциала Ч. Осгуда [225], и методики классификации;

г) индивидуально-ориентированные техники типа ролевых репертуарных решеток.

3. **Проективные техники.**

4. **Диалогические (интерактивные) техники** (беседы, интервью, диагностические игры).

Объективные тесты - это те методики, в которых возможен правильный ответ, то есть правильное выполнение задания.

Общим для всей группы методик стандартизованного самоотчёта является использование вербальных способностей испытуемого, а также обращение к его мышлению, воображению, памяти.

Тесты-опросники предполагают набор пунктов (вопросов, утверждений), относительно которых испытуемый выносит суждения (как правило, используется двух- или трёхальтернативный выбор ответов). Опросники строятся как одномерные или многомерные, включающие целый ряд психологических переменных.

Открытые опросники не предусматривают стандартизованного ответа испытуемого; стандартизация обработки достигается путём отнесения произвольных ответов к стандартным категориям.

Шкальные техники предполагают оценку тех или иных объектов (словесных утверждений, изобразительного материала, конкретных лиц и т. п.) по выраженности в них качества, заданного шкалой (например: "тёплый - холодный", "сильный - слабый"). Обычно используются трёх-, пяти- и семиточечные шкалы. Особый вариант шкалирования - это субъективная классификация, предполагающая выявление субъективной структуризации объектов на уровне шкалы наименований.

Индивидуально-ориентированные (идеографические) **техники** типа репертуарных решёток могут по форме совпадать со шкальными, опросными методами, напоминать беседу или интервью. Их основное отличие от тест-опросников состоит в том, что параметры, которые оцениваются (оси, измерения, конструкты), не задаются извне, а выделяются на основе индивидуальных ответов данного конкретного испытуемого. Отличие этих методов от метода интервью состоит в том, что репертуарные решётки позволяют осуществлять применение современного статистического аппарата и делают довольно надёжными диагностические выводы относительно индивидуальных особенностей субъекта.

Проективные техники основаны на том, что недостаточно структурированный материал, выступающий в качестве "стимула", при соответствующей организации всего эксперимента в целом порождает процессы фантазии, воображения, в которых раскрываются те или иные характеристики субъекта. В клиническом употреблении проективные техники часто строятся на интуиции и теоретической подготовке психодиагноста, которые оказываются необходимыми на этапе интерпретации данных. Исследовательское употребление проективных техник предполагает,

как правило, применение контент-аналитических процедур, стандартизирующих обработку данных.

Диалогические техники учитывают, что психодиагност вступает в контакт с обследуемым и достигает наилучших диагностических результатов за счёт специфических особенностей этого контакта, релевантных диагностической задаче.

При конструировании и адаптации тестовых методик используются два класса задач: задачи с предписанными ответами, так называемые закрытые задачи, и задачи со свободными ответами, так называемые открытые задачи. В большинстве нормированных и стандартизированных, то есть психометрически обоснованных, психологических методик используются задачи первого класса. Это относится не только к тестам способностей, интеллектуального развития и др., но и к стандартизированным опросникам, где в качестве задач рассматриваются вопросы или утверждения, на которые необходимо реагировать заранее заданным образом. Задачи второго класса чаще всего формируются для так называемых проективных методик.

До включения в тест задача должна быть оценена с точки зрения объективности, надёжности, валидности, трудности и дискриминативности.

Объективной задача может быть признана тогда, когда она несколькими (не менее трёх) независимыми экспертами-психологами оценивается как соответствующая признаку, который подлежит измерению.

Надёжной задача является, если при её повторном предъявлении она вызывает у испытуемого эквивалентную первому предъявлению реакцию.

Валидной задача считается тогда, когда в соответствии с критерием она чаще всего правильно решается теми испытуемыми, у которых измеряемый признак более выражен, чем у других испытуемых. (Например, в интеллектуальном тесте валидными будут те задачи, которые правильно решают испытуемые с более высоким интеллектом, чем с более низким).

Трудность задачи рассчитывается из соотношения процента правильных ответов на данную задачу с учётом объёма репрезентативной выборки испытуемых. Оптимальными для теста являются задачи, индекс трудности которых равен 50 %.

Коэффициент дискриминативности, или согласованности, отдельной задачи с тестом позволяет оценить, насколько точно задача дифференцирует испытуемых по измеряемому признаку. Он равен коэффициенту корреляции между средним результатом анализируемой задачи (по принципу: правильный - неправильный ответ) и средним первичным результатом по всем задачам теста.

Психологический диагноз предполагает использование и анализ результатов исследования, полученных с помощью различных методик. Причём все данные должны быть представлены в единой шкале, то есть все первичные результаты тестовых исследований необходимо преобразовать таким образом, чтобы они оказались сопоставимыми - стандартизация шкал теста.

Под **надёжностью теста** понимается степень точности, с которой тест измеряет определённое свойство или способ поведения личности. Надёжность теста – это характеристика точности его как измерительного инструмента, его устойчивости к действию помех (как внешних, так и внутренних). Эмпирическое определение надёжности теста является обязательным условием его допуска для использования в практической деятельности психолога.

В психометрике обоснование получили три метода оценки надёжности тестов:

- 1) метод повторного тестирования (метод тест-ретест);
- 2) метод тестирования параллельной, или эквивалентной, формой теста;
- 3) метод деления, или расщепления теста на части. Оценка надёжности по методу повторного тестирования требует, чтобы тест дважды предъявлялся одной и той же выборке испытуемых через какое-то время. Длительность временного промежутка определяется содержанием и характером задач теста.

Второй метод оценки надёжности теста требует наличия параллельной, то есть эквивалентной, формы теста, например формы "А" и "Б". Репрезентативную выборку испытуемых, на которой проверяется надёжность теста, случайным образом делят на две примерно равночисленные группы. Затем первой группе предъявляются задачи формы "А", а второй группе – задачи формы "Б". Через некоторое время (не более одной недели) задачи формы "Б" решает первая группа, а формы "А" - вторая. После этого для всей репрезентативной выборки испытуемых отдельно вычисляются первичные результаты для форм "А" и "Б", которые затем подвергаются корреляции.

Общим недостатком первых двух методов оценки надёжности теста является то, что они зачастую дают заниженные или завышенные коэффициенты надёжности. Дело в том, что

дисперсия результатов, на основе которой рассчитывается коэффициент корреляции, неоднородна по своему составу. Наряду с дисперсией действительных индивидуальных различий в неё входят частные дисперсии, обусловленные влиянием как внутренних, психологических, причин (колебания внимания, усталость и др.), так и внешних (уличный шум, поведение и высказывания исследователя и т. п.). При этом сила и сочетание этих причин в первом и во втором тестировании могут быть различными, и оценить их влияние или полностью их нейтрализовать оказывается невозможным.

Поэтому, особенно при проверке надёжности тестов мощности (например, интеллектуальных тестов) и достижений, предпочтение следует отдавать третьему методу, поскольку он предполагает лишь однократное тестирование. Третий метод оценки надёжности включает два различных приёма расчёта: разделение тестовых задач на две части, например по принципу "чётные и нечётные", и расчёт коэффициента консистентности задач теста.

Валидность (или обоснованность) всякой процедуры измерения состоит в однозначности (устойчивости) получаемых результатов относительно измеряемых свойств объектов, то есть относительно предмета измерения. Отличие понятия "валидности" от "надёжности" измерения удобно раскрывать с помощью различия "объекта" и "предмета" измерения.

Надёжность - это устойчивость процедуры относительно объектов. Надёжность не обязательно предполагает валидность. В психологии довольно часто возникает такая ситуация, когда исследователь вначале предлагает определённую процедуру измерения, показывает её надёжность – способность устойчиво различать объекты, но вопрос о валидности остаётся открытым.

Устойчивость теста относительно объектов (испытуемых) является необходимым, но не достаточным условием его устойчивости относительно измеряемых атрибутов (свойств) объектов. Надёжность является необходимым, но не достаточным условием валидности. Отсюда понятно основное соотношение психометрики:

$$\text{валидность} < \text{надёжность}.$$

Это означает, что валидность теста не может превышать надёжности теста.

Данное соотношение, однако, неверно трактовать как указание на прямо пропорциональную связь валидности и надёжности. Повышение надёжности отнюдь не обязательно приводит к повышению валидности. В терминах Анны Анастаси [11] валидность определяется репрезентативностью теста относительно измеряемой области поведения.

При проверке *устойчивости распределения* общая логика основывается на индуктивном рассуждении: если "половинное" (полученное по половине выборки) распределение хорошо моделирует конфигурацию целого распределения, то можно предположить, что это целое распределение будет также хорошо моделировать распределение генеральной совокупности.

Таким образом, доказательство устойчивости распределения означает доказательство репрезентативности тестовых норм.

Репрезентативность критериальных тестов. В тестах по критерию в качестве реального эталона применяется критерий, ради которого создаётся тест – целевой критерий. Особое значение такой подход имеет в тех областях практики, где высокие результаты могут дать узкоспециализированные диагностические методики, нацеленные на очень конкретные и узкие критерии. Такая ситуация имеет место в обучении: тестирование, направленное на получение информации об уровне усвоения определённых знаний, умений и навыков (при профессиональном обучении), должно точно отражать уровень освоения этих навыков и тем самым давать надёжный прогноз эффективности конкретной профессиональной деятельности, требующей применения этих навыков.

Процентильная шкала. Когда в качестве единственного эталона измерения психодиагностами рассматривается сам тест, то в качестве меры измеряемого свойства выступает местоположение балла на кривой распределения. Применяется Процентильная шкала. В качестве универсальной меры, пригодной для разных (по своей качественной направленности и количеству пунктов) тестов, используется "Процентильная мера". Процентиль – процент испытуемых из выборки стандартизации, которые получили равный или более низкий балл, чем балл данного испытуемого.

Таким образом, в качестве источника данной меры выступает нормативная выборка (выборка стандартизации), на которой построено нормативное распределение тестовых баллов. Процентильные шкалы лежат в основе всех традиционных шкал, применяемых в тестологии (Точки MMPI, стены 16 PF и др.)

Стандартизация шкалы. В психометрике следует различать две формы стандартизации.

Под стандартизацией теста понимают, прежде всего, стандартизацию самой процедуры проведения, инструкций, бланков, способа регистрации, условий и т. п. Без стандартизации теста невозможно получить нормативного распределения тестовых баллов и, следовательно, тестовых норм.

Под стандартизацией шкалы понимают линейное преобразование масштаба нормальной (или искусственно нормализованной) шкалы.

Применение стандартных шкал позволяет прибегать на практике к более грубым, приближенным способам проверки типа распределения тестовых баллов.

Применение стандартных шкал необходимо для соотнесения результатов по разным тестам, для построения "диагностических профилей" по батарее тестов и тому подобных целей.

Каждому из нас приходится оценивать других. Естественно, нелегко делать это объективно, особенно, когда под рукой нет необходимых психодиагностических методик. Предлагаемый тест (№ 28) поможет выяснить, есть ли у вас способности в области психологии, умение реально оценивать людей или вы нередко "грешите" по отношению к ним.

Не слишком задумываясь, выберите один из вариантов ответа на каждый из предложенных вопросов.

1. По вашему, те, кто всегда придерживается правил хорошего тона:
 - а) вежливы, приятны в общении;
 - б) строго воспитаны;
 - в) просто скрывают свой истинный характер.
2. Вы знаете супружескую пару, которая никогда не ссорится. По-вашему:
 - а) они счастливы;
 - б) равнодушны друг к другу;
 - в) у них нет доверия друг к другу.
3. Вы впервые видите человека, и он сразу начинает рассказывать вам анекдоты. Вы решите, что он:
 - а) остряк;
 - б) он чувствует себя неуверенно и таким образом пытается выйти из этого неприятного состояния;
 - в) хочет произвести на вас приятное впечатление.
4. Вы говорите с кем-то на интересную тему, ваш собеседник сопровождает разговор жестиком. Вы считаете, что он:
 - а) волнуется;
 - б) неискренен.
5. Вы решили лучше узнать кого-либо из своих знакомых. Считаете, что необходимо:
 - а) пригласить его в какую-либо компанию;
 - б) понаблюдать его в деле.
6. Кто-то в ресторане дает большие "чаевые". Вы убеждены:
 - а) он хочет произвести впечатление;
 - б) ему нужно расположение официанта;
 - в) это от щедрости души.
7. Если человек никогда не начинает разговор первым, вы считаете:
 - а) он скрытничает;
 - б) он слишком робок;
 - в) он боится быть непонятым.
8. По вашему мнению, низкий лоб человека означает:
 - а) глуповатость;
 - б) упрямство;
 - в) нельзя сказать о человеке что-либо конкретное.
9. Что вы думаете о человеке, который никогда не смотрит другим в глаза:
 - а) у него комплекс неполноценности;
 - б) он неискренен;
 - в) он слишком рассеян.
10. Человек с высоким достатком всегда покупает дешевые вещи. Вы думаете:
 - а) он бережлив;

- б) он скромн;
- в) он скряга.

Лекция 26. Эвристические методы решения творческих задач

Вы в своей жизни, вероятно, встречали человека, который прежде всего поражал вас тем, что у него чрезвычайно развитое воображение, оригинальные и неожиданные суждения, идеи, которые свойственны высокоразвитому интуитивному мышлению. Такого человека мы, как правило, называем творческой личностью. А способность к генерированию новых идей есть все основания отнести к одному из важнейших признаков творческой личности.

И в школе, и в высших и средних специальных учебных заведениях, к сожалению, развитию интуиции, способностей к генерированию новых идей уделяют недостаточное внимание. Педагоги в основном обращают внимание на логические методы решения задач, в том числе в процессе решения творческих задач.

Если все известные методы решения творческих задач разделить по признаку доминирования логических эвристических (интуитивных) процедур и соответствующих им правил деятельности, то можно выделить две большие группы методов:

а) логические методы - это методы, в которых преобладают логические правила анализа, сравнения, обобщения, классификации, индукции, дедукции и т. д.;

б) эвристические методы.

Для того чтобы разобраться более глубоко в том, что понимать *под эвристическими методами*, следует обратить внимание на то, что метод словесно можно представить в виде некоторой системы правил, то есть описания того, как нужно действовать и что нужно делать в процессе решения задач определенного класса. Из разнообразного набора правил деятельности в решении задач принципиально можно выделить два больших класса предписаний: алгоритмы или алгоритмические предписания и эвристики - эвристические предписания. Если алгоритмы жестко детерминируют наши действия и гарантируют в случае их точного выполнения достижение успеха в решении соответствующего типа задач, то эвристики и эвристические предписания лишь задают стратегии и тактике наиболее вероятное направление поиска идеи решения, но не гарантируют успеха решения.

Итак, что же следует понимать под эвристическими методами решения творческих задач?

Эвристические методы решения творческих задач - это система принципов и правил, которые задают наиболее вероятностные стратегии и тактики деятельности решающего, стимулирующие его интуитивное мышление в процессе решения, генерирование новых идей и на этой основе существенно повышающие эффективность решения определенного класса творческих задач.

Правила решения творческих задач также часто называют эвристическими правилами, а отдельно взятое правило, прием решения творческой задачи часто называют эвристикой.

О продуктивности эвристик и эвристических правил в решении творческих задач хорошо знают изобретатели и рационализаторы. Однако и они часто их используют стихийно. А это чрезвычайно затрудняет их практическое применение. Поэтому обучение решению творческих задач и в школьной, и в вузовской практике в основном осуществлялось методом проб и ошибок, то есть далеко не лучшим образом. Правда, как в отечественной практике в работах Г. С. Альтшуллера, Г. Я. Буша, так и в зарубежной практике имеются серьезные попытки описать эти методические рекомендации в применении к изобретателям, например, метод "мозгового штурма", метод синектики и др. Но эти методические рекомендации, если их сформулировать в виде правил, могут найти самое широкое применение и в деятельности менеджера – современного руководителя.

Итак, попробуем последовательно раскрыть эвристические методы, которые могут быть широко применены в творческой деятельности менеджера.

МЕТОД «МОЗГОВОГО ШТУРМА»

Метод и термин "мозговой штурм", или "мозговая атака", предложены американским ученым А. Ф. Осборном (за основу взят вариант эвристического диалога Сократа).

Эвристический диалог "мозговой атаки" базируется на ряде психологических и

педагогических закономерностей, но прежде чем их сформулировать, следует кратко остановиться на тех теоретических предпосылках, которыми руководствовались создатели этого метода. Изобретателями было отмечено, что коллективно генерировать идеи эффективнее, чем индивидуально. В обычных условиях творческая активность человека часто сдерживается явно и не явно существующими барьерами (психологическими, социальными, педагогическими и т. д.). Эту ситуацию удобно выразить при помощи модели "шлюза". Творческая активность человека чаще всего потенциально сдерживается, как вода при помощи "шлюза". Поэтому нужно открыть "шлюз", чтобы ее высвободить. Жесткий стиль руководства, боязнь ошибок и критики, сугубо профессиональный и слишком серьезный подход к делу, давление авторитета более способных товарищей, традиции и привычки, отсутствие положительных эмоций - все это выполняет роль "шлюза". Диалог в условиях "мозговой атаки" выступает в роли средства, позволяющего убрать "шлюз", высвободить творческую энергию участников решения творческой задачи.

В настоящее время выработано несколько модификаций метода "мозговой атаки".

Прямая "мозговая атака" является методом коллективного генерирования идей решения творческой задачи. Цель этого метода заключается в сборе как можно большего количества идей, освобождении от инерции мышления, преодолении привычного хода мысли в решении творческой задачи.

Основные принципы и правила этого метода - абсолютный запрет критики предложенных участниками идей, а также поощрение всевозможных реплик, шуток. Успех применения метода во многом зависит от руководителя дискуссии (или, как его обычно называют, руководителя сессии). Руководитель сессии должен умело направлять ход дискуссии, удачно ставить стимулирующие вопросы, осуществлять подсказки, использовать шутки, реплики. Количество участников сессии обычно составляет от 4 до 15 человек, наиболее оптимальной считается группа от 7 до 13 человек. Желательно, чтобы участники сессии были разного уровня образования, разных специальностей, однако рекомендуется соблюдать баланс между участниками разного уровня активности, характера и темперамента.

Длительность "мозговой атаки" варьируется от 15 минут до одного часа. Отбор идей производят специалисты-эксперты, которые осуществляют их оценку в два этапа. Вначале из общего количества отбирают наиболее оригинальные и рациональные, а потом отбирается самая оптимальная с учетом специфики творческой задачи и цели ее решения.

Массовая "мозговая атака", предложенная Дж. Дональдом Филипсом (США), позволяет существенно увеличить эффективность генерирования новых идей в большой аудитории (число участников варьируется от 20 до 60 человек). Особенность этой модификации метода заключается в том, что присутствующих делят на малые группы численностью 5–6 человек. После разделения аудитории на малые группы последние проводят самостоятельную сессию прямой "мозговой атаки". Деятельность работы малых групп может быть разной, но четко определенной, например – 15 минут. После генерирования идей в малых группах проводится их оценка, затем выбирают наиболее оригинальную.

"Мозговой штурм" - диалог с деструктивной отнесенной оценкой - этот метод был предложен советским исследователем Е. А. Александровым и модифицирован Г. Я. Бушем. Сущность диалога в данном случае состоит в активизации творческого потенциала изобретателей при коллективном генерировании идей с последующим формулированием контридей. Предусматривается поэтапное выполнение следующих процедур:

1-й этап - формирование малых групп, оптимальных по численности и психологической совместимости;

2-й этап - создание группы анализа проблемной ситуации, формирование исходной творческой задачи в общем виде, сообщение всем участникам диалога задачи вместе с описанием метода деструктивной отнесенной оценки;

3-й этап - генерирование идей по правилам прямой коллективной "мозговой атаки" (особое внимание обращается на создание творческой, непринужденной обстановки);

4-й этап - систематизация и классификация идей. Изучаются признаки, по которым можно объединить идеи и, согласно этим признакам, идеи классифицируются в группы. Составляется перечень групп идей, выражающих общие принципы, подходы к решению творческой задачи;

5-й этап - деструктурирование идей, то есть оценка идей на реализуемость. "Мозговая атака" на этом этапе направлена только на всестороннее рассмотрение возможных препятствий к реализации выдвинутых идей;

6-й этап – оценка критических замечаний, высказанных во время предыдущего этапа и составления окончательного списка практически используемых идей. В список вносятся только те

идеи, которые не были отвергнуты вследствие критических замечаний, а также выдвинутые контридеи.

Наиболее эффективные результаты достигаются в случаях, когда все участники "мозговой атаки" рационально распределяются на группы: 1) генерирование идей; 2) группа анализа проблемной ситуации и оценки идей; 3) группа генерирования контридей.

Термин "мозговая атака" представляется не совсем удачным, так как "мозг" – понятие физиологическое, а "атака", "штурм" – понятия, заимствованные из военного лексикона. Возможно, с педагогической точки зрения более удачным названием данного метода было бы "метод коллективного поиска оригинальных идей".

Метод коллективного поиска оригинальных идей базируется на следующих психолого-педагогических закономерностях и соответствующих им принципах.

Первая закономерность и соответствующий ей **принцип сотворчества в процессе решения творческой задачи**. Руководитель группы, опираясь на демократический стиль общения, поощряя фантазию, неожиданные ассоциации, стимулирует зарождение оригинальных идей и выступает как их соавтор. И чем более развиты способности руководителя к сотрудничеству и сотворчеству, тем эффективнее, при прочих равных условиях, решение творческой задачи.

Вторая закономерность и соответствующий ей **принцип доверия творческим силам и способностям друг друга**. Все участники выступают на равных: шуткой, удачной репликой руководитель поощряет малейшую инициативу членов творческой группы.

Третья закономерность и **принцип – использование оптимального сочетания интуитивного и логического**. В условиях генерирования идей оптимальным является ослабление активности логического мышления и всяческое поощрение интуиции. Этому в немалой степени способствуют и такие правила, как запрет критики, отсроченный логический и критический анализ генерированных идей.

В чем достоинства метода коллективного поиска оригинальных идей? К несомненным достоинствам этого метода следует отнести то, что он уравнивает всех членов группы, так как авторитарность руководства в процессе его применения недопустима. Лень, рутинное мышление, рационализм, отсутствие эмоционального "огонька" в условиях применения этого метода как бы автоматически снимаются. Доброжелательный психологический микроклимат создает условия для раскованности, активизирует интуицию и воображение.

Недостатки и ограничения метода заключаются в том, что его применение позволяет выдвинуть, найти творческую идею в самом общем виде. Метод не гарантирует тщательную разработку идеи. Он также неприменим или имеет ограничения в применении, когда творческая задача требует больших предварительных расчетов, вычислений. Применение метода коллективного поиска оригинальных идей требует сравнительно высокого мастерства руководителя, способностей к импровизации, чувства юмора. В процессе его применения также не всегда удается преодолеть инерцию мышления, так как иногда создается иллюзия некоторого наиболее вероятного средства, приема, подхода решения творческой задачи. Логика мышления группы устремляется чаще всего именно в этом направлении, но этот наиболее очевидный для решающих задачу подход и является чаще всего ложным.

МЕТОД ЭВРИСТИЧЕСКИХ ВОПРОСОВ

Этот метод известен также как метод "ключевых вопросов". Метод эвристических вопросов целесообразно применять для сбора дополнительной информации в условиях проблемной ситуации или упорядочения уже имеющейся информации в самом процессе решения творческой задачи. Эвристические вопросы служат дополнительным стимулом, формируют новые стратегии и тактики решения творческой задачи. Не случайно в практике обучения их также называют наводящими вопросами, так как удачно поставленный педагогом вопрос наводит ученика на идею решения, правильного ответа. Эвристическим вопросам уделял много внимания американский математик и педагог Д. Пойя.

Следует заметить, что эвристические вопросы широко использовал в своей научной и практической деятельности еще древнеримский философ Квинтилиан. Он рекомендовал всем крупным политическим деятелям для сбора достаточно полной информации о каком-либо событии поставить перед собой следующие семь ключевых (эвристических) вопросов и ответить на них: кто? что? зачем? где? чем? как? когда?

Метод эвристических вопросов базируется на следующих закономерностях и соответствующих им принципах:

1. Проблемности и оптимальности. Путем искусно поставленных вопросов проблемность

задачи снижается до оптимального уровня.

2. Дробления информации (эвристические вопросы позволяют осуществить разбивку задачи на подзадачи).

3. Целеполагания (каждый новый эвристический вопрос формирует новую стратегию - цель деятельности).

Достоинство метода эвристических вопросов заключается в его простоте и эффективности для решения любых задач. Эвристические вопросы особенно развивают интуицию мышления, такую логическую схему решения творческих задач. Недостатки и ограничения этого метода заключаются в том, что он не дает особо оригинальных идей и решений и, как другие эвристические методы, не гарантирует абсолютного успеха в решении творческих задач.

МЕТОД МНОГОМЕРНЫХ МАТРИЦ

Этот метод среди исследователей и изобретателей также известен как метод "морфологического ящика" или метод "морфологического анализа". Наиболее полное обоснование и практическое применение этот метод получил при разработке системы реактивных двигателей швейцарским ученым Ф. Цвики. Опираясь на этот метод, Ф. Цвики придумал множество изобретений. Анализируя проблемы, которые чаще всего стоят перед исследователями или изобретателями, Ф. Цвики разделил их на три больших класса:

1) проблемы, для решения которых можно использовать сравнительно небольшое число уже известных элементов;

2) проблемы, для решения которых требуется использовать еще неизвестные новые элементы;

3) проблемы больших чисел.

Исходная идея метода многомерных матриц в решении творческих задач заключается в следующем. Поскольку новое очень часто представляет собой иную комбинацию известных элементов (устройств, процессов, идей и т. п.) или комбинацию известного с неизвестным, то матричный метод позволяет это сделать не путем проб и ошибок, а целенаправленно и системно. Таким образом, метод многомерных матриц базируется на принципе системного анализа новых связей и отношений, которые проявляются в процессе матричного анализа исследуемой проблемы.

Нельзя не заметить, что наименование метода "морфологический ящик" является не совсем удачным, так как это название не столько отражает суть метода, сколько создает ореол таинственности и значительности. К тому же часто никакого "ящика" не получается, а в поисках новой идеи удается решить проблему, используя анализ двухмерной матрицы.

Достоинством метода многомерных матриц является то, что он позволяет решить сложные творческие задачи и найти много новых, неожиданных, оригинальных идей.

Недостатками и ограничениями метода многомерных матриц может быть то, что даже при решении задач средней трудности в матрице могут оказаться сотни вариантов решений, выбор из которых оптимального оказывается затруднительным. Данный метод не гарантирует, что будут учтены все параметры исследуемой системы. Применение метода требует определенного навыка и мастерства.

Как уже отмечалось выше, метод многомерных матриц в его начальном варианте может представлять собой двухмерную матрицу, например, 7x7 элементов. Опыт показывает, что магическое число 7 применительно к построению матриц является оптимальным. (Не зря народная мудрость гласит: семь раз отмерь и один раз отрежь!)

Для примера построения двухмерной матрицы анализа возьмем:

- а) семь произвольно взятых эвристических приемов решения творческой задачи и
- б) семь характеристик технико-экономических показателей объекта (изделия), который необходимо улучшить.

По одной оси матрицы мысленно "отложим" эти эвристические приемы:

1. **Прием аналогии** – поиск аналога и использование всех процедур вывода по аналогии.
2. **Прием дробления** – поиск компетентного состава системы, расчленение ее на подсистемы.
3. **Прием укрупнения** - увеличение размеров, показателей, качественных характеристик системы.

4. **Прием инверсии** – изменение процедур деятельности на противоположные, обращение функций, взгляд на систему с противоположной точки зрения, нежели общепринятая, замена динамики статикой и наоборот.

5. **Прием приспособления** - адаптация системы или ее отдельных составляющих к внешним условиям, к взаимодействию нового и старого.

6. **Прием идеализации** - поиск возможностей приближения системы или отдельных ее составляющих к идеальному варианту.

7. **Прием локализации** - поиски возможностей временного отделения части системы, временное изменение части условий, временное удовлетворение части требований задачи и т. д.

Вторым рядом характеристик при построении матрицы анализа могут быть взяты в нашем примере технико-экономические характеристики системы: 1) вес; 2) надежность; 3) экономичность; 4) удобство эксплуатации; 5) габариты; 6) технологичность изготовления; 7) эстетичность.

МЕТОД СВОБОДНЫХ АССОЦИАЦИЙ

Замечено, что результативность творческой деятельности, особенно на этапе генерирования новых идей, существенно повышается, если широко использовать все новые и новые ассоциации, которые в итоге порождают по-настоящему продуктивные идеи решения проблемы. В процессе зарождения ассоциаций устанавливаются неординарные взаимосвязи между компонентами решаемой проблемы и элементами внешнего мира, включая компоненты прежнего опыта творческой деятельности лиц, участвующих в коллективном решении проблемы, творческой задачи. В результате процесса зарождения новых ассоциативных связей и возникают творческие идеи решения проблемы.

Для усиления антиконформизма необходимо, чтобы каждый член группы стремился предложить и предлагал свое слово, понятие, которое должно быть базисом для установления ассоциативных связей с процессом генерирования новых идей.

Принципы, на которые следует опираться в процессе применения этого метода:

- 1) **свободных ассоциаций;**
- 2) **антиконформизма;**
- 3) **отсроченного критического анализа.**

Приведем пример метода свободных ассоциаций. Допустим, вы являетесь руководителем типографии. Вам необходимо наработать идеи решения следующей проблемы: как повысить эффективность рекламы выпускаемой вами продукции. Руководитель группы на основе метода свободных ассоциаций предлагает, например, слово "студент". Это слово дает несколько ассоциаций и соответственно идей того, как активизировать рекламу продукции типографии. На основе ассоциаций, которые вызывает у членов группы слово "студент" генерируются следующие идеи:

- 1) необходимо шире рекламировать нашу продукцию среди студенческой, учащейся молодежи;
- 2) необходимо дифференцированно подходить к рекламе среди студентов, учащихся и других категорий населения;
- 3) для рекламы необходимо привлекать самих студентов, учащихся;
- 4) необходимо чаще публиковать рекламу нашей продукции в изданиях, которые читают студенты, учащиеся и т. д.

Затем кто-то из членов группы в качестве слова для зарождения новых ассоциативных связей и генерирования новых идей предлагает слово "телевизор". Это слово также может использоваться как стимул для генерирования новых идей по проблеме: как повысить эффективность выпускаемой типографией рекламной продукции.

МЕТОД ИНВЕРСИИ

Метод инверсии (в психологии его иногда называют методом обращения) представляет собой один из эвристических методов творческой деятельности, ориентированный на поиск идей решения творческой задачи в новых, неожиданных направлениях, чаще всего противоположных традиционным взглядам и убеждениям, которые диктуются формальной логикой и здравым смыслом.

Изобретатели давно обратили внимание на то, что часто в ситуациях, когда логические приемы, процедуры мышления оказываются бесплодными и заходят в тупик, естественно предположить, что оптимальной является принципиально противоположная альтернатива решения. Например, ведется поиск прочности изделия, и для этих целей стремятся увеличить его вес, конструкцию делают цельнометаллическую, в то время как лучших результатов удастся

достигнуть путем решения задачи в противоположном направлении, например уменьшить вес конструкции, сделав ее полой.

Другой пример. Объект исследуют с его внешней стороны. Это традиционный подход, который исчерпал себя и не дает новых оригинальных решений. В этих ситуациях целесообразно рассмотреть этот же объект с внутренней стороны.

Заметим, что этот метод иногда, например в психологической литературе, не без основания называют также методом обращения. Так, А. Ф. Эсаулов в связи с анализом этого метода приводит классический пример решения задачи методом инверсии: гениальное изобретение ракеты К. Э. Циолковским. В своей повести "Вне Земли" он писал, что "придумал пушку, но пушку летающую, с тонкими стенками и пускающую вместо ядер газы...".

Метод инверсии базируется на закономерности и соответственно принципе дуализма, диалектического единства и оптимального использования противоположных (прямых и обратных) процедур творческого мышления: анализ и синтез, логическое и интуитивное, статические и динамические характеристики объекта исследования, внешние и внутренние стороны объекта, увеличение или, наоборот, уменьшение размеров, конкретное и абстрактное, реальное и фантастическое, разъединение и объединение, конвергенцию (сужение поля поиска) и дивергенцию (расширение поля поиска). Если не удастся решить задачу с начала до конца, то попытайтесь решить ее от конца к началу и т. д.

Несомненным достоинством метода инверсии является то, что он позволяет развивать диалектику мышления, отыскивать выход из, казалось бы, безвыходной ситуации, находить оригинальные, порой весьма неожиданные решения различного уровня трудности и проблемности творческих задач.

Его недостатком и ограничением является то, что он требует достаточно высокого уровня творческих способностей, базисных знаний, умений и опыта.

МЕТОД ЭМПАТИИ (метод личной аналогии)

Метод аналогий всегда был важным эвристическим методом решения творческих задач. Процесс применения аналогии является как бы промежуточным звеном между интуитивными и логическими процедурами мышления. В решении творческих задач используют различные аналогии: конкретные и абстрактные; ведутся поиски аналогии живой природы с неживой, например в области техники. В этих последних аналогиях могут быть, в свою очередь, установлены аналогии по форме, структуре, функциям, процессам и т. д.

В ситуациях мысленного построения аналога иногда хорошие эвристические результаты дает такой прием, как гиперболизация, например значительное увеличение или, наоборот, уменьшение масштабов технического объекта или его отдельных узлов.

Чаще всего эмпатия означает отождествление личности одного человека с личностью другого, когда пытаются мысленно поставить себя в положение другого. Не случайно эмпатия, или личная аналогия, в решении творческой задачи понимается как отождествление человека с техническим объектом, процессом, некоторой системой. Когда применяется метод эмпатии, то объекту приписывают чувства, эмоции самого человека: человек идентифицирует цели, функции, возможности, плюсы и минусы, например машины, со своими собственными. Человек как бы сливается с объектом, объекту приписывается поведение, которое возможно в фантастическом варианте.

Таким образом, в основе метода эмпатии (личной аналогии) лежит принцип замещения исследуемого объекта, процесса другим. С учетом сказанного метод эмпатии – это один из эвристических методов решения творческих задач, в основе которого лежит процесс эмпатии, то есть отождествление себя с объектом и предметом творческой деятельности, осмысление функций исследуемого предмета на основе "вживания" в образ изобретения, которому приписываются личные чувства, эмоции, способности видеть, слышать, рассуждать и т. д.

Метод эмпатии применим к различным видам творческой деятельности (в рационализаторской, изобретательской, в управленческой деятельности, в процессе художественного творчества). В условиях применения метода эмпатии необходимо как бы слиться с объектом исследования, что требует огромной фантазии, воображения; происходит активизация фантастических образов и представлений, что приводит к снятию барьеров "здорового смысла" и отысканию оригинальных идей. Метод эмпатии, как правило, широко используется в решении задач художественного творчества. Всем писателям свойственно высокое развитие способностей к эмпатии. Так, Гюстав Флобер говорил: "Мадам Бовари - это я!" А. М. Горький в статье "О том, как я учился писать", адресованной начинающим писателям, характеризуя творческий процесс, особое

внимание уделял воображению и эмпатии: "В борьбе за жизнь... и истинную самозащиту природа развила в человеке две мощные творческие силы: познание и воображение. Познание – это способность наблюдать, сравнивать, изучать явления природы и факты социальной жизни, короче говоря: познание - есть мышление. Воображение тоже в сущности своей мышление о мире, но мышление по преимуществу образами, "художественное", можно сказать, что воображение – это способность придавать стихийным явлениям природы и вещам человеческие качества, чувствования, даже намерения. Мы читаем и слышим: "ветер плачет", "стонет", "задумчиво светит луна", "река нашептывала старинные былины", "лес нахмурился", "волна хотела сдвинуть камень, он морщился под ее ударами, но не уступал ей", "стул крикнул, точно селезень", "сапог не хотел влезать на ногу", "стекла запотели", - хотя у стекла нет потовых желез".

Все это делает явления природы как бы более понятными для нас и называется "антропоморфизмом", от греческих слов: "антропос" - человек и "морфе" - форма, образ. Здесь мы замечаем, что человек придает всему, что видит, свои человеческие качества, воображает, вносит их всюду: во все явления природы, во все созданные его трудом, его разумом вещи. Есть люди, которым кажется, что антропоморфизм неуместен и даже вреден, но они сами часто говорят: "мороз щипал уши", "солнце улыбалось", "наступил май" или "дождь идет", хотя дождь не обладает ногами, "погода подлая", хотя явления природы не подлежат нашим моральным оценкам.

МЕТОД СИНЕКТИКИ

Автором метода синектики считается Дж. Гордон, который получил разностороннюю подготовку в Гарвардском, Калифорнийском, Пенсильванском и Бостонском университетах. Сам термин "синектика" обозначает "объединение разнородных элементов". Творческий процесс даже отдельного человека, с точки зрения Дж. Гордона, аналогичен творческому процессу коллектива людей, имеющих в совокупности разностороннюю подготовку.

В первую группу синектиков, которая была организована в США Дж. Гордоном в 1952 г., входили люди разной квалификации и образования: архитектор, инженер, биолог, дизайнер. Неожиданно для всех эта группа сделала много изобретений.

Метод синектики получил дальнейшее развитие и теоретическое обоснование в работах Г. Я. Буша. Суть метода синектики заключается в следующем. На первых этапах его применения идет процесс обучения "механизмам творчества". Часть этих механизмов авторы методики предлагают развивать обучением, развитие других не гарантируется. Первые называют "операционными механизмами". К ним причисляют прямую, личную и символическую аналогии. Такие явления, как интуиция, вдохновение, абстрагирование, свободное размышление, использование не относящихся к делу возможностей, применение неожиданных метафор и элементов игры, считают "неоперационными механизмами", развитие которых не гарантируется обучением, хотя может оказать на их активизацию положительное влияние.

В условиях применения метода синектики следует избегать преждевременной четкой формулировки проблемы (творческой задачи), так как это нейтрализует дальнейший поиск решения. Обсуждение целесообразно начинать не с самой задачи (проблемы), а с анализа некоторых общих признаков, которые как бы вводят в ситуацию постановки проблемы, неоднократно уточняя ее смысл.

Не следует останавливаться при выдвижении идеи, если даже кажется, что уже найдена оригинальная идея и что задача уже решена. Если проблема (творческая задача) не решается, то целесообразно вновь вернуться к анализу ситуации, порождающей проблему, или раздробить проблему на подпроблемы.

В процессе применения метода синектики большое внимание уделяется использованию метода аналогий. Аналогия используется в самых различных видах: как личная (эмпатия), прямая, фантастическая и символическая. Символическая аналогия, например, приняла форму конкретного приема определенного поиска названия, характеризующего в парадоксальной форме определенное понятие.

Приведем пример использования символической аналогии, взятой из книги Г. Я. Буша:

Ключевое слово

Храповой механизм

Ядро атома

Мишень

Раствор

Символическая аналогия

Надежная непрерывность

Энергетическая непрерывность

Фокальное стремление

Взвешенная неразбериха

Как показали исследования, выдвижение идей и последующая их селекция во многом зависят от руководителя творческой группы, его мастерства, такта, находчивости, от его умения

стимулировать творческое воображение членов группы. Он должен овладеть искусством задавать вопросы, давать подсказки, уточнения, разъяснения, вставлять реплики, которые бы побуждали, стимулировали их фантазию, воображение, то сужая, то расширяя поле поиска решения творческой задачи.

Критический отбор и оценку идей решения творческой задачи лучше осуществлять в несколько этапов. На первом этапе дается краткий анализ каждой выдвинутой идеи, на втором - эти цели целесообразно сгруппировать, далее важно критически проанализировать и отобрать наиболее оригинальные.

К достоинствам метода синектики относятся практически все, присущие эвристическим методам, на базе которых он разработан. К его недостаткам и ограничениям можно отнести следующее:

- метод синектики не позволяет решать слишком специальные творческие задачи, а дает возможность отыскать преимущественно наиболее оригинальные идеи решения;
- после применения метода более 30-40 минут продуктивность генерирования новых идей постепенно падает;
- применение метода синектики требует высокого мастерства руководителя творческой группы.

МЕТОД ОРГАНИЗОВАННЫХ СТРАТЕГИЙ

Одним из главных психологических барьеров в решении творческих задач является инерция мышления и неспособность решающего уйти, отказаться от наиболее очевидного способа и найти новый подход, новое направление в поисках идей решения.

И даже если мы выбираем правильные направления (стратегии) поиска идеи решения, то возникают опасения, что мы упустили что-то главное, возможно, более оригинальную стратегию, идею.

В определенной мере преодолеть инерцию мышления поможет метод организованных стратегий.

В основе этого метода лежат:

- а) принцип самоуправления личности в выборе новых стратегий решения творческой задачи;
- б) принцип отстранения, то есть рассмотрения объекта, предмета, процесса, всякий раз с неожиданной новой точки зрения.

Эвристические правила метода организованных стратегий:

1. В процессе решения творческой задачи записывайте все спонтанно возникающие у вас идеи (стратегии).
2. Наряду с использованием предлагаемых организованных стратегий, используйте и проверяйте спонтанно возникающие стратегии.
3. Помните, что часто одна или несколько организованных стратегий хорошо дополняются возникающими стратегиями.
4. В процессе решения творческой задачи целенаправленно используйте следующие стратегии:

I. Стратегии функционально-целевого анализа:

1. Для чего это нужно сделать? (Анализ потребностей.)
2. Что нужно сделать? (Каковы цели решения задачи?)
3. Почему следует это сделать? (Анализ и синтез причин.)
4. Где следует это сделать? (Уточнение места действия.)
5. Когда это можно сделать? (Время действия.)
6. С помощью чего? (Средство.)
7. Как это сделать? (Метод.)

II. Стратегии анализа противоречия:

1. Проанализируйте противоречие как оно есть, то есть его исходное состояние.
2. Сформулируйте, конкретизируйте суть противоречия.
3. Усиьте противоречие, то есть доведите его до степени конфликта.
4. Рассмотрите противоречие в динамике, с начала его возникновения.
5. Осмыслите наиболее вероятные процедуры разрешения противоречия.
6. Проанализируйте, что произойдет, если противоречие будет разрешаться самотеком.
7. Выявите условие, при котором можно управлять процессом разрешения противоречия.

III. Стратегии преодоления барьера (препятствия):

1. Устраните препятствие.
2. Обойдите препятствие.
3. Разрешите препятствие.
4. Частично воздействуйте на препятствие.
5. Усиьте препятствие.
6. Преодолейте препятствие по этапам.
7. Воздействуйте на препятствие с неожиданно новой позиции или принципиально новыми средствами.

IV. Стратегии использования информации:

1. Используйте известную вам информацию, применимую в решении данной задачи.
2. Соберите дополнительную информацию из смежных наук.
3. Используйте опыт других.
4. Преобразуйте информацию с учетом специфики задачи.
5. Избавьтесь от второстепенной информации.
6. Проверьте достоверность, точность, надежность информации.
7. Используйте принципиально новую и новейшую информацию.

V. Стратегии поиска идеи, противоположной общепринятой или наиболее очевидной:

Если в процессе решения задачи все стремились:

1. Уменьшить что-то, а не лучше ли увеличить?
2. Ускорить что-то, а не лучше ли замедлить?
3. Расширить поле поиска, а не целесообразнее ли его, наоборот, сузить?
4. Рассмотреть явление в статике, а не сделать ли это в динамике?
5. Проанализировать прошлое, а не лучше ли осмыслить, что произойдет в будущем?
6. Соединить элементы, а нет ли возможности оставить их разъединенными?
7. Решить задачу сразу, а не лучше ли решить ее по частям?

VI. Стратегии оценочных суждений:

1. Оцените сложность, трудность исходной ситуации.
2. Уточните критерии (признаки), по которым будут даны оценочные суждения.
3. Оцените результаты наиболее важных этапов решения задачи.
4. Оцените степень риска.
5. Оцените достоинства и недостатки каждого варианта решения.
6. Сравните и оцените наиболее оригинальные варианты решения задачи.
7. Сравните эталон – идеальный конечный результат – с наиболее оригинальным, оптимальным вариантом решения.

VII. Стратегии принятия решения:

1. Мысленно проиграйте, представьте наиболее оригинальное решение задачи в его окончательном варианте.
2. Отмените решение, но обоснуйте почему.
3. Примите оригинальное, но временное решение.
4. Проанализируйте все возможные решения, продиктованные "здравым смыслом", и выбирайте из них наиболее эффективное.
5. Проанализируйте все возможные решения, которые выдвигаются вопреки здравому смыслу, оцените их эффективность.
6. Ищите серию поэтапных решений.
7. Примите окончательное решение.

Что же дает применение эвристических методов в решении творческих задач?

Эвристические методы могут быть широко применены в практике современного руководителя любого ранга, в деятельности современного менеджера. Проведение совещаний, деловых игр с использованием эвристических методов ("мозгового штурма", эмпатии, инверсии, синектики и др.) дает, как правило, много идей, принципиально новых подходов к решению различного типа управленческих проблем в коммерческой деятельности.

Эвристические методы находят сегодня широкое применение в различных курсах бизнеса и управления, так как стимулируют развитие интуитивного мышления, способности к воображению

Для определения своего уровня рефлексивности (напомним, что *рефлексия* – это механизм отражения личностных смыслов и принципов действия посредством установления связей между конкретной ситуацией и мировоззрением личности, лежащий в основе самоконтроля и саморегуляции личности в общении и в деятельности) вам необходимо ответить на вопросы, выбрав один из предложенных вариантов ответа (тест № 29). Помните, что "правильных" и "неправильных" ответов не существует, они только отражают своеобразие вашей неповторимой индивидуальности.

1. Стремитесь ли вы записать по возможности полнее все или большинство лекционных курсов?

- а) Да;
- б) нет.

2. При подготовке к экзаменам полагаетесь ли вы целиком на свою память или работаете с карандашом в руке?

- а) Да, целиком полагаюсь на свою память;
- б) нет, работаю с карандашом.

3. Свойственно ли вам в процессе подготовки к экзамену контролировать, проверять себя, чтобы выяснить насколько хорошо усвоен материал?

- а) Да;
- б) нет.

4. Готовясь к экзаменам, доверяетесь ли вы целиком своей памяти или стремитесь записать основные положения, схемы, закономерности, факты?

- а) Да, целиком доверяюсь своей памяти;
- б) нет, стремлюсь записать основное.

5. Если вы не успели подготовить материал, идете ли вы сдавать экзамен со своей группой или откладываете (при возможности) на 2-3 дня?

- а) Да, иду на риск;
- б) нет, откладываю.

6. Стремитесь ли вы по каждой вынесенной на экзамен теме подготовить основные положения, тезисы для ответа?

- а) Да;
- б) нет.

7. Напишите ваше мнение, полезны ли экзамены?

- а) Да, я люблю экзамены, они помогают заново осмыслить материал;
- б) нет, для меня они тяжелы.

8. Обычно вы идете на экзамен подготовленными по всем вопросам?

- а) Да;
- б) нет.

9. Если вы беретесь за выполнение неинтересного для вас поручения, то обычно:

а) стараетесь его выполнить как можно быстрее, не вдаваясь в подробности, лишь бы от вас отвязались;

б) для вас результат собственных усилий слишком значим, чтобы что-то делать кое-как.

10. При выполнении значимого и интересного дела для вас главное:

- а) Оценка окружающими того, что вы делаете;
- б) ваше собственное мнение.

11. Приступая к важному для вас делу, вы:

а) стараетесь все заранее спланировать, составляете развернутый план предстоящих действий;

б) скорее действуете по обстоятельствам.

12. Вы думаете, что:

- а) не все надо делать одинаково тщательно;
- б) затрудняетесь сказать;

в) любую работу следует выполнять тщательно, если за нее взялся.

13. Вы настолько осторожны и практичны, что с вами случается меньше неприятных неожиданностей, чем с другими людьми?

а) Да;

б) трудно сказать;

в) нет.

14. В большинстве дел вы:

а) предпочитаете рискнуть;

б) не знаете, как поступить;

в) предпочитаете действовать наверняка.

15. Вы принимаете решения:

а) быстрее, чем многие;

б) не знаете;

в) медленнее, чем большинство людей.

16. Усилия, затраченные на составление планов:

а) никогда не лишние;

б) трудно сказать определенно;

в) не стоят этого.

Лекция 27. Личность и коллектив как объекты управления

Роловое поведение личности обычно рассматривается как функция двух основных переменных - социальной роли и "Я". Качество выполнения человеком той или иной социальной роли во многом зависит от того, насколько он понимает ее специфику и в какой степени данная роль им принимается и усваивается, иначе говоря, интернализуется. Как пишет И. С. Кон, "интернализированная роль - это внутреннее определение индивидом своего социального положения и его отношение к этому положению и вытекающим из него обязанностям" [139, с. 25].

В аналогичном смысле Б. Д. Парыгин употребляет понятие "включенность в деятельность", отмечая далее, что эта включенность "характеризуется определенной степенью соответствия или несоответствия внутреннего, психического состояния, настроения личности в целом тем требованиям, которые предъявляют ей конкретные условия протекания той или иной деятельности" [236, с. 77]. Интернализация работниками своих официальных ролей в производственном коллективе предполагает, прежде всего, понимание официальных целей данного коллектива и согласие с ними. Исследования показывают, что далеко не всегда официально установленные цели коллектива совпадают с тем направлением, которое, по мнению ряда его членов, должно быть главным. Порой обнаруживается, что цели, признанные официально как первостепенные, не воспринимаются в качестве таковых некоторыми работниками.

Эффективность выполнения работником должностных обязанностей обусловлена также и особенностями его самооценки собственного ролевого поведения в системе управления. Встречаются ситуации, когда субъективное понимание и оценка личностью отдельных элементов своей должностной роли не полностью соответствуют требованиям, предъявляемым со стороны коллег, товарищей по работе.

Анализ особенностей понимания личностью своей должностной роли и самооценок ее ролевого поведения в сочетании с определенными корректирующими мероприятиями может быть использован с целью оптимизации управления.

Для успешного выполнения организационных ролей необходимо не только знание и понимание официальных предписаний, но также моральная готовность работника принять данную роль, и, наконец, его последующая активность. Тогда официальные ролевые предписания подкрепляются соответствующими требованиями человека к самому себе.

При этом следует особенно подчеркнуть значение ответственности как свойства личности, определяющего ее отношение к своим функциональным обязанностям в производственном коллективе. "Ответственность служит здесь средством внутреннего контроля (самоконтроля) и внутренней регуляции (саморегуляции) деятельности личности, которая выполняет должное по своему усмотрению, сознательно и добровольно" [206, с. 19]. Ответственность личности всегда носит социальный характер, поскольку представляет собой ориентацию на исполнение

определенных социальных требований, норм и образцов поведения в соответствии с ее местом в системе общественных отношений.

В результате проведенных исследований была обнаружена положительная связь между социальной ответственностью личности и ее поведением, как в сфере производственной, так и в общественной деятельности.

Исследование К. Муздыбаева выявило различные уровни осознания работниками отдельных видов должностных обязанностей. Одни из этих обязанностей осознаются субъектом как неотделимые от его социальной роли и собственного "Я", а другие - как периферийные, не затрагивающие его "Я". Отсюда следует и разная степень реализации обязанностей: то, что лучше осознается, лучше и выполняется. В итоге можно выделить различные модели ответственности работников. Виды этих моделей имеют широкий диапазон: от высокого осознания и исполнения всех производственных функций до реализации (и осознания) лишь части из них.

Отметим, наконец, что основы ответственного отношения личности к порученным ей обязанностям закладываются и формируются еще с раннего детского возраста.

Важной проблемой является воздействие выполняемых личностью социальных ролей на ее психологические особенности. В основу рассмотрения этой проблемы должен быть положен один из основных методологических принципов отечественной психологии – принцип единства сознания и деятельности, разработанный в трудах С. Л. Рубинштейна, Б. Г. Ананьева, А. Н. Леонтьева и др. В соответствии с данным принципом психические свойства личности одновременно и проявляются, и развиваются в процессе ее деятельности.

Существенным компонентом социальной деятельности личности выступает ее деятельность в сфере общественного труда и сложившихся здесь определенных общественных отношений. Рациональный подход к анализу общественных отношений "позволяет понять разную меру развития индивида не в зависимости от его трудолюбия, а в зависимости от конкретно-исторического способа включения индивида в труд (принудительного - в одни и "самодетельного", свободного - в другие эпохи)" [1, с. 79]. Таким образом, рассматривая влияние социальных ролей работника в производственном коллективе на психологические особенности его личности, необходимо, прежде всего, принимать во внимание социальную сущность труда в конкретных исторических условиях.

Исследования, проведенные отечественными психологами, наглядно демонстрируют, как свойства личности, сформировавшиеся в рамках выполнения ею профессионально-функциональной роли, становятся чертой характера и начинают проявляться во всех других сферах жизнедеятельности данной личности.

Важным показателем освоения той или иной профессионально-функциональной роли является состояние адаптированности личности к социально-производственным условиям труда. Адаптация основывается не только на пассивно-приспособительных, но и на активно-преобразующих связях личности с окружающей средой, представляя собой неразрывное единство тех и других форм связи. Как показали исследования Е. А. Климова, в ходе адаптации складывается соответствующий индивидуальный стиль деятельности личности, что позволяет ей выполнять с определенным успехом свою профессионально-функциональную роль.

Особенности трудовой деятельности и сложившегося индивидуального стиля работника, влияя на свойства его личности, могут иногда приводить к так называемой "профессиональной деформации". Речь идет о тех случаях, когда профессиональные стереотипы действий, отношений становятся настолько характерными для человека, что он никак не может и в других социальных ролях выйти за рамки сложившихся стереотипов, перестроить свое поведение сообразно изменившимся условиям. Как показывают экспериментальные данные М. Л. Гомелаури [74], порой те или иные сложившиеся профессиональные установки становятся барьером для принятия новой роли даже в воображаемой ситуации.

Важным условием формирования по-современному делового человека в производственном коллективе является создание соответствующих возможностей для эффективного выполнения каждым его членом своих социальных ролей, определяемых особенностями производственной и общественно-политической деятельности. Решение задач оптимизации взаимодействия личности и данных ролей начинается с профориентационной работы и профессионального отбора. Далее – это управление процессами производственной адаптации личности, включая не только новичка, впервые пришедшего на производство, но и работника со стажем, сменившего место работы или оказавшегося в ситуации различных нововведений. На всех этапах указанной деятельности необходимо соответствующее стимулирование, способствующее производственной и общественно-политической активности работника.

Важной характеристикой деятельности личности, выполняющей те или иные социальные роли в системе управленческих отношений, является уровень ее притязаний. Обычно уровень притязаний определяется как степень трудности цели, к достижению которой стремится данная личность.

Каждый человек, будучи субъектом каких-либо видов деятельности, всегда ставит перед собой определенные в контексте соответствующей деятельности цели. При достижении своих целей человек, как правило, испытывает чувство удовлетворения. Вот почему тот или иной уровень притязаний личности во многом обусловлен ее стремлением переживать удачу и избегать неудачи. В целом, известное несоответствие между уровнем притязаний и возможностями его непосредственного достижения "является существенным моментом в развитии личности: несоответствие мобилизует нашу деятельность, заставляет нас напрягаться, нас активизирует" [208,с.238].

Уровень притязаний личности формируется под воздействием ряда факторов. Это стандарты успеха, существующие в социальных группах, к которым относится данная личность, уровень ее самоуважения (включая самооценку), ее прошлый опыт, степень интернализации соответствующей социальной роли, успехи и неудачи в процессе движения к цели. Не только лабораторные эксперименты, но и реальные жизненные ситуации показывают, что успех нередко рождает стремление к более трудным целям, в то время как неудача побуждает человека понижать уровень своих притязаний. Конечно, это не исключает того, что спустя некоторое время после неудачи, проанализировав ее причины, человек снова будет ставить перед собой те же самые трудные цели.

Многое зависит и от того, как личность использует свои возможности в данном отношении. Так, экспериментально обнаружено, что при этом наблюдаются следующие устойчивые тенденции – одни лица адекватно оценивают свои возможности, другие склонны к постоянной их переоценке, а третьи - к столь же постоянной недооценке. В последнем случае достигнутый личностью успех не приводит к повышению уровня ее притязаний.

Уровень притязаний тесно связан со степенью вхождения в данную социальную роль. Если та или иная роль не интернализирована личностью, то ее притязания в рамках этой роли могут быть чрезвычайно низкими и они обычно не повышаются даже в случае успеха. Так, для молодого специалиста, не сдавшего вступительные экзамены в вуз и стремящегося к поступлению в следующем году, самооценки его успехов в подготовке к предстоящим экзаменам окажутся важнее, чем самооценки его производственных достижений.

Несомненно, при рассмотрении притязаний личности можно отчетливо увидеть влияние общественно-экономической формации в целом, того или иного этапа ее развития. Уровень притязаний личности - одно из проявлений соответствующего образа жизни с его специфическими особенностями.

Рассматривая уровень притязаний личности в области трудовой деятельности, российские исследователи отмечают его зависимость от возраста, образования, пола и социального происхождения. Так, обнаружено, что с увеличением возраста (до определенного периода) уровень притязаний, связанных с "творческими" потребностями, повышается, а затем снижается. Эта переломная точка различна в разных профессиональных группах. Например, для рабочих она определена периодом 19-25 лет, а для инженеров - 30-35 лет [211].

Возрастает уровень притязаний и с ростом образования. Если профессия не содержит возможностей для творчества, то накопление знаний приводит к перемене специальности.

Рядом отечественных психологов отмечается связь между полом работника и уровнем его притязаний. Если говорить об условиях труда, то в этом отношении уровень притязаний женщин гораздо выше, чем у мужчин.

Уровень притязаний человека во многом обусловлен социальным положением его родителей.

Особый интерес представляют исследования, рассматривающие уровень притязаний работника в связи с его социально-психологическими характеристиками. Связь между социометрическим статусом работника и уровнем его притязаний в области заработка исследовал Ю. М. Орлов. Обнаружилось, что лица с низким социометрическим статусом в первичном производственном коллективе характеризуются большими притязаниями в зарплате, чем лица с высоким статусом. Кроме того, сотрудники, обладающие высоким социометрическим статусом, стремятся к достижениям в производстве меньше, чем лица с низким статусом, но больше, чем лица со средним статусом. Здесь зависимость имеет криволинейный характер.

Задачи оптимизации деятельности личности в системе управленческих отношений требуют выявления факторов, влияющих на динамику уровня ее притязаний в рамках соответствующих

социальных ролей. Обнаружено, что передовые работники характеризуются, как правило, высоким уровнем профессиональных притязаний и соответствующей ему устойчивой, адекватной самооценкой. Это естественно, поскольку формирование указанных черт личности обусловлено ее трудовыми успехами и их оценкой со стороны других членов производственного коллектива. И наоборот, постоянные неудачи, особенно в первые годы работы, постепенно закрепляют в сознании личности и окружающих людей мнение о невозможности добиться здесь каких-либо достижений. В итоге это приводит к снижению самооценки и уровня профессиональных притязаний.

К числу важнейших факторов, воздействующих на динамику уровня притязаний, следует отнести различные изменения, которые происходят в образе жизни конкретной личности, тех или иных социальных групп, общества в целом.

Современный руководитель, менеджер любого уровня и ранга должен помнить, что в целом систематическое изучение уровня притязаний работников (с учетом их социально-демографических и профессионально-квалификационных характеристик) является необходимым условием эффективного стимулирования трудовой деятельности.

Поскольку уровень притязаний личности тесно связан с выполнением ею своих социальных ролей в производственном коллективе, необходимо специально рассмотреть притязания работников в отношении заработной платы, являющейся важным стимулирующим фактором их деятельности. Отечественные исследователи используют понятие "социальная норма" заработной платы, то есть такой ее уровень, который работники той или иной группы считают для себя "нормальным", соответствующим их трудовому вкладу. Как показывают имеющиеся данные, эта "норма" зависит от пола и возраста работника, его профессии, квалификации, отрасли, в которой он занят и т. д. Сопоставляя получаемую им заработную плату с "социальной нормой", человек оценивает свое место работы. Те, у кого заработная плата ниже "нормы", считают, что они не использовали всех возможностей для увеличения своего дохода. На этой основе у работника может возникнуть решение уйти с данного предприятия.

Ряд проведенных исследований показывает, что формирование "социальной нормы" заработной платы есть результат влияния соответствующей референтной группы, причем для работника такой группой является, прежде всего, социально-профессиональная. Что же касается демографических характеристик и стажа работы, то они имеют здесь значение лишь постольку, поскольку они связаны с принадлежностью к социально-профессиональной группе.

"Социальная норма" заработной платы для каждой социально-демографической группы динамична. Сопоставление данных отечественных исследований, проводившихся в последние годы, убедительно показывает, что по мере роста жизненного уровня населения растет и эта "норма".

Для всех работников характерно сопоставление своей заработной платы с заработной платой других лиц соответствующей профессиональной группы и данного иерархического уровня. Чем выше квалификация и образование сотрудника, тем шире референтная группа при сравнении. Неудовлетворение возникает у работника тогда, когда величина его вознаграждения оказывается ниже уровня, воспринимаемого как "справедливый".

В условиях современного общества изучение "социальных норм" заработной платы имеет немаловажное значение в связи с такими задачами управления, как улучшение нормирования труда, повышение действенности материального стимулирования, стабилизация кадров на предприятиях. Хотя отечественные исследования показывают, что удовлетворенность заработком не является главным фактором, влияющим на общую удовлетворенность работой, тем не менее при принятии решения об уходе величина заработной платы и ее субъективная оценка личностью играют немаловажную роль. Удовлетворенность заработком связана как с потенциальной, так и с реальной текучестью кадров. Имеются также данные, свидетельствующие о связи между удовлетворенностью работников заработком и продуктивностью их труда.

Поведение личности как объекта управления в производственном коллективе строится на основе соответствующих социальных норм. Эти нормы можно определить как "исторически сложившиеся или установленные стандарты поведения и деятельности, соблюдение которых выступает для индивида и группы необходимым условием их включения в определенное социальное целое" [262, с. 220]. Рассматривая влияние социальных норм на личность, отметим, что они служат целям ориентации личности в ситуации выбора, а также обеспечивают социальный контроль ее поведения, упорядочивая тем самым характер взаимодействия в рамках данной общности.

Те или иные социальные нормы присущи всяким группам - и большим (классы, слои,

этнические общности) и малым.

Социальные нормы, складывающиеся в малых производственных группах, тесно связаны с массовым сознанием соответствующего класса или слоя. Так, исследования западных психологов показывают, что в производственных группах на неформальной основе часто возникают неписанные стандарты уровня продуктивности, которые не следует превышать. Соблюдение этих стандартов регулируется различными групповыми санкциями. Такое ограничение продуктивности представляет собой один из стихийных способов борьбы работников с чрезмерной интенсификацией их труда.

В процессе совместной трудовой деятельности членам первичного коллектива необходимо вступать в контакты друг с другом с целью координации своей деятельности. От уровня такой координации во многом зависит эффективность производственного коллектива. В свою очередь, этот уровень есть величина, производная от той или иной степени психологической совместимости членов коллектива. Что же такое психологическая совместимость? Кратко это понятие можно определить как способность членов группы (коллектива) к совместной деятельности, основанная на их оптимальном сочетании. Очевидно, что при комплектовании групп для целей той или иной деятельности необходимо учитывать не только индивидуальные психологические качества каждого человека, но и возможные эффекты, вызванные соединением данных людей. Психологическая совместимость может быть обусловлена как сходством каких-либо характеристик членов группы, так и различием их. В итоге это приводит к взаимодополняемости людей в условиях совместной деятельности, так что данная группа представляет собой определенную целостность.

Роль психологически совместимых групп важна во всех без исключения сферах совместной человеческой деятельности. Наличие психологической совместимости членов группы способствует их лучшей срабатываемости и в итоге - большей эффективности труда. В соответствии с данными исследований Н. Н. Обозова, отметим следующие критерии оценки совместимости и срабатываемости:

- 1) результаты деятельности;
- 2) эмоционально-энергетические затраты ее участников;
- 3) их удовлетворенность этой деятельностью.

Можно выделить два основных вида психологической совместимости: психофизиологическую и социально-психологическую. **Психофизиологическая совместимость** подразумевает определенное сходство психофизиологических характеристик людей и на этой основе согласованность их сенсомоторных реакций, синхронизацию темпа совместной деятельности. **Социально-психологическая совместимость** является следствием оптимального сочетания типов поведения людей в группах, а также общности их социальных установок, потребностей и интересов, ценностных ориентации.

Надо иметь в виду, что далеко не каждый вид производственной деятельности требует психофизиологической совместимости членов первичного коллектива. Учет требований психологической совместимости способствует повышению продуктивности и удовлетворенности работников в первичных коллективах.

При решении различных производственных задач люди ведут себя по-разному. Наблюдения показали, что можно выделить четырех типов коммуникативного поведения:

- 1) люди, стремящиеся к лидерству, которые могут решать задачу, лишь подчиняя себе других членов группы;
- 2) индивидуалисты, пытающиеся решить задачу в одиночку;
- 3) приспособляющиеся к группе, легко подчиняющиеся приказам других ее членов;
- 4) коллективисты, которые стараются решить задачу совместными усилиями; они не только принимают предложения других членов группы, но и сами выступают с инициативой.

Высокий уровень психологической совместимости является также одним из факторов, оказывающих благоприятное влияние на социально-психологический климат коллектива.

Для интегральной характеристики производственного коллектива в последнее время все чаще используется понятие "социально-психологический климат".

Понятия "социально-психологический климат", "морально-психологический климат", "психологический климат", "эмоциональный климат", "моральный климат" и т. п. широко используются в отечественной научной литературе. Применительно к производству иногда говорят о производственном климате коллектива. В большинстве работ эти понятия

употребляются примерно в идентичном смысле, что, однако, не исключает значительной вариативности в конкретных определениях. В последнее время в них акцентируется внимание на связях "климата" с окружающей социально-предметной средой.

Самым общим образом социально-психологический климат коллектива можно охарактеризовать как психологическое состояние, интегрированным образом отражающее особенности его жизнедеятельности. Это состояние включает в себя когнитивный и эмоциональный компоненты, оно также характеризуется различной степенью осознанности.

В соответствии с точкой зрения психологов К. К. Платонова и Г. Г. Голубева социально-психологический климат - это "важнейший компонент психологического климата группы в целом, в который кроме него входят цветовой климат, создаваемый цветовой гаммой окружающего (в частности, цветом помещения и аппаратуры), и звуковой климат, определяемый не только производственными шумами, но и, так называемой, функциональной музыкой" [246, с. 45].

Под духовной или психологической атмосферой Б. Д. Парыгин, например, подразумевает "специфическое психическое состояние той или иной группы людей, проявляющееся в общении их друг с другом и стиле совместного поведения" [237, с. 9]. Атмосфера здесь понимается как неустойчивая, постоянно изменяющаяся сторона коллективного сознания. В соответствии с этим понятие социально-психологического климата обозначает у Б. Д. Парыгина "не те или иные ситуативные перемены в преобладающем настроении людей, а лишь его устойчивые черты" [237, с. 10].

Аналогичным образом различает климат и атмосферу К. К. Платонов. В его понимании "социально-психологический климат группы <...> определяется стойким настроением группы", а "социально-психологическая атмосфера группы подобна климату, но отличается от него меньшей устойчивостью и поэтому не всегда отчетливо осознается" [134, с. II].

Наиболее важным фактором, влияющим на организационный климат, обычно называют стиль руководства (в последней лекции данного раздела мы подробно рассмотрим этот вопрос).

Перейдем к более детальному рассмотрению понятия "социально-психологический климат". Прежде всего, необходимо четко разграничивать элементы социально-психологического климата и факторы, влияющие на него. К примеру, особенности организации труда в коллективе не являются элементами социально-психологического климата, хотя влияние организации труда на формирование климата несомненно.

Социально-психологический климат - это всегда отраженное, субъективное образование в отличие от отражаемого - объективной жизнедеятельности данного коллектива. Конечно, отражаемое и отраженное в сфере общественной жизни диалектически взаимосвязаны, что, в частности, выражается в многократной опосредованности социально-психологического отражения.

Наличие тесной взаимозависимости между социально-психологическим климатом коллектива и поведением его членов не должно приводить к их отождествлению, хотя при этом нельзя не учитывать особенностей данной взаимозависимости. Например, характер взаимоотношений в коллективе (отражаемое) выступает как фактор, влияющий на климат. В то же время восприятие этих взаимоотношений его членами (отраженное) представляет собой элемент климата.

Рассматривая влияния, формирующие социально-психологический климат первичного производственного коллектива, выделим прежде всего факторы макросреды и микросреды.

В качестве важнейшего фактора **макросреды**, необходимо назвать общественно-экономическую формацию, в условиях которой осуществляется жизнедеятельность общества в целом и функционирование производственных коллективов. Организации, руководящие тем или иным предприятием, в соответствии с потребностями общества, осуществляют определенные управленческие воздействия, что является важным фактором влияния макросреды на социально-психологический климат основного производственного коллектива. В русле этих управленческих воздействий органы управления и самоуправления предприятия направляют и конкретизируют функционирование первичных и вторичных коллективов.

Обратимся теперь к факторам **микросреды** предприятия, то есть материальному и духовному окружению личности как члена первичного производственного коллектива. Эта микросреда представляет собой также "поле" непосредственного функционирования данного коллектива как целого.

Важной группой факторов микросреды, влияющих на социально-психологический климат первичного производственного коллектива, является предметно-вещная сфера его деятельности,

то есть весь комплекс технических, технологических, санитарно-гигиенических и организационных элементов, которые входят в понятие "производственная (рабочая) ситуация".

Другую, не менее важную, группу факторов микросреды составляют воздействия, представляющие собой групповые явления и процессы, происходящие в первичном производственном коллективе. Эти факторы заслуживают пристального внимания в связи с тем, что они являются следствием социально-психологического отражения человеческой микросреды. Будем для краткости называть эти факторы социально-психологическими.

Начнем с такого фактора, как характер официальных организационных связей между членами первичного производственного коллектива, закрепленный в формальной структуре данного подразделения, возможные различия между типами такой структуры можно показать на основе выделенных Л. И. Уманским следующих "моделей совместной деятельности".

1. **Совместно-индивидуальная деятельность:** каждый член коллектива делает свою часть общего задания независимо от других.

2. **Совместно-последовательная деятельность:** общая задача выполняется последовательно каждым членом коллектива (конвейерное производство).

3. **Совместно-взаимодействующая деятельность:** задача выполняется при непосредственном и одновременном взаимодействии каждого члена коллектива со всеми другими его членами.

Экспериментальные исследования, проведенные под руководством Л. И. Уманского, показывают прямую зависимость между этими моделями и уровнем развития группы как коллектива. Так, "сплоченность по направленности" (единство ценностных ориентации, единство целей и мотивов деятельности) в пределах данной деятельности группы достигается быстрее при третьей модели, чем при второй и тем более при первой.

Наряду с системой официального взаимодействия на социально-психологический климат первичного производственного коллектива огромное влияние оказывает его неофициальная организационная структура. Безусловно, товарищеские контакты во время работы и по окончании ее, сотрудничество и взаимопомощь формируют иной климат, нежели недоброжелательные отношения, проявляющиеся в ссорах и конфликтах.

Говоря о важном формирующем влиянии неофициальных контактов на климат первичного производственного коллектива, необходимо учитывать как количество этих контактов, так и их распределение. Например, в пределах одной бригады могут существовать две и более неформальные группы, причем члены каждой из них (при крепких и доброжелательных внутригрупповых связях) противодействуют членам "не своих" групп.

Конечно, при изучении факторов, влияющих на климат коллектива, следует учитывать не только специфику формальной и неформальной организационных структур, взятых обособленно, но и их конкретное соотношение. Чем выше степень единства его формальной и неформальной структур, тем позитивнее воздействия, формирующие климат коллектива.

Характер руководства, проявляющийся в том или ином стиле взаимоотношений между официальным руководителем и подчиненными, также воздействует на социально-психологический климат первичного производственного коллектива. Следует отметить, что управленческие отношения в целом обусловлены формой собственности на средства производства.

Следующий фактор, воздействующий на социально-психологический климат первичного производственного коллектива, обусловлен индивидуальными психологическими особенностями каждого из его членов. Сквозь призму этих личностных особенностей человека преломляются все влияния на него как производственного, так и непроизводственного характера. Отношения человека к данным влияниям, выражаемые в его личных мнениях и настроениях, а также в поведении, представляют собой его индивидуальный "вклад" в формирование социально-психологического климата коллектива. Конечно, любой феномен коллективной психологии не является лишь простой суммой соответствующих психологических феноменов каждого отдельного члена коллектива, а выступает как новое качественное образование. Таким образом, для формирования того или иного социально-психологического климата коллектива имеют значение не столько психологические качества его членов, сколько эффект их сочетания. Уровень психологической совместимости членов производственного коллектива является фактором, обуславливающим в большой степени его климат.

Резюмируя сказанное, выделим следующие основные факторы, влияющие на социально-

психологический климат первичного производственного коллектива.

Воздействия со стороны макросреды: характерные особенности современного этапа социально-экономического развития страны; деятельность организаций, руководящих данным промышленным предприятием, его органов управления и самоуправления, общественных организаций; связи предприятия с городскими и районными организациями.

Воздействия со стороны микросреды: предметно-вещная сфера деятельности первичного коллектива; сугубо социально-психологические факторы (специфика формальных и неформальных организационных связей в коллективе и соотношение между ними; стиль руководства коллективом; уровень психологической совместимости членов коллектива).

Конечно, при рассмотрении социально-психологического климата первичного производственного коллектива в той или иной конкретной ситуации невозможно отнести какое-либо влияние на него за счет только макросреды либо только микросреды. Зависимость социально-психологического климата первичного коллектива от факторов его собственной микросреды всегда детерминирована макросредой. Однако в целях анализа, а также при эмпирическом исследовании климата в том или ином производственном коллективе разделение влияния макросреды и микросреды необходимо. Более того, при изучении социально-психологического климата в целях оптимизации управления производственным коллективом следует обратить особое внимание на факторы микросреды, поскольку именно они могут подлежать целенаправленному воздействию в рамках отдельно взятого предприятия. Исследование этих факторов позволит более обоснованно подойти к операциональному определению понятия "социально-психологический климат первичного производственного коллектива" и выявлению индикаторов, которые можно использовать для оценки климата в каждом конкретном случае.

Важным методическим вопросом, возникающим в связи с задачей изучения социально-психологического климата, является определение его показателей, выражаемых в тех или иных единицах измерения. В качестве таких показателей выступают не только различные феномены психологии производственного коллектива, но и объективные результаты его жизнедеятельности. Прежде всего, отметим необходимость учитывать продуктивность труда коллектива, а также следующие косвенные показатели, характеризующие его климат: данные текучести кадров, состояния трудовой дисциплины, конфликтности. Широкий ряд феноменов психологии коллектива выявляется обычно с помощью различных форм опросов. Посредством анкет и интервью получают данные о психических состояниях и свойствах изучаемых коллективов.

Лекция 28. Личность и коллектив как субъекты управления

Решение проблемы оптимизации руководства и в теоретическом и в прикладном аспектах должно начинаться с изучения функций руководителя. Под функцией в данном случае можно понимать "совокупность однородных повторяющихся задач, которые необходимо решить для обеспечения нормальной жизнедеятельности данной системы, ее перевода из одного состояния в другое, более полно отвечающее предъявляемым требованиям" [355, с. 42].

При классификации функций руководителя используются различные критерии. Многие исследователи, говоря об этих функциях, рассматривают последовательно стадии управленческого цикла. Начало такого подхода относится еще к работам одного из основоположников научной организации труда и управления на Западе А. Файоля, который выделял следующие элементы "административных операций": предвидение, организацию, распоряительство, согласование, контроль.

В ряде работ отечественных авторов рассматриваются функции субъекта управления в соответствии с этапами управленческого цикла. Приведем в качестве примера два наиболее обстоятельных перечня этих функций. К их числу, по мнению Ю. А. Тихомирова, относятся:

- а) **организация управляющей системы;**
- б) **выбор целей;**
- в) **прогнозирование;**
- г) **планирование;**
- д) **информация;**
- е) **решение;**

ж) **организационная и массовая деятельность;**

з) **контроль;**

и) **оценка эффективности управления.**

В. Г. Афанасьев называет следующие основные управленческие функции:

а) **выработка и принятие управленческого решения;**

б) **организация;**

в) **регулирование и корректирование;**

г) **учет и контроль.**

К этому перечню он добавляет еще одну функцию, соответствующую не одной какой-либо отдельной стадии управления, а всему управленческому циклу в целом. Это функция сбора и преобразования информации. В. Г. Афанасьев и Ю. А. Тихомиров подчеркивают относительность выделения указанных функций на оси членения управленческого цикла, поскольку в реальной практике управления все функции неразрывно связаны друг с другом и взаимопереплетены.

В отличие от специалистов по управлению, психологи и социологи, рассматривая функции руководителя, берут за основу классификации не управленческий цикл, а всю структуру деятельности руководителя в трудовом коллективе. При этом очевидно, что руководитель должен рассматриваться не только в рамках своей административной роли, но также с учетом всего многообразия его социально-политических и воспитательных обязанностей.

К числу первых работ в данном направлении относятся исследования Л. И. Уманского, рассматривавшего организаторскую деятельность как конечное звено в системе управления людьми. При этом подчеркивается, что в первичных коллективах руководящая деятельность сливается с организаторской деятельностью.

Первая функция данной деятельности состоит в интеграции личностей, что осуществляется посредством ознакомления их с общей задачей, определения средств и условий достижения цели, планирования, координации совместного труда, учета, контроля и т. д.

Следующей функцией организаторской деятельности называется функция коммуникации. Имеется в виду установление и горизонтальных коммуникаций внутри первичного коллектива, и внешних вертикальных коммуникаций – с вышестоящими организационными подразделениями.

Третьей и четвертой функциями организаторской деятельности называются обучение и воспитание (в самом широком понимании этих слов).

Как отмечает Л. И. Уманский [328], в любой конкретной организаторской деятельности все указанные функции проявляются в единстве и взаимообусловленности. Они выступают в разных сочетаниях при преобладании то одной, то другой из этих функций.

Е. С. Кузьмин, И. П. Волков, Ю. Н. Емельянов называют следующие функции: административную (предписание работы, координация индивидуальных действий и надзор за исполнением), стратегическую (определение целей и выбор методов их достижения, планирование и прогнозирование), экспертно-консультативную, коммуникативно-регулирующую, функцию представительства группы во внешней среде, дисциплинарную, воспитательную и психотерапевтическую. А. Г. Ковалев рассматривает функции целеполагания коллектива, планирования, согласования, стимулирования, контроля и воспитания.

По мнению Л. С. Бляхмана, содержание деятельности руководителя раскрывается в следующих его функциях: целеполагающей (определение целей коллектива и средств их достижения), административно-организационной (формирование управляющих органов, распределение заданий между подчиненными, согласование их действий и контроль выполнения решений), экспертной (консультация работников), дисциплинарно-стимулирующей (оценка качества работы подчиненных, определение поощрений и наказаний), представительской (перед внешними организациями), воспитательно-пропагандистской (создание благоприятного социально-психологического климата в коллективе, развитие способностей и инициативы подчиненных, подбор и расстановка кадров, участие в обучении резерва на выдвижение).

В отечественной литературе можно встретить и другие перечни функций руководителя, в той или иной степени отличающиеся от приведенных выше.

Действенным средством повышения эффективности управления является оптимальная регламентация работы руководителя на всех ее этапах. При этом отношение того или иного руководителя к своей должностной инструкции выступает в качестве показателя определенного уровня профессиональной культуры труда, характеризующего как данного работника, так и производственную организацию в целом.

Знание и понимание руководителем всего круга своих обязанностей должно непременно сочетаться с его моральной готовностью к их выполнению. Тогда официальные требования со стороны общества к руководителю производства подкрепляются его соответствующими требованиями к самому себе.

В психологической литературе принятие решений рассматривается как один из этапов волевого акта, результатом которого является формирование той или иной цели и средств ее достижения. Принятие решений является неотъемлемым компонентом любой деятельности. "Человек должен принимать решения и при определении цели деятельности, а также подцелей (конкретных задач), и при планировании, и при построении оперативного образа, и при выполнении действий", - отмечает Б. Ф. Ломов [187, с. 223].

Важнейшим звеном деятельности руководителя любого ранга является принятие управленческих решений. От степени обоснованности этих решений в значительной мере зависят результаты труда всего производственного коллектива.

Итог управленческого решения должен состоять в приведении управляемой системы в соответствие с намеченными целями. Самым общим образом управленческое решение можно определить как процесс нахождения связи между существующим состоянием системы и желательным, определяемым целью управления.

В конечном счете, любое управленческое решение сводится к тому или иному выбору из нескольких возможных вариантов. Можно выделить **ряд последовательных этапов** деятельности руководителя в процессе принятия решения.

Прежде всего, это **выявление и уяснение проблемы**. На этой стадии руководитель занят сбором необходимой информации, ее соответствующей подготовкой и анализом. Итогом данного этапа является четкое формулирование возникшей задачи.

Далее руководитель переходит к **всестороннему рассмотрению альтернатив**, учитывая при этом определенные критерии эффективности решения.

Следующий этап заключается в **окончательном выборе** такого варианта, который получил наивысшую оценку, исходя из целей организации. Но это лишь самая общая схема деятельности по принятию решений. Каждый из указанных этапов можно еще детализировать.

Обусловленный научно-техническим прогрессом рост индустриальных организаций, усложнение их структуры и функций предъявляют соответствующие требования к повышению эффективности управленческих решений. В последнее время с этой целью все шире используются знания и опыт консультантов (экспертов по менеджменту и маркетингу, психологии управления), осуществляющих анализ альтернатив посредством специальных методов. Такая практика никоим образом не снимает ответственности с руководителя. Именно его прерогативой является принятие окончательного решения.

В науке управления выделяются два различных подхода к проблеме принятия решений в организациях.

Один из них, называемый **нормативной теорией принятия решений**, основан на математическом анализе и логических рассуждениях. Нередко эту теорию называют **"прескриптивной"** (предписывающей), так как она точно устанавливает, какими именно должны быть последовательно осуществляемые процедуры при принятии решения, для того чтобы оно соответствовало критериям рациональности. Сторонники такого подхода, как отмечают Д. Марч и Г. Саймон, исходят из следующих основных положений:

- 1) типичный член организации является "экономическим человеком", стремящимся к максимальному увеличению той или иной выгоды, дохода или удовлетворенности;
- 2) лицо, принимающее решение, обладает всей необходимой информацией и знает не только о возможных вариантах выбора, но и об их последствиях;
- 3) лицо, принимающее решение, имеет определенный порядок предпочтения вариантов выбора, что позволяет ему ранжировать сравнительную желательность возможных последствий.

В последние тридцать лет все большее внимание исследователей уделяется **дескриптивному** (описательному) **подходу к принятию решения**. Развиваемая при этом теория служит целям объяснения действительного, а не нормативного поведения лица, принимающего решение. Анализируются факторы, препятствующие выработке и принятию рациональных решений, пути

предотвращения негативного влияния данных факторов.

Такой подход основан на следующих исходных посылах (Д. Марч, Р. Сайерт, Г. Саймон [289]):

1) человек, принимающий решение, является административным лицом, стремящимся скорее к компромиссу (согласованию целей всех заинтересованных сторон), нежели к максимизации результатов для какой-то одной группы;

2) люди не могут достичь полного знания о всех альтернативах и их последствиях, так как действуют в состояниях "ограниченной рациональности";

3) в процессе поиска одна альтернатива сменяется другой и так далее, поэтому последовательность, в которой они оцениваются, часто влияет на результат выбора.

Социально-психологические исследования принятия решений направлены на выявление того, как фактически, на самом деле, люди производят выбор. Имеющиеся данные показывают, что тот или иной выбор, осуществляемый личностью как субъектом принятия решения, представляет собой следствие взаимодействия внешних и внутренних факторов.

Условия физической и социальной среды деятельности руководителя выступают в качестве внешних детерминант принимаемых им решений. К числу таких условий можно отнести характер стоящей перед руководителем задачи, объем и качество имеющейся у него информации, уровень технической оснащенности данного подразделения организации, степень компетентности персонала, количество времени для подготовки и осуществления решения, особенности социально-психологического климата коллектива и т. д.

Всесторонний анализ рассматриваемой проблемы предусматривает обязательный учет внутренних детерминирующих факторов, свойственных личности, принимающей решение. При этом следует исходить из положения С. Л. Рубинштейна о "преломлении внешнего через внутреннее" [282]. "В состав внутренних условий, - пишет Е. В. Шорохова, - включается широкий спектр явлений, а не только те, которые определяют текущие состояния субъекта. Это - индивидуальные особенности высшей нервной деятельности, потребности и установки человека, чувства и способности, вся система навыков, привычек и знаний, в которых отражен индивидуальный опыт человека и усвоенный опыт человечества. Совокупность внутренних условий составляет психологическую характеристику личности" [261, с.18].

Исследователи называют целый ряд свойств личности, влияющих на процесс принятия решения. Отмечается роль таких факторов, как творческие способности личности, ее эмоциональная устойчивость, склонность к риску, притязания, самооценка, экстраверсия - интроверсия и т. д.

А. И. Китов использует понятие "личностный профиль решения", имея в виду ту "совокупность индивидуальных особенностей руководителя, которую несут с собой решения к исполнителям" [128, с. 174].

Как показали полученные в результате исследований данные, чем более сложной и ответственной является ситуация принятия решения, тем ярче эффект личностного профиля. В относительно простых ситуациях принятие решений осуществляется испытуемыми как бы по единому алгоритму, так что личностный профиль решения нивелируется. При принятии решений в особо сложных ситуациях, требующих обостренной интуиции, высокого уровня интеллекта, решительности, незаурядных способностей, роль личностного профиля совершенно очевидна. Наконец, при принятии решений в экстремальных условиях личностный профиль проявляется в наиболее существенной степени. Эксперименты показали, что в целом ряде случаев уровень образования, стаж и опыт работы оказываются менее значимыми, чем личностные свойства человека, принимающего решение [24].

Все многообразие управленческих решений можно так или иначе классифицировать, отнести к соответствующим разрядам.

Наиболее обстоятельная классификация представлена в работах О. В. Козловой. Предлагается подразделять управленческие решения, исходя из следующих девяти критериев: *функционального содержания, сферы, действия, иерархии системы управления, организации разработки, широты проблематики, организационного оформления продолжительности осуществления, причин возникновения, методов разработки.*

Наряду с данной классификацией возможно деление управленческих решений на программируемые и непрограммируемые (Г. Саймон [289]). Под *программируемыми* понимаются систематически повторяющиеся решения, для выработки которых используются определенные процедуры. *Непрограммируемые решения* характеризуются новизной, уникальностью, значимостью субъективного аспекта. Таким образом, оптимальная стратегия деятельности

руководителя должна заключаться в том, чтобы максимально расширять сферу приложения программируемых решений. Это позволит руководителю уделять больше внимания непрограммируемым решениям, каждое из которых по-своему специфично.

На основе работ в области математической теории игр предлагается классификация решений по признаку определенности - риска - неопределенности (Р. Льюс, Х. Райфа [289]). Иначе говоря, здесь за основу деления берутся условия, в каких принимаются решения.

Выбор решений при определенности предполагает, что известны все альтернативы и будущие результаты каждой из них.

В условиях риска каждое решение приводит к одному из ряда возможных результатов, причем можно предсказать с помощью соответствующих методов вероятность появления того или иного результата.

При неопределенности то или иное решение может приводить к множеству различных результатов, но вероятность этих результатов совершенно не известна.

В последние десятилетия мировая практика принятия управленческих решений в различных организациях обогатилась новыми подходами, направленными в целом на повышение эффективности деятельности руководителей. Среди таких нововведений следует назвать создание управленческих информационных систем, основу которых составляет электронно-вычислительная техника. Это позволяет использовать алгоритмические методы при решении задач выбора в проблемных ситуациях. Отметим далее применение математических моделей, воспроизводящих определенные совокупности характеристик организации, что дает возможность посредством модельного эксперимента проверить степень обоснованности того или иного управленческого решения. Для подобных операций также характерно все более широкое использование компьютерной техники. Применение электронно-вычислительной техники и математического моделирования относится не только к программируемым решениям, принимаемым в условиях определенности, но в известной степени и к решениям непрограммируемым, вырабатываемым в условиях риска.

Особенно широкое распространение получил системный подход. В соответствии с таким подходом социальная организация понимается как система, включающая в себя ряд взаимосвязанных и взаимозависимых подсистем, которые обеспечивают функционирование ее как целостности. Каждая из этих подсистем, в свою очередь, может рассматриваться как определенная система и т. д. Важно подчеркнуть, что любая социальная организация представляет собой открытую систему, динамически взаимодействующую с окружающей средой.

Общепризнанно, что личность руководителя, его характерологические особенности играют немаловажную роль в управленческой деятельности.

Очевидно, что нельзя говорить сколько-нибудь подробно о качествах личности руководителя вообще, в отрыве от конкретного содержания его деятельности и ряда сопутствующих ей факторов.

Как отмечается в работах последних лет, взаимное соответствие деятельности и личности руководителя характеризуется определенной динамикой. "Вопрос о проявлении и формировании качеств личности руководителя в его деятельности, - пишет А. Л. Журавлев, - должен рассматриваться в непосредственной связи с тем, что и сама деятельность руководителя тоже существенно изменяется в результате приобретения им новых качеств и изменения существующих" [103, с.184].

Сказанное не исключает возможности и необходимости определения в самом общем виде тех требований, которым должен соответствовать руководитель современного коллектива любого управленческого ранга.

Эффективность деятельности руководителя производства в большой степени определяется его специальными знаниями и умениями.

Руководитель должен творчески использовать эти знания в различных, часто неповторимых, ситуациях, постоянно возникающих в процессе работы. В основе такого умения лежат организаторские способности.

В отечественной психологической литературе вопросы организаторских способностей впервые были рассмотрены А. Г. Ковалевым и В. Н. Мясичевым [132]. Наиболее крупный вклад в эту проблематику был внесен коллективом под руководством Л. И. Умайского. Здесь изучались такие вопросы, как природные предпосылки организаторских способностей, структура качеств и свойств личности организатора, специфические свойства и индивидуальные различия личности способного организатора, динамическая структура личности с точки зрения ее организаторских возможностей. Как показывают эти исследования, организаторские способности включают в себя

следующие психологические свойства личности [328, с. 92-96]:

Психологическая избирательность - способность личности отражать с достаточной полнотой психологию организуемой группы в ходе решения ею общегрупповой задачи.

Практически-психологическая направленность ума - овладение знаниями и умениями в сфере практической психологии, готовность применить их в практике решения организаторских задач.

Психологический такт - наличие чувства меры во взаимоотношениях с людьми.

Данные свойства личности Л. И. Уманский рассматривает в единстве, используя для названия этой триады термин "организаторское чутье".

Общественная энергичность – способность личности заражать и заряжать своей энергией организуемых людей.

Требовательность – способность предъявлять адекватные требования в зависимости от особенностей ситуации.

Критичность - способность обнаружить и выразить значимые для данной деятельности отклонения от условий, диктуемых поставленной задачей.

Три этих свойства Л. И. Уманский также объединяет в целостном образовании, называемом эмоционально-волевой бездейственностью.

Наконец, выделяется такое свойство личности, как **склонность к организаторской деятельности**, потребность в данной деятельности и стеничность чувств при ее выполнении.

Л. И. Уманский отмечает, что указанные свойства иерархизированы. В этой иерархии первенствует организаторское чутье, на котором базируется эмоционально-волевая воздейственность. Склонность к организаторской деятельности рассматривается как "питательная почва", обеспечивающая "высокий тонус" организаторского чутья и эмоционально-волевой воздейственности.

Плодотворный подход к изучению организаторских способностей разработан Ю. Н. Емельяновым. Он ввел понятие "организаторского потенциала" как "системного качества, характеризующего не только личность, но и параметры той социальной среды, в которой протекает организаторская деятельность данной личности" [256, с. 169]. Это "системное качество" возникает на стыке между обществом, коллективом, индивидом и объектом его деятельности.

При изучении организаторского потенциала Ю. Н. Емельянов предлагает, с одной стороны, анализировать общественно-экономические условия, конкретно-историческую обстановку и вытекающую отсюда специфику организационных структур и должностных правомочий.

С другой стороны, личностная сторона организаторского потенциала "проявляется в системе отношений индивида к окружающей среде и к самому себе" [256, с. 170]. Осуществляемые в соответствии с таким подходом исследования служат целям диагностики и прогнозирования профессионально-должностного соответствия руководителей производственных коллективов.

Еще одно направление исследований, посвященных оценке руководящих кадров, представлено в работах Л. Д. Кудряшовой [154]. Исходная посылка этих работ состоит в необходимости использования с целью такой оценки системно-психологического подхода, когда изучаются не отдельные качества личности, а ее общая способность к руководству. Исследовательское внимание здесь привлечено к явлению целостности личности руководителя (имеется в виду наличие у него общих способностей, не сводимых к сумме частных, специальных способностей и качеств). Действительно, если деятельность современного руководителя в условиях научно-технического прогресса носит ярко выраженный системный характер, то аналогичный характер должны иметь (для обеспечения эффективной деятельности) и его качества и способности.

Одним из важнейших истоков соревновательной активности выступает соответствующая инициатива со стороны отдельной личности, трудового коллектива в целом.

М. В. Тараткевич считает отношения соревнования отдельным видом управленческих отношений. При этом подчеркивается наличие тесной связи между отношениями соревнования и уровнем развития трудового коллектива. Отсюда следует, что, решая различные вопросы соревнования, нельзя не учитывать особенности внутриколлективных отношений, их характер [319, с. 230-231].

Высокий уровень развития трудового коллектива обеспечивает основу для более полного проявления состязательности и взаимопомощи – двух главных социально-психологических черт производственного соревнования, образующих диалектическое единство. Состязательность выступает здесь как стремление личности к самоутверждению, реализации своих профессиональных знаний и умений.

На основе анализа исследовательского материала выделяются доминирующие мотивы участия работников в соревновании:

1) **идейные** - проявляются в осознании ими общественной ценности своих трудовых усилий, в их гражданственности;

2) **социогенные** (то есть рожденные социальными потребностями) - связанные с общественным признанием достоинств личности;

3) **материальные** – связанные с удовлетворением в ходе соревнования тех или иных материальных потребностей.

В практической деятельности личности эти мотивы тесно переплетены и направлены на удовлетворение ее потребности в самоутверждении.

Соревновательная активность личности проявляется лишь при условии, если личность внутренне (психологически) включилась в процесс соревнования. Как отмечает Ш. А. Надирашвили, при организации соревнования необходимо исходить из предметно-материальных потребностей людей и личностного смысла данного соревнования [209,с.18].

Наблюдения показывают, что можно говорить о различной степени включенности личности и коллектива в целом в производственное соревнование. С целью повышения этой степени предлагается систематически проводить коллективные обсуждения вопросов организации соревнования. Такие обсуждения способствуют усвоению общественно и личностно значимых целей. Участие в коллективном принятии решений приводит к тому, что каждый член коллектива начинает сознавать большую ответственность за выполнение этого решения. С целью увеличения степени включенности в соревнование рекомендуется также создавать условия для коллективного подведения его итогов и определения победителей (лучших), средних и отстающих коллективов.

Важным аспектом производственного соревнования является его воздействие на психологические черты личности, коллектива в целом.

Организованное на научной основе соревнование расширяет возможности производственных коллективов в осуществлении ряда важных функций управления. Так, принимая на себя определенные обязательства, коллектив участвует в планировании своей трудовой деятельности. Активность соревнующегося коллектива проявляется и в процессе организации этой деятельности. Коллектив в ходе соревнования прибегает к различным стимулирующим воздействиям (премирование, вручение ценных подарков, путевок и т. д.), с тем чтобы направить его членов на еще более успешную деятельность. Отметим, наконец, такую важную функцию управления, как контроль производственной деятельности работников со стороны коллектива в целом, осуществляемый на основе соответствующих коллективных норм.

Лекция 29. Взаимодействие субъекта и объекта управления

Совместная деятельность людей предполагает контакты между ними и обмен необходимой информацией. Только на этой основе люди, объединенные в организацию, могут достигать своих целей. Любая организация, в том числе и на уровне малой группы, обязательно имеет соответствующую систему коммуникаций (связей), которая обеспечивает обмен информацией между ее членами.

Для осуществления любой коммуникации необходимы как минимум два человека - отправитель информации (коммуникатор) и ее получатель (коммуникант, или реципиент). Отметим, что вся деятельность по управлению любым трудовым коллективом представляет собой не что иное, как постоянные коммуникационные акты, участниками которых являются его члены.

В соответствии с основными функциями современного производственного коллектива можно назвать следующие основные цели осуществляемых в нем коммуникаций:

1) решение официальных задач коллектива в сфере производственной или общественно-политической деятельности;

2) удовлетворение социальных потребностей его членов (в общении, в привязанности, в информации и т. д.).

Исходя из направления потока информации в организации, различают коммуникации нисходящие - направленные "сверху вниз" (от руководителей к подчиненным), восходящие - направленные "снизу вверх" (от подчиненных к руководителям), и горизонтальные -

осуществляемые между членами трудового коллектива, равными по своему служебному положению.

Совокупность горизонтальных и вертикальных связей образует пирамиду коммуникаций, на вершине которой находится руководитель наивысшего (в данной организации) ранга, а в основании – рядовые работники, не имеющие подчиненных. В зависимости от количества управленческих уровней выделяются "высокие" или "плоские" пирамиды коммуникаций.

Взаимодействие субъекта и объекта управления осуществляется посредством вертикальных коммуникаций (нисходящих и восходящих), которые мы и будем рассматривать далее.

При изучении коммуникаций в организации обычно исходят из модели К. Шеннона [289], в соответствии с которой можно выделить следующие **основные элементы коммуникационной цепи**:

- 1) источник информации;
- 2) передатчик;
- 3) приемник;
- 4) получатель информации.

Рассмотрим основные элементы коммуникационной цепи применительно к организациям.

Под **источником информации** понимается лицо или группа лиц, составляющие определенное организационное целое и располагающие той или иной информацией. Эти данные кодирует на основе какой-либо системы знаков отправитель информации (коммуникатор) и передает далее сообщение соответствующему лицу или группе в целом. Иногда отправитель информации является в то же самое время и ее источником, однако их не следует полностью отождествлять.

Преобразование данных в те или иные сигналы производится отправителем информации посредством **передатчика**, в роли которого могут выступать биологические органы (например, голосовые связки) или технические устройства (например, автоматическое электротабло).

Эти сигналы поступают к **приемнику**, который, как и передатчик, представляет собой биологический орган или техническое устройство с функцией декодирования полученного сообщения.

Коммуникационную цепь замыкает **получатель** информации (реципиент) - лицо или группа лиц, учитывающих так или иначе в своей деятельности полученные сведения.

Весь путь от отправителя информации до ее получателя называется каналом коммуникации (имеется в виду как физическая, так и социальная среда). Следует отличать каналы от различных средств, используемых при передаче информации. В качестве таких средств выступают письменные документы, сообщения по телефону, радио, телевидению и т. д. Передача информации может быть осуществлена и непосредственным образом - когда участники коммуникации взаимодействуют на основе устной речи лицом к лицу.

Подчеркнем, что роли участников коммуникации нельзя разделить на активные (отправители информации) и пассивные (получатели информации). Последние также должны проявлять определенную активность, чтобы адекватно интерпретировать информацию. Кроме того, отправитель информации и ее получатель могут меняться своими ролями в ходе коммуникационного процесса.

Одна из первейших проблем, с которыми встречается каждый коммуникатор, заключается в необходимости привлечь внимание реципиента к предстоящему сообщению. Можно назвать две очевидные характеристики коммуникации, позволяющие удерживать внимание получателя информации. Это **новизна** и **значимость** для него данного сообщения. Таким образом, коммуникатору важно иметь ясное представление о том круге сведений, которым располагает будущий адресат информации, и об иерархии его ценностных ориентации.

Для адекватного понимания какого-либо сообщения необходима определенная общность "тезаурусов" отправителя информации и ее получателя. В данном случае под тезаурусом понимается вся совокупность информации, которой располагает данный человек. Большие различия в запасе и характере информации препятствуют эффективным коммуникациям. Так, известно, что члены каждой профессиональной группы имеют свой специфический язык, широко используемый в практике их трудовой деятельности. С одной стороны, наличие такого языка помогает специалистам быстрее обмениваться информацией друг с другом, с другой стороны, использование ими элементов своего профессионального жаргона в общении с представителями других профессиональных групп отрицательно сказывается на взаимопонимании участников данных коммуникаций (см. лекцию 15, **барьеры, общения**).

Эффект коммуникации зависит также от ряда социально-психологических факторов, сопутствующих процессу передачи и восприятия информации.

Рассматриваются, например, особенности социальных ролей участников коммуникации, престижность коммуникаторов, социальные установки получателя информации, особенности протекания его психических процессов и т. д. Имеются экспериментальные данные А. А. Бодалева, Г. М. Андреевой, О. Г. Кукосяна и других исследователей, свидетельствующие о том, что возрастные, профессиональные и ролевые характеристики личности существенно влияют на процессы восприятия и понимания людьми друг друга.

Эффективным коммуникациям в производственном коллективе могут препятствовать различные помехи. Иногда отправитель информации неправильно ее кодирует, например выражает свое сообщение несоответствующими словами. Процесс передачи информации также может сопровождаться помехами, в итоге чего информация поступает к получателю в искаженном виде. Это бывает, например, тогда, когда информация проходит через большое число иерархических уровней организации. По данным американских авторов, в устном сообщении при каждой последующей передаче теряется около 30% информации. Отметим, наконец, что человек, которому адресована информация, может просто ее неправильно понять.

Западные исследователи уделяют много внимания рассмотрению различных барьеров на пути коммуникаций в организациях (К. Роджерс, Ф. Ротлисбергер). Так, когда речь идет о коммуникациях "лицом к лицу", главным барьером называют тенденцию к преждевременной оценке сообщения, его одобрению или неодобрению, вместо того чтобы сохранять нейтральную позицию в процессе обмена мнениями. К возможным барьерам, препятствующим эффективным коммуникациям, относят также различия в образовании, опыте, мотивации и другие.

При рассмотрении путей информации в социальной среде различают формальные (официальные) и неформальные (неофициальные) каналы. Формальные каналы установлены административно в соответствии с должностной организационной структурой производственного коллектива. Они связывают людей в этой структуре как по вертикали, так и по горизонтали.

К неформальным каналам коммуникаций относятся все те, которые не совпадают с официально установленными. Можно выделить две основные причины, побуждающие работников использовать неформальные каналы:

- 1) потребность членов организации в социальных контактах, которая в пределах системы официальных коммуникаций никогда не удовлетворяется полностью;

- 2) низкая эффективность отдельных элементов официальной системы.

В пределах неформальных групп информация распространяется быстрее, чем в формальных. Однако неформальные коммуникации могут возникать не только между членами неформальных групп. Хорошие личные взаимоотношения между теми или иными работниками облегчают неформальную передачу информации. Главное преимущество системы неформальных коммуникаций - в ее большей гибкости, что нередко благоприятствует скорейшему распространению информации.

Для эффективного функционирования производственного коллектива необходимо наличие в нем систем как формальных, так и неформальных коммуникаций. Если организация обладает только системой формальных коммуникаций, процесс прохождения информации будет бюрократизироваться. Если же окажется превалирующей система неформальных коммуникаций, это приведет к распространению слухов и предположений, мешающих деятельности организации. Таким образом, нужен определенный баланс данных систем, оптимальное соотношение между ними. Каждый член организации занимает определенное место как в формальной, так и в неформальной системе коммуникаций, проявляя при этом соответствующую активность.

Информация, циркулирующая в пределах производственного коллектива, направлена не только на оптимизацию (в технологическом, организационном и экономическом смысле) выпуска соответствующей продукции. Значительная часть сообщений, передаваемых работниками друг другу, касается социальной жизни предприятия. Конечно, деятельность предприятия, рассматриваемая в целом, представляет собой единство двух сторон - производственной и социальной. Поэтому в социально-психологическом плане правомерно говорить о специфической социально-производственной информации, которая отражает все стороны жизни предприятия и способствует оптимальному функционированию производственного коллектива. Задача целенаправленного и систематического обеспечения работников данной информацией решается посредством официальной системы вертикальных коммуникаций предприятия как нисходящих, так и восходящих.

Факты, накопленные психологией, показывают важность соответствующей

информированности работников на всех иерархических уровнях организации, что объясняется следующими обстоятельствами.

Известно, что в структуре потребностей личности существенное место занимает потребность в познании, в информации. Достаточная информированность работника является одним из факторов мотивации его труда, удовлетворенности работой.

Информирование о делах производственного коллектива можно также рассматривать как средство повышения идентификации работников с целями предприятия. Социально-производственная осведомленность при этом выступает и как некоторая "компенсация" за неизбежную ограниченность информации, которой располагает исполнитель той или иной производственной функции.

Указанные обстоятельства обуславливают постоянное внимание, уделяемое проблемам организационных коммуникаций со стороны западных исследователей. При этом на коммуникации возлагаются задачи воздействия на сознание работников в желаемом для предпринимателей направлении, а также выявления информации о моральном состоянии персонала.

По данным западных авторов, работники предприятий часто не удовлетворены качественными и количественными сторонами получаемой сверху информации. Такая неудовлетворенность объявляется одной из причин "организационного стресса" (Р. Кан). Шведский психолог К. Броннер, изучивший 9877 человек, которые ушли из большой промышленной компании, называет недостаточную информацию в числе факторов, способствующих фрустрации. Обнаружено, что при нехватке информации, необходимой для членов организации, начинают распространяться различные вымыслы и слухи, отрицательно влияющие на их моральное состояние [289].

Важной задачей управления производственными коллективами является обеспечение работников достаточным количеством информации, необходимой им для успешной производственной деятельности и хорошего самочувствия.

Говоря о важности информированности каждого работника в системе управления, следует отметить, что его эффективной деятельности может мешать не только недостаток, но и избыток информации. Это относится и к рядовым членам производственного коллектива, и к руководителям различных рангов. Таким образом, важно обеспечивать работников *оптимумом информации*.

Улучшение информированности в производственных коллективах возможно лишь на основе выявления информационных потребностей всех работников, независимо от их места в структуре управления. Отсюда следует, что определение оптимума социально-производственной информации в каждом конкретном случае должно быть результатом учета целей и потребностей как субъекта, так и объекта управления.

В ходе проводившихся исследований обнаружена связь между уровнем общей удовлетворенности работой и отдельными сторонами восходящих коммуникаций. Активность работников здесь непосредственно связана с их удовлетворенностью своей работой.

Полученные данные показывают, что те, кто удовлетворен работой, считают своих руководителей намного более внимательными и к производственным, и к личным вопросам сотрудников, нежели лица, недовольные работой. Удовлетворенность работой сопутствует мнению опрошенных о своем руководителе как о человеке, хорошо понимающем людей.

Наконец, зафиксированы некоторые взаимосвязи между особенностями товарищеских контактов работника и его активностью в восходящих коммуникациях. В целом на основе полученных данных можно сделать вывод о большей активности тех работников, которые имеют хороших товарищей в своем отделе, и о большей удовлетворенности этих работников такими коммуникациями.

Рассматривая деятельность руководителя в системе коммуникаций, исследователи в первую очередь обращают внимание на его общение с подчиненными. Особенности отношения руководителя к такому общению можно считать одним из важнейших составных элементов его стиля руководства (этот вопрос будет подробно рассмотрен в следующей лекции).

Наряду с понятием "стиль руководства" в литературе встречается также понятие "ориентация руководителя". Западные авторы выделяют ориентации руководителей на официальные задачи организации, на себя, на интересы и потребности подчиненных. Альтернативные ориентации руководителя либо "на задачи" либо "на работников" рассматривает в своем исследовании И. Кхол [159].

Рост производственной и общественно-политической активности членов производственных

коллективов вызывает к жизни насущную необходимость для всех руководителей, вне зависимости от их ранга в официальной организационной структуре, прислушиваться к мнениям, предложениям и жалобам подчиненных. Более того, руководители должны содействовать расширению творческой инициативы работников и побуждать их к высказыванию своих советов и предложений, поскольку это необходимо для принятия обоснованных решений.

Такой подход руководителя к принятию решений вызван соответствующими общественными потребностями. Однако, как показывает практика, может существовать известная дистанция между наличием той или иной общественной потребности и уровнем ее понимания отдельными членами общества. Это применимо и к такой общественной потребности, как всесторонний учет руководителями информации "снизу".

Рассматривая деятельность того или иного руководителя в системе коммуникаций производственного коллектива, необходимо отметить, что восприятие им информации, идущей "снизу", обусловлено наличием у него соответствующей субъективной потребности и пониманием важности данной информации. При этом в каждом конкретном случае возможны различные сочетания уровня этой потребности и понимания руководителем важности информации "снизу".

На основе полученных экспериментальных данных различают следующие **типы руководителей**:

Tun А. Руководитель в большой степени ориентирован на общение с подчиненными. Он считает необходимым побуждать подчиненных к высказыванию своих мнений, быть внимательным как к их деловым предложениям, так и к личным просьбам, учитывать их настроение. Полученную "восходящую" информацию, руководитель стремится учитывать в своей работе.

Tun Б. Руководитель ориентирован на общение с подчиненными, но не особенно стремится учитывать получаемую при этом "восходящую" информацию. Он, хотя и считает необходимым побуждать подчиненных к высказыванию своих мнений, выслушивать их до конца, однако не может или не умеет эффективно использовать информацию "снизу" в своей работе.

Tun В. Руководитель ориентирован на общение с подчиненными лишь в рамках своего понимания "целесообразности" такого общения. Он считает необходимым побуждать подчиненных к высказыванию своих мнений, быть внимательным к их предложениям и просьбам, учитывать их настроение, но только до тех пор, пока это, как он считает, "помогает работе". При отсутствии у себя такой уверенности руководитель не склонен к общению с подчиненными, хотя они к нему и обращаются. Таким образом, руководитель сознательно ограничивает себя в получении "восходящей" информации: ориентируясь лишь на ее "целесообразность".

Tun Г. Руководитель совсем не ориентирован на общение с подчиненными. Он не считает необходимым побуждать подчиненных к высказыванию своих мнений, уделять большое внимание как их деловым предложениям, так и личным просьбам, учитывать их настроение. "Восходящая" информация часто поступает лишь за счет инициативы подчиненных, руководитель не склонен тратить много времени на ее учет.

Уровень удовлетворенности руководителей работой связан с их оценками:

- 1) количества информации, которую они получают от вышестоящих руководителей;
- 2) того, насколько вышестоящие руководители понимают их производственные проблемы.

В целом удовлетворенность руководителей своей работой в большей степени связана с информацией, поступающей "сверху", чем "снизу".

Эффективность взаимодействия субъекта и объекта управления в значительной степени зависит от того, насколько адекватно они понимают друг друга. Как показывают работы, проведенные под руководством А. А. Бодалева [38], характер взаимодействия людей и те социальные роли, которые они выполняют, входят в число важнейших факторов, обуславливающих познание человека человеком. При этом для каждого из взаимодействующих лиц в своих партнерах по деятельности важны, прежде всего, те компоненты их облика и поведения, которые наиболее значимы для достижения целей совместной деятельности. Контакты между субъектом и объектом управления как членами производственного коллектива сопровождаются процессами межличностной перцепции.

Если кто-то из вас уже имеет навыки и практику руководящей работы (а может быть, является руководителем какого-либо коллектива и в настоящий момент), то предлагаемый ниже тест (№ 30) позволит ответить на вопрос: какой вы руководитель?

Внимательно прочитайте вопросы, отвечая последовательно (не пропуская ни одного из них) "да" или "нет".

1. Охотно ли вы беретесь за решение задач, требующих нестандартного подхода?
2. С легкостью ли вы освобождаетесь от привычных навыков работы?
3. Долго ли вы оказываете внимание своему прежнему коллективу, уйдя на повышение?
4. Стремитесь ли вы освоить универсальный стиль руководства, пригодный для многих ситуаций?
5. Умеете ли вы безошибочно оценивать своих подчиненных, выделяя среди них сильных, средних и слабых?
6. Легко ли вам выйти за рамки симпатий или антипатий, занимаясь кадрами?
7. Считаете ли вы, что нет универсальных методов работы, а поэтому желательно постоянно сочетать различные методы в зависимости от специфики конкретных ситуаций?
8. Считаете ли вы, что вам легче избежать конфликтов с вышестоящими руководителями, чем со своими подчиненными?
9. Вас беспокоят стереотипы отношения к работе, сложившиеся у ваших подчиненных?
10. Часто ли оказываются точными ваши первые впечатления о руководителях как личностях?
11. Часто ли вы объясняете свои неудачи в работе объективными условиями?
12. Часто ли вы ощущаете нехватку рабочего времени?
13. Вы уверены, что ваше частое пребывание среди подчиненных способствовало бы повышению эффективности руководства ими?
14. Всегда ли охотно делегируете перспективным работникам свои властные полномочия?

Лекция 30. Искусство управлять людьми

Каждому приятно работать с обязательными коллегами, добросовестными подчиненными, объективными руководителями. Но не все и не всегда таковыми бывают... Тот излишне самолюбив, этот пассивен и апатичен. Одного не увлекает данная работа, другой вообще откровенный лодырь. А эти всегда работали хорошо, но вдруг почему-то "испортились". Один завистлив, другой не любит начальника - и оба весьма квалифицированно ставят ему палки в колеса и т. д. Всех случаев негативного поведения работников не перечислить.

Но результаты при этом всегда однозначны: конфликты, срывы сроков, некачественная работа, унылое отсиживание рабочих часов, текучесть кадров.

Бороться с подобными явлениями на первый взгляд просто - изживать, изгонять, воспитывать. Но каждому опытному руководителю известно, что на деле все это так сложно! Когда изживать, если работа уже завалена? Как изгонять, если нового работника на вакантное место найти с каждым годом все труднее, а количество работы не уменьшается? Да и каков будет этот новый - может, хуже старого?

Остается одно - воспитывать, предугадывая поведение нерадивых работников и нейтрализуя негативные проявления прежде, чем они приведут к тяжелым последствиям. И здесь очень многое зависит от стиля деятельности, характерного для каждого конкретного руководителя.

Итак, что в настоящее время чаще всего понимается под стилем управления коллективом?

Стиль управления коллективом - это интегральная характеристика индивидуальных особенностей и способности личности руководить, а также чаще всего применяемых ею способов и средств управленческой деятельности, которые системно характеризуют ее способности и особенности решения управленческих задач.

В стиле - этой весьма емкой характеристике личности руководителя - находят отражение достоинства и недостатки, ее сильные и слабые качества.

В литературе по теории и практике управления коллективом мы находим весьма широкий спектр стилей современного руководителя. Дадим им краткую характеристику.

Авторитарный. Стиль, для которого характерно единоначалие руководителя в решении как больших, так и малых задач, стоящих перед коллективом. В организации, где доминирует авторитарный стиль управления, все ждут, что скажет "Иван Иванович". При авторитарном стиле руководства инициатива и последнее слово, как правило, остается за руководителем, как и все наиболее значимые указания и распоряжения. Однако в авторитарном стиле имеются, как и в любом стиле, не только минусы, но и свои плюсы. Способность руководителя взять на себя персональную ответственность, особенно в критической ситуации, - это несомненное его достоинство. Но авторитарный стиль подавляет инициативу и творческие начинания, которые

идут снизу. В этом главный его минус.

Коллегиальный. Для руководителя, которому характерен этот стиль, главной установкой является: "Надо посоветоваться с коллективом". Последним словом в данном случае будет то, как и что решит коллектив. Наряду с очевидными достоинствами в рамках этого стиля имеются и недостатки. Суть их особенно проявляется в тех ситуациях, когда даже вопросы, не требующие детального обсуждения, часто выносятся на коллективное обсуждение.

Плановый. Для руководителя этого стиля главное - план, программа. Руководитель такого стиля очень много уделяет внимания всевозможным планам и программам. Управление на основе четко и глубоко проработанного плана – весьма положительное качество. Однако слишком точное, излишне пунктуальное следование плану часто создает и определенный тормоз для маневра, инициативы и оперативной перестройки деятельности.

Авральный. Это стиль спешки и компанейщины, когда цель часто достигается любой ценой. Способность руководителя мобилизовать себя на решение приоритетной задачи из блага превращается в бедствие для коллектива, который в условиях авральной работы заметно снижает ее качество. При таком стиле руководства с неизбежностью возникают и конфликтные ситуации.

Либеральный. Этот стиль часто не без основания еще называют и попустительским. При таком стиле руководства коллектив как бы "плывет по воле волн". Подчиненные преимущественно сами не только решают возникающие перед ними проблемы, но и имеют возможность не особенно считаться с мнением своего руководителя. При всех очевидных недостатках этого стиля положительным является то, что инициатива подчиненных не подавляется. Но либеральный стиль опасен тем, что он характеризует руководителя как беспринципного и не делового.

Регламентирующий, или его можно также назвать контролирующий. Для этого стиля, в противоположность либеральному, характерна постоянная регламентация того, что необходимо делать, как и в какие сроки. Для подчиненных постоянное регламентирование и контроль из блага превращаются в бедствие. Постоянная регламентация и контроль в коллективе создают нервную обстановку.

Перестроенный. У руководителя этого стиля всегда масса идей и проектов. Он постоянно видоизменяет цели, задачи работы подразделений. Организация такого руководителя постоянно находится как бы в состоянии налаживания дел. При несомненном достоинстве и благих намерениях руководителя усовершенствовать работу его организации часто перестройка осуществляется ради перестройки.

Консервативный. Это стиль руководителя, который во главу угла ставит незыблемость традиций и раз и навсегда установленных ритуалов, принципов и способов решения управленческих задач. При, казалось бы, очевидном негативном характере данного стиля в нем есть и некоторые положительные элементы. Он несет уверенность в стабильности, устойчивости коллектива, но такой коллектив чаще всего плетется в хвосте событий.

Дипломатический. Руководитель этого стиля слывет в коллективе дипломатом, который способен договориться и решить проблему там, где, казалось бы, нет никаких реальных возможностей. Он делает главную ставку в принятии решений на личные контакты, а часто и личные связи. Однако гибкость его поведения в сложных ситуациях делового общения часто превращается в демагогию. Руководитель дипломатического стиля часто меняет свои требования, указания так, как ему это выгодно исходя из складывающейся ситуации.

Документальный. Руководитель этого стиля придает исключительно большое значение документам, письменным распоряжениям и как следствие скатывается к "бумаготворчеству". Тратя много сил и времени на подготовку различного рода документов и справок, такой руководитель стремится перестраховать себя на случай всяких проверок, но у него уже не остается времени на живое общение с коллегами, на непосредственное руководство коллективом. Позитивным моментом в этом стиле является тот факт, что у такого руководителя документы, различного рода планы и отчеты, деловая переписка всегда находятся в должном порядке.

Лидерский. Стиль характеризуется тем, что руководитель увлекает, вдохновляет коллектив на решение тех проблем, в которые он глубоко верит и в возможность решения которых ему удастся убедить, если не всех, то большинство членов коллектива. Лидер уверен в себе и в реальности выполнения тех планов, программ, которые он выдвигает. Он, как правило, обладает оптимизмом и проявляет его в решении тех проблем, которые стоят перед коллективом. Если лидер к тому же имеет высокий уровень творческих способностей, то он становится творческим руководителем коллектива. К недостаткам лидерского типа следует отнести то, что лидер часто пренебрегает административными средствами руководства коллективом, и это, как правило,

приводит к тому, что не все резервные возможности коллектива и особенно инициативных членов коллектива остаются использованными.

Административный. Стиль характерен для руководителей, которые строго следуют всем указаниям, распоряжениям, которые идут сверху и доводят их выполнение до логического конца, чего бы это ни стоило. Руководитель-администратор способен настоять на своем, преодолеть сопротивление "инакомыслящих", используя свое административное давление. Худший вариант административного стиля характеризуется административным манипулированием, комбинированием "дел", "разрешением конфликтных ситуаций", источником которых часто является не кто иной, как сам руководитель-администратор. Возможно, к некоторым позитивным элементам этого стиля руководства коллективом следует отнести то, что он владеет знанием механизма административного управления организацией, знанием должностных инструкций и прочих атрибутов власти.

Главная черта эффективного руководства – гибкость. В зависимости от специфики ситуации руководитель должен умело использовать преимущества того или иного стиля руководства и нейтрализовать его слабые стороны.

В своей повседневной деятельности современному эффективному руководителю необходимо опираться на свои сильные, наиболее развитые стилевые компоненты, качества, при этом постоянно развивая слабые. Помня при этом, что идеальным стилем управления коллективом является **творческий** стиль, для которого характерно, что руководитель в решении каждой новой управленческой задачи гибко, неординарно применяет тот или иной прием, способ, средство, являющиеся для складывающейся ситуации наиболее оптимальным и результативным.

По существу **творческий стиль управления коллективом** - это применение разнообразных стилей в зависимости от реально возникающей управленческой ситуации, от целей и условий и средств ее разрешения.

Для творческого стиля управления в высшей степени характерно варьирование стилей в зависимости от новизны и самого характера возникающей управленческой проблемы.

Действительно, если коллектив только формируется, то авторитарный подход к делу на первых этапах работы даст больше, чем коллегиальный. И наоборот, чем выше уровень сформированности коллектива, тем более эффективным будет коллегиальный стиль в его руководстве.

О современном, творческом, в своей основе диалектическом стиле управления коллективом можно было бы написать целую книгу. Ограничимся, однако, перечнем наиболее значимых умений руководителя, которые в большей мере характеризуют его способность мыслить диалектически и творчески;

1. Мыслить широко, масштабно, системно и комплексно, видя одновременно развитие своей организации на большую перспективу, не упуская сиюминутных дел и задач.

2. Быть демократичным и коллегиальным, поощряя творческую инициативу своих подчиненных, но одновременно и авторитарным с демагогами и лодырями.

3. Быть готовым к риску, который базируется на взвешенном анализе возникающей проблемы, способным не только полагаться на интуицию и практический опыт, но и на зрелый научно обоснованный расчет.

4. Быть добрым и деликатным, но не добреньким, масштабным с точки зрения социальных запросов людей, но одновременно требовательным, когда это касается качества работы и дисциплины труда в коллективе.

5. В решении вновь возникающих задач опираться на научный подход, передовой опыт, знать и изучать не только причины удач, но тщательно анализировать причины поражений.

6. Умело и грамотно применять в своей повседневной деятельности следующие управленческие принципы:

Принцип инструкции. Управлять предпочтительно с помощью правил и инструкций, а не приказов и распоряжений.

Принцип близости. Вопросы должны решаться как можно ближе к тому уровню, на котором они возникли.

Принцип оперативности. Руководитель должен оперативно реагировать на происходящее, чтобы подчиненные постоянно ощущали, как их действия оцениваются руководителем

Принцип воспитания. Руководитель должен постоянно воспитывать подчиненных - словом и делом.

Принцип делегирования. Делегирование полномочий продуктивно только тогда, когда управленческая ответственность остаётся за руководителем.

Принцип терпения. Во взаимоотношениях с подчинёнными руководитель должен проявлять бесконечное терпение.

Принцип ответственности. Работник должен отвечать только за то, на что он в состоянии влиять.

Нарушение управленческих принципов приводит к нежелательным последствиям, разрушению психологического климата в коллективе.

У каждого мастера есть свой инструмент. У хирурга скальпель, у художника кисть. У руководителя основным инструментом является строго последовательная цепочка действий, каждое звено которой представляет сложную управленческую функцию - операцию. Каковы же основные звенья этой цепи?

1. Диагноз и оценка микроситуации.
2. Планирование (долгосрочное, краткосрочное и оперативное).
3. Ориентация и диагностика текущей микроситуации.
4. Выработка и принятие решений.
5. Построение программы действий.
6. Организация передачи решений на исполнение.
7. Контроль, оценка и коррекция текущих и конечных результатов.

Узловые механизмы управленческого процесса: планирование - целеполагание - и принятие решения, по существу формируют модель результата и свернутую программу действий.

Принятие решений означает, прежде всего, разрешение проблемной ситуации, которая лежит у истоков этого узлового механизма психологии управления.

Психология рассматривает проблемную ситуацию в контексте интеллектуальной деятельности человека. Эта ситуация собственно инициирует процессы мышления человека. Она представляет собой такое взаимодействие человека как субъекта мышления и объекта, при котором возникает противоречие между имеющимися знаниями и способами действия на основе потребности в новых знаниях о внешних условиях и актуальных элементах среды. Далеко не всякая ситуация является проблемной. Последняя предполагает или включает следующие компоненты:

- **познавательную потребность**, и в том аспекте проблемная ситуация – это состояние субъекта;

- **интеллектуальные возможности**;

- **неизвестные знания** или **проблему-задачу**. Именно сочетание этих трех компонентов отличает проблемную ситуацию от других вариантов познавательных ситуаций. Выделяют три варианта таких ситуаций:

1) **когда человек знает, что он знает**; в этом случае нет проблем, нет и необходимости в мышлении;

2) **когда он не знает, что он не знает**; в этом случае можно говорить о будущих научных проблемах, которые еще не встали перед человеком;

3) **когда он знает, что он не знает**; в этом случае он имеет дело с подлинно проблемной ситуацией. Одна из ее особенностей и состоит в том, что человек может, опираясь на свои резервы, вычленив задачу или проблему и найти ее решение. Принять решение в управлении означает еще и сформулировать цель, поставить теперь эту задачу для субъекта исполнения, дать общее направление и наметить программу действий, открытую для коррекции.

Принятие решений в ряде случаев приобретает специфические признаки в зависимости от вида проблемной ситуации и условий управленческой деятельности. Различают три вида проблемных ситуаций:

1. **Детерминированные.** Это ситуации, в которых события и явления увязаны линейной причинно-следственной связью (самый простой пример: если солнце садится, скоро будет темно).

2. **Вероятностные.** Это ситуации, в которых наступление того или иного события, проявление свойства может осуществиться с той или другой степенью вероятности (например: падающая монета или кубик с цифрами).

3. **Стратегические.** Это ситуации, в которых определенное явление может или должно произойти в отдаленном будущем (например: выполнение годового плана, получение диплома, защита диссертации и т. д.).

В реальной жизни все эти виды ситуаций могут переплетаться между собой на оси времени и событий и определяют движение управленческой информации в разных конкретных циклах и

стадиях.

Управленческие решения могут различаться по ряду признаков. На их основе составляются варианты классификации решений. Составим одну из них по следующим признакам:

1) *по степени охвата и сложности объекта;*

2) *по длительности времени, в течение которого действует принятое решение.* В этой связи решения могут быть кратковременные, или оперативные, и долговременные. Можно говорить о том, что особенности поставленных целей обуславливают тактические и стратегические ориентиры управления;

3) *по значению, месту и роли решения в жизни общества.* Одни решения затрагивают коренные проблемы всего общества (пример: передача власти органам самоуправления), другие затрагивают отдельные стороны каких-либо сфер жизни регионов или подразделений;

4) *по объему и направленности решений.* Одни формируют общую цель, другие могут быть более конкретными и детализированными;

5) *по степени директивности выполнения.* В этом измерении решения могут варьировать от строго обязательных до советов и пожеланий.

Любое управленческое решение в процессе его выработки, принятия и передачи к исполнению должно отвечать некоторым важным требованиям, которые необходимо учитывать руководителям.

Выделим основные. Прежде всего, управленческое решение должно быть **объективно и научно обоснованно**. В этой связи давайте вспомним о строгости формирования информационной модели ситуаций, на уровне которой движение мысли начинает подчиняться сугубо интеллектуальным действиям ее переработки. Очень важно сохранить неразрывную связь с реальным положением дел, отражением которых и должна выступать информационная модель. Как уже отмечалось, другим критерием управленческих решений часто выступает их **полнота**. Она определяет, насколько в принятии решения охвачены, проанализированы и учтены все главные элементы ситуации. При отсутствии полноты анализа на ход и развитие ситуации могут неожиданно повлиять те факторы, которые не были спрогнозированы в рамках оперативных единиц мышления при формировании общей модели и последующих шагов управления. Именно в этом контексте можно говорить о том, что в управлении мелочей не бывает. Но относительность такого суждения заключается в том, что одни и те же факторы допустимо не учитывать на одном уровне решения и нельзя обходить вниманием на другой ступени анализа. Важным требованием к принятию решения является его **своевременность**. Всякое запаздывание назревшего решения как целеуказующего, так и корректирующего начальную модель результата, утрачивает эффективность управления и может привести к "эффекту бумеранга", который бьет субъекта, принявшего решение.

Культура управленческого труда формирует еще два немаловажных требования к субъекту власти. Это **адресность** (кому предпосылается решение) и **сроки исполнения**. Расплывчатые и безадресные решения, как и общие наставления в системе вертикальных отношений, вряд ли способствуют плодотворной деятельности.

Культура диалога отрицает псевдокультуру монолога в управленческих отношениях, предполагает обязательное соблюдение этих требований.

Принятие решения представляет собой многоступенчатый процесс. Обозначим основные ступени, или шаги, этого процесса:

- 1) постановка цели решения;
- 2) установление критериев решения;
- 3) разделение критериев;
- 4) выработка альтернатив;
- 5) сравнение альтернатив;
- 6) определение риска;
- 7) оценка риска;
- 8) принятие решения.

Остановимся на их краткой характеристике.

Так, **первый шаг** определяется его тесной связью с ситуацией и предшествующими решениями. Он ставит вопрос о выборе, который надо сделать, и задает направление поиска альтернатив. Вместе с тем сама постановка цели как первый шаг в процессе принятия решений, определяя зону поиска, исключает возможные альтернативы, лежащие за ее пределами.

По мнению зарубежных специалистов, при постановке цели решения каждый руководитель

должен ответить на три вопроса:

1. Какой выбор я пытаюсь сделать?
2. Почему эти решения необходимы?
3. Каким было последнее решение?

Убедившись в том, что решение принимается в нужной зоне, можно приступить к процессу выбора решения и установить критерии решения. Критерии решения исходят из полученных результатов. Они и составляют основу выбора. Главный вопрос заключается в следующем: "Какие факторы следует учитывать при осуществлении выбора?". Это **второй шаг** в рамках данной функции.

В ситуации группового решения все лица могут иметь возможности сформулировать совокупность этих факторов. Важно, чтобы каждый руководитель осмысливал ситуации и требования к прилагаемому решению не только с позиций тех требований, которые лежат в плоскости его функционального статуса, но и шире – с позиций общего результата.

Шаг третий – это разделение выделенных и сформулированных критериев на "жесткие" и "мягкие", то есть обязательные и желательные.

С позиций дифференцированного набора критериев проводится выработка вариантов решения или альтернатив.

В этом процессе и состоит **четвертый шаг**, или ступень, принятия решения.

Пятый шаг заключается в сравнении этих наработанных альтернатив.

Естественно, что анализ и сравнение осуществляются на основе составленных критериев.

Однако в анализе альтернатив важно определить и спрогнозировать степень риска. Определение риска составляет **шестой шаг** в принятии решений. Эта процедура основана на двух главных источниках. Первый обусловлен тем, что решения, как правило, принимаются в условиях дефицита времени. Второй источник состоит в том, что в анализе альтернатив не всегда удается учесть новую информацию, которой постоянно наполняется реальная ситуация.

Оценка риска, то есть прогноз негативных и нежелательных последствий, - **седьмой шаг** в процессе принятия решений. Любая идея в той степени конструктивна, в какой она прогностична. Вероятность оценки тех или других последствий при анализе, сравнении и отборе альтернатив решения - важная сторона культуры управленческого мышления. Опытный руководитель правильно распределяет свои интеллектуальные силы на **восьмой шаг** – процесс выработки и принятия решения. Он не уклоняется от риска, а просчитывает вероятностный ход событий и находит обоснованное решение на заключительной ступени этих ключевых механизмов управления.

Чтобы современные руководители обрели культуру оправданного риска, они должны заполучить соответствующую свободу действий с высоким индексом самостоятельности. Без нее голая теория остается имитацией стилей плавания на берегу.

А без этих изменений в структуре управления реформа в нашем государстве останется политическим фарсом над законами самоорганизации на новом витке цивилизации.

Исследования, проведенные психологами, выявили, что поведение руководителей в ситуациях с различными вариантами исхода обнаруживает широкий размах индивидуальных различий. Отмечается пять наиболее характерных типов поведения.

Первая из групп испытуемых показала относительно низкую гибкость мышления, привязанность к привычной информации. **Во второй группе** проявилась склонность принимать решение и строить поведение в русле ожидаемого хода событий вопреки их реальному развитию. **Третья группа**, наоборот, сравнительно быстро отказалась от первоначальных намерений при их диссонансах с динамикой реальных событий и пыталась адекватно изменить свои решения. **Четвертая группа** обнаруживала эффект "флюгера". Она часто меняла свое решение в жесткой зависимости от случайных изменений ситуации и потоков информации. **Пятая группа**, наоборот, жестко следовала принятой программе поведения и исключала какую-либо коррекцию с учетом новой информации.

Стиль поведения руководителя обнаруживает психологическую фактуру и при организации передачи решения на исполнение.

Выработка и принятие решения не могут исключать ошибки. Ошибки в управлении дорого стоят и могут возникать в силу различных причин. Однако плохо, когда они становятся следствием устойчиво неадекватного стиля в принятии решений. Каждому руководителю следует развивать социальную рефлексию и сохранять открытым такой функциональный компонент "Я-концепции", как "зеркальное Я". Именно он обеспечивает открытость личности и позволяет видеть, как реагируют подчиненные на принятые решения, не теряя из поля зрения

экономические и организационные последствия управленческих решений.

Эффективность принятых решений определяется двояко. С одной стороны, насколько они адекватны объективному положению дел и динамике ситуации. С другой стороны, эффективность обусловлена тем, как реагируют на решения субъекты исполнения.

Заканчивая рассмотрение данного раздела, имеющего особое значение для всех, кто задумывается над вопросами служебного роста и карьеры и имеет желание стать эффективным, преуспевающим руководителем, предлагается выполнить тест (№ 31), позволяющий оценить уровень потенциальных возможностей к тому, чтобы быть руководителем.

Отвечая на приведенные ниже вопросы, выберите наиболее подходящий для вас вариант и помните, что здесь нет "правильных" или "неправильных" ответов.

1. Можете ли вы командовать людьми?
 - а) Да;
 - б) нет.
2. Любите ли вы работать на приусадебном участке?
 - а) Да;
 - б) нет.
3. Доставляет ли вам удовольствие возражать кому-либо?
 - а) Да;
 - б) нет.
4. Какое из двух достоинств (авторитетность или нежность) вы цените больше?
 - а) Первое;
 - б) второе.
5. Любите ли вы произносить речи?
 - а) Да;
 - б) нет.
6. Чем, по вашему мнению, можно определить уровень цивилизации?
 - а) Степенью эмансипации женщин;
 - б) уровнем развития техники.
7. Раздражает ли вас чья-то неумелость, неловкость?
 - а) Да;
 - б) нет.
8. Любите ли вы работу, требующую контактов с людьми?
 - а) Да;
 - б) нет.
9. Считаете ли вы, что в детстве слишком долго находились под влиянием матери?
 - а) Да;
 - б) нет.
10. На что во время знакомства вы в первую очередь обращаете внимание:
 - а) на внешность нового знакомого;
 - б) на то, что и как он говорит.
11. Впадаете ли вы в ярость, если не можете настоять на своем?
 - а) Да;
 - б) нет.
12. Какой вид карьеры кажется вам наиболее привлекательным:
 - а) известного актера Гарри Купера;
 - б) Джимми Кларка, чемпиона автогонок.
13. Часто ли вас выдвигают на выборную (руководящую общественную) работу?
 - а) Да;
 - б) нет.
14. Бываете ли вы инициатором смелых начинаний?

а) Да;

б) нет.

15. Ждете ли вы, пока дела решатся сами по себе?

а) Да;

б) нет.

16. Раздражает ли вас то, что вы живете, к примеру, в комнате без штор на окнах?

а) Да;

б) нет.

17. Какой цвет вам больше нравится?

а) Голубой;

б) красный.

18. Легко ли вы принимаете решения?

а) Да;

б) нет.

19. Какие виды спорта вам больше по душе?

а) Те, которые развивают ловкость;

б) те, которые развивают силу.

20. Признаете ли вы руководителя, представляющего противоположный пол, если он достаточно компетентен?

а) Да;

б) нет.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОВТОРЕНИЯ

1. Профессионально-этические принципы психодиагностики.

2. Психодиагностические инструменты (их классификация).

3. Конструирование и адаптация тестовых методик.

4. Понятия "объективность", "надежность", "валидность", "трудность", "коэффициент дискриминативности" задачи.

5. Методы оценки надежности тестов.

6. Понятие "эвристических методов" решения творческих задач.

7. Метод "мозгового штурма" и его особенности.

8. Метод эвристических вопросов и его особенности.

9. Метод многомерных матриц и его особенности.

10. Метод свободных ассоциаций и его особенности.

11. Метод инверсии и его особенности.

12. Метод эмпатии (метод личной аналогии) и его особенности.

13. Метод синектики.

14. Метод организованных стратегий и его особенности.

15. Особенности ролевого поведения личности.

16. Влияние выполняемых личностью социальных ролей на ее психологические особенности.

17. Адаптированность личности к условиям труда.

18. Уровень притязаний личности.

19. "Социальная норма" заработной платы.

20. Понятие "психологической совместимости" членов трудового коллектива.

21. Социально-психологический климат в трудовом коллективе.

22. Функции руководителя как субъекта управления.

23. Основные этапы деятельности руководителя в процессе принятия решения.

24. Организаторские способности руководителя.

25. Понятие "соревновательной активности" личности.

26. Роль информации в процессе взаимодействия субъекта и объекта управления.

27. Виды коммуникаций.

28. Элементы коммуникационной цепи.
29. Формальные и неформальные каналы информации.
30. Информированность работников и ее оптимальный уровень в организации.
31. Типы руководителей.
32. Стили управления коллективом.
33. Основные управленческие принципы.
34. Основные требования, предъявляемые к управленческому решению.
35. Особенности процесса принятия управленческого решения.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. **Аверченко Л. К.** Законы психологии в помощь менеджеру. Новосибирск, 1992.
2. **Алексеев А. А., Громова Л. А.** Психометрия для менеджеров. Л., 1991.
3. **Андреев В. И.** Саморазвитие менеджера. М., 1995.
4. **Богомолов Н. Н.** Доктрина "человеческих отношений". М., 1970.
5. **Бодалев А. А.** Личность и общество. М., 1983.
6. **Власова Н. М.** ...И проснешься боссом: Справочник по психологии управления. М.; Новосибирск, 1994.
7. **Вудкок М., Фрэнсис Д.** Раскрепощенный менеджер: Для руководителя – практика. М., 1991.
8. **Гришина Н. В.** Я и другие: общение в трудовом коллективе. Л., 1990.
9. **Гурова Л. Л.** Психологический анализ решения задач. Воронеж, 1976.
10. **Дейнеко О. А.** Рационализация труда руководителя. М., 1983.
11. **Донцов А. И.** Психология коллектива. М., 1984.
12. **Жариков Е. С.** Уроки психолога для руководителя. М., 1990.
13. **Земфир К.** Удовлетворенность трудом. М., 1983.
14. **Зигерт В., Ланг Л.** Руководить без конфликтов. М., 1990.
15. **Карпов А. В.** Психология принятия управленческих решений. М., 1998.
16. **Китов А. И.** Психология управления. М., 1979.
17. **Клайн П.** Справочное пособие по конструированию тестов. Киев, 1994.
18. **Ковалевский С.** Руководитель и подчиненный. М., 1973.
19. **Красовский Ю.** Руководитель принимает решение//Секреты умелого руководителя. М., 1987.
20. **Кричевский Р. Л.** Если Вы - руководитель...: Элементы психологии в повседневной работе. М., 1993.
21. **"Кроссворды"** для руководителя. М., 1992.
22. **Кузьмин И.** Психотехнологии и эффективный менеджмент. М., 1994.
23. **Кунц Г., О Доннелл С.** Управление. Системный и ситуационный анализ управленческих функций. М., 1981.
24. **Ладанов И. Д.** Практический менеджмент (психотехника управления и самотренировки). М., 1995.
25. **Мартынов С. Д.** Профессионалы в управлении. Л., 1991.
26. **Мухин Ю. И.** Наука управлять людьми. М., 1995.
27. **Никифоров Г. С., Сливкин Ю. Н.** Психология менеджмента. Л., 1991.
28. **Обозов Н. Н.** Психология межличностных отношений. Киев, 1990.
29. **Омаров А. М.** Управление: искусство общения. М., 1983.
30. **Основы психодиагностики.** Ростов-на-Дону, 1996.
31. **Панасюк А. Ю.** Управленческое общение. М., 1990.
32. **Петренко А.** Безопасность в коммуникации делового человека. М., 1994.
33. **Питере Т., Уотермен Р.** В поисках эффективного управления. М., 1986.
34. **Психология в управлении.** Л., 1983.
35. **Психология делового общения руководителя.** М., 1983.
36. **Психология управления.** СПб., 1992.
37. **Психология управления: Курс лекций.** М.; Новосибирск, 1997.
38. **Робер М.А., Тильман Ф.** Психология индивида и группы. М., 1988.

39. Розанова В. А. Психология управления. М., 1996-97.
40. Руденский Е. В. Основы психотехнологии общения менеджера. М.; Новосибирск, 1997.
41. Свенцицкий А. Л. Социальная психология управления. Л., 1986.
42. Секреты умелого руководителя. М., 1991.
43. Старобинский Э. Е. Как управлять персоналом. М., 1997.
44. Тидор С. Н. Психология управления: от личности к команде. Петрозаводск, 1997.
45. Типы руководителей – стили управления. Новосибирск, 1992.
46. Уразаева (Розанова) В. А. Психология решения управленческих задач. М., 1989.
47. Хьюз Б., Кормак Д. Как наилучшим образом использовать вашу «команду». М., 1993.
48. Шеметов П. В. Элементы научного управления. Новосибирск, 1992.
49. Шепель В. М. Управленческая психология. М., 1993.
50. Шредер Г. А. Руководить сообразно ситуации. М., 1994.
51. Шуванов В. И. Социальная психология менеджмента. М., 1997.
52. Яккока Л. Карьера менеджера. 1990.

Раздел VIII. ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ В БИЗНЕСЕ

Лекция 31. Психологические особенности подготовки и проведения деловых бесед и переговоров

Практика убедительно свидетельствует, что успех или неудача любого общения во многое зависит от соответствующей подготовки к нему. Поэтому принято выделять подготовительную фазу (докоммуникативную), фазу непосредственного общения (коммуникативную) и фазу подведения итогов общения (посткоммуникативную).

На примере подготовительной фазы видно, что каждая из них предусматривает различные по содержанию и сложности виды деятельности руководителя.

На первый взгляд, непосредственное общение руководителя - слитный процесс, порой непрерывный. Однако его можно всегда рассматривать как локальный акт: разговор с определенным собеседником, обсуждение конкретных вопросов с группой людей, информационное выступление в аудитории, на совещании, переговорах и т. д. В каждом таком акте общения можно выделить следующие этапы:

- 1) установление контакта;
- 2) ориентации в ситуации, обсуждение вопросов, принятие решения, достижение цели;
- 3) выход из контакта.

В повседневном общении эти этапы претерпевают различного рода трансформации. Однако независимо от того, с кем входит во взаимодействие работник: с одним человеком, с небольшой группой собеседников или с большей аудиторией, - эти этапы имеют место.

Начинается общение с установления контакта. Деловое общение с одним собеседником начинается с традиционных приветственных слов. С первых минут контакт должен показать, что работник открыт для общения, доброжелателен. Это достигается легкой улыбкой (если она уместна), небольшим наклоном корпуса, головы в сторону собеседника, выражением глаз (внимание и заинтересованность), устремленных на собеседника. Желательно выдержать небольшую паузу (1-3 секунды). Если ваш партнер не смотрит на вас, то лучше обратиться к нему по имени и отчеству (если знаете его), а потом сказать традиционное: добрый день, здравствуйте и т. д. И после этого обязательно выдержать паузу, с тем чтобы человек ответил вам, включился в общение. Если партнеров больше: двое-трое, то нужно глазами "обратиться" поочередно к каждому.

При контакте с группой также необходима пауза после приветствия. Лишь после нее надо представиться, если незнакомы. Темп должен быть не быстрым, слова четкими, интонация спокойной. Все это закладывает основы дальнейшего общения и показывает окружающим, что вы - корректный, доброжелательный и заинтересованный в общении собеседник.

Следует отметить, что установление контакта тесно связано с восприятием партнера по общению и возникновением первого впечатления о нем. Познание объекта общения начинается с знакомства со сведениями о человеке. Получение сведений от других на этапе предобщения

создает у человека определенное мнение о будущем объекте общения, установку на его восприятие. Другим путем получения информации об объекте общения является непосредственное восприятие его при вхождении в прямой контакт с ним. Даже беглый взгляд позволяет многое увидеть в человеке: его внешний вид, выражение лица, осанка, прическа, одежда, манера себя вести, говорят, опрятен ли он, каков уровень его культуры.

Изучая процесс восприятия, социальные психологи отметили некоторые типичные искажения представлений о другом человеке, которые должен знать и учитывать руководитель. К их числу относится эффект ореола. Он проявляется в приписывании человеку, о котором имеется благоприятное мнение, положительных оценок и тех качеств, которые в данный момент не наблюдаются. И, наоборот, если общее впечатление о человеке отрицательно, то даже хорошие его поступки истолковываются как негативные. Под влиянием эффекта ореола руководитель может не заметить маленькое хорошее начало у "постоянного нарушителя", а у весьма благополучного человека – признаки эгоизма и т.д.

Эффект стереотипизации состоит в том, что суждение о человеке выносится на основании своего ограниченного опыта или устоявшегося мнения других. Стереотипизация упрощает процесс познания другого человека, но в то же время она приводит к возникновению предубеждения, которое создает не только неправильное впечатление у того или иного работника о человеке, но и плохое мнение о нем.

Эффект первичности и новизны состоит в том, что первое впечатление о человеке сильнее, чем последующие, поэтому и велика роль первого появления работника в коллективе. Исправление первоначального впечатления о человеке требует длительного его познания и совершается с трудом.

Установление психологического контакта переходит в следующий этап делового общения - **ориентацию**, которая позволяет определить стратегию и тактику разговора, в ходе которого следует обсуждение проблемы и принятие решения. На этом этапе, в процессе изучения людей, руководитель должен понять цели и мотивы их поведения, их переживания, установки, состояние, ожидание похвалы и поддержки, внимания от окружающих, имеющиеся у них сомнения и опасения.

Адекватность восприятия и понимания работником целей, с которыми он общается, зависит от его социально-перцептивных умений и качеств, являющихся основой наблюдательности любого руководителя. Женщины превосходят своих коллег мужчин по наблюдательности. Они полнее и глубже понимают интеллектуальные и волевые качества, а также черты характера, выражающие отношение человека к другим людям и к самому себе. Мужчины же лучше видят те черты характера, которые выражают отношение к труду, общественной работе.

Основными механизмами познания другого человека, которые наиболее ярко проявляются на данном этапе общения являются, эмпатия, идентификация, рефлексия.

Эмпатию характеризуют как эмоциональное понимание. Она связана с умением поставить себя на место другого, учесть его состояние, мотивы поведения. Умение взглянуть на ситуацию и самого себя чужими глазами - важнейший компонент общей культуры руководителя. Возможны два способа реализации этого умения: идентификация и рефлексия.

Идентификация, или отождествление себя с другими, состоит в воображаемой постановке себя на место партнера по общению, взятие на себя роли, которую выполняет этот партнер, построение своего поведения таким же способом, как и партнер, примыкание к его позиции. Поставить себя на место другого не так просто, как может показаться с первого взгляда. Кроме того, воображение себя на месте другого может порой не только не дать ожидаемых результатов, но даже осложнить взаимопонимание. Это может быть вызвано тем, что вместо истинного обращения к чужой точке зрения у общающихся возникает иллюзия взгляда со стороны.

Рефлексия в переводе с латинского - обращение назад, она тоже предполагает постановку вопроса: "А если бы на его месте был я?" Но она означает не просто понимание собеседника, а осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению, коррекция своего поведения в связи с возможным поведением другого. Примером рефлексии является разгадывание намерений собеседника в обсуждении спорных вопросов. Рефлексия, так же как идентификация, является важнейшим механизмом, позволяющим проникнуть во внутреннее состояние, намерения, мотивы, мысли, чувства и ценностные ориентации другого человека.

В процессе общения важно, чтобы партнер по общению понял себя. В этой связи руководитель должен найти возможно более доступную для собеседника форму самовыражения и позаботиться о самоограничении. Первая задача решается путем постановки вопросов: "Что мой собеседник (партнер по общению) думает обо мне?", "Как ему видится моя позиция в этом

вопросе?", "Как он воспринимает и оценивает мои действия?". Исходя из этого, руководитель должен строить свое поведение: воздержаться от поступка или высказывания, которые могут вызвать неоправданную или нежелательную ответную реакцию. Например, зная о болезненном самолюбии одного из партнеров, участвующих в переговорах, не стоит подчёркивать его недостатки при каждом удобном случае. Вместе с тем необходимо учитывать и свои недостатки, а это вызовет самоограничение. Ведь взаимопонимание, а следовательно, и общение во многом зависят и от поведения руководителя, от того, как он управляет своими случайными эмоциями, насколько у него тесно сплетены рациональное и эмоциональное. Для этого руководителю необходимо постоянное изучение себя, своих реакций, своих установок в оценках других людей. Н. Г. Чернышевский писал: "Кто не изучал человека в самом себе, никогда не достигнет глубокого знания людей".

Важно, чтобы руководитель умел дать простой ответ на трудный вопрос собеседника, не принять на свой счет двусмысленной обидной реплики. Давая ту или иную оценку поведения отдельного участника переговоров, нужно уметь показать свою доброжелательность, чтобы не возникла оборонительная реакция.

Следует подчеркнуть, что при обеспечении взаимопонимания, и в целом общения с людьми, руководителю следует чаще опираться на то положительное, что есть у человека, а не бороться с ним. Ведь при обсуждении отрицательных качеств у говорящего проскальзывают в речи нотки пренебрежительности, властности, неуважения к человеку. Выявление же положительного у собеседника заряжает его эмоционально положительной энергией, стимулирует деятельность, так как растет в глазах человека его собственный престиж. Возникает желание оправдать сказанное. Именно поэтому так важно для эффективного руководителя стремление наладить общение с людьми, шире видеть их психологические особенности. Подход же работника к собеседнику именно с положительной стороны способствует взаимопониманию, возникновению доверия к руководителю. Это обеспечивает переход к этапу сближения позиций и поддержания взаимопонимания.

Как показывает практика, далеко не всегда взгляды собеседников совпадают. Это в свою очередь влияет на общение людей.

Каким путем можно сблизить позицию по тому или иному вопросу у человека, чтобы прийти к какому-то компромиссному решению? Главное - выявить мотивы тех или иных поступков или высказываний человека и сопоставить их с мотивами своего поведения в такой же ситуации. Это поможет не только понять причину отказа конкретного сотрудника выполнить ту или иную просьбу или поручение, но, а это главное, и найти путь для сближения позиций рядового члена коллектива и руководителя.

Следует отметить, что обсуждение вопроса и принятие решений нередко связаны с преодолением разногласий и негативного отношения к теме беседы. На любом этапе общения может возникнуть конфликт. В основе любого конфликта, независимо от уровня его протекания, могут лежать организационные, производственные или межличностные причины. Для понимания сущности конфликта и причин его возникновения всегда необходимо конкретно знать (или хотя бы представлять) конфликтующие стороны. Чтобы свести к минимуму психологические потери в конфликтах, необходимо добиваться их разумной регуляции, используя психолого-педагогические методы воздействия на людей.

Существует еще один прием сближения позиций общающихся - использование понятий "права и обязанности" члена трудового коллектива. Однако делать это нужно всегда корректно и не злоупотреблять этим.

Не менее важным в общении руководителя является **умение выйти из контакта**. Для этого необходимо не только найти наиболее подходящий момент, но и знать, как это сделать. Существуют различные типы выходов из контакта, в основу которых положены:

- 1) уровень общения от "примитивного" до "высшего";
- 2) преобладающий вид взаимодействия: кооперация (конгруэнция) или конкуренция (конфликт, конфронтация) [86].

Названные типы выхода из контакта во всем многообразии проявляются в конкретных жизненных ситуациях. Но существуют некоторые общие рекомендации и правила завершения контакта, которыми не стоит пренебрегать в деловом общении.

Прощание, как и начало беседы, должно быть приветливым. В этот момент важно видеть и чувствовать собеседника. В конце деловой беседы желательно высказать собеседнику надежды на дальнейшее сотрудничество и будущие встречи. В канун приближающихся праздников или знаменательных дат необходимо поздравить участников разговора, высказать наилучшие

пожелания. При прощании соблюдаются этикетные формы внимания: встают, провожают и т. д. Все это говорит о вежливости при выходе из контакта, независимо от результатов общения.

Овладение основами общения дает возможность руководителю, искренне желающему иметь повседневный успех в своей деятельности, эффективнее решать задачи сегодняшнего дня. В современных условиях ситуации общения руководителя настолько многообразны, что нет возможности предложить готовые рецепты на все случаи жизни. Выбрать же оптимальное решение - является задачей, над которой руководящий работник должен трудиться ежедневно.

Итак, учитывая все вышеизложенное, рассмотрим основные рекомендации по процессу переговоров, исходя из их общей трехэтапности (подготовка, ведение, анализ после завершения).

I. При подготовке к переговорам определите состав делегации и ее руководителя. Внимание:

1) типичная ошибка для российских участников переговоров -слишком большой количественный состав делегаций;

2) помните, что делегация должна работать, как единая команда.

Установите рабочие отношения с предполагаемым партнером: выразите всю заинтересованность от участия в переговорах, запросите (если необходимо) дополнительную информацию (например, техническую документацию).

Согласуйте с партнером организационные моменты предстоящих переговоров:

- уровень ведения переговоров (кто глава делегации: руководитель предприятия, его заместитель и т. д.);

- место проведения переговоров;

- количественный состав делегации (сколько человек примет участие в переговорах?).

Дайте ваши предложения по повестке дня (какие вопросы и в какой последовательности вы намерены обсуждать).

II. Введение. Рассадка:

- глава делегации садится в центре, напротив него – глава партнерской делегации;

- справа от главы - второе лицо в делегации, слева - переводчик.

Требования к характеру беседы:

- спокойный тон, даже в том случае, если партнер раздражен или агрессивен, необходимо внимательно выслушивать собеседника до конца, не перебивая;

- через 5–7 минут после начала подается чай, кофе;

- через час беседы чай, кофе предлагается вторично;

– по окончании переговоров (подписания протокола о намерениях, контракта, договора) устраивается протокольное мероприятие (например, прием).

Этапы ведения переговоров:

Первый этап - уточнение интересов, позиций, целей и т. д. участников переговоров.

Внимание: как бы хорошо ни была проведена подготовка, всегда остается ряд невыясненных моментов.

Второй этап - обсуждение позиций; главное на этом этапе аргументация предлагаемых решений.

Третий этап – согласование позиций.

Целесообразно сначала согласовать общие контуры соглашения (выработать общую формулу), затем обсудить детали. Эта тактика экономит время. Однако, прежде чем следовать ей, необходимо получить на это согласие партнера. На заключительном этапе стороны приступают к редактированию текста [204].

На переговорах с более сильным партнером (партнером, объективно обладающим более сильной позицией) возможны:

– апелляция к продолжению отношений с данным партнером в дальнейшем (наличие долгосрочных соглашений), а значит заинтересованности партнера в соглашении;

– увязывание различных предложений в пакет (будучи слабым по одному вопросу, участник переговоров может оказаться более сильным по другому. Увязка этих вопросов на переговорах позволяет "сбалансировать" силу сторон);

– обращение к репутации сильного партнера (крайне жесткая позиция сильного партнера может повредить его репутации).

III. Проведите анализ переговоров после их завершения:

– что, какие действия способствовали успеху (неуспеху) переговоров;

– какие возникали трудности, как эти трудности преодолевались;

– что не было учтено при подготовке к переговорам, почему;

- какие возникли неожиданности в ходе ведения переговоров;
- каково было поведение партнера на переговорах;
- какие принципы ведения переговоров возможно и нужно использовать на других переговорах.

Целесообразно: по окончании переговоров подготовить отчет об их проведении, в котором дать анализ итогам и ходу переговоров.

Выполнение договоренностей:

- в случае возможного срыва выполнения договоренностей по вашей вине, заранее поставьте партнера в известность, предложив варианты компенсации (если они не оговорены в договоре).

Внимание: в зависимости от того, насколько точно и аккуратно вы соблюдаете договоренности, зависят не только ваши отношения с данным партнером, но и репутация в целом.

Выделяют четыре основных стиля делового общения партнера при проведении переговоров. Прежде чем мы поговорим о них, вам предлагается определить собственный стиль с помощью следующего теста (№ 32). Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары необходимо выбрать одно: то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

1. Я люблю действовать.
2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. Я очень люблю работать с людьми.
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.
9. Я против откладываний и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т. д.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других.
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе "шаг за шагом", являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.
23. Хорошее планирование - ключ к успеху.
24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.

27. Я прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Делая что-либо, я тем самым учусь.
34. Я полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. Я основываю свои действия на наблюдении и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими, вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение настолько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить два к двум.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.

67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Я люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
71. Общение и работа с другими являются творческим процессом.
72. Самоактуализация является крайне важной для меня.
73. Мне очень нравится играть идеями.
74. Я не люблю попусту терять время.
75. Я люблю делать то, что у меня получается.
76. Взаимодействуя с другими, я учусь.
77. Абстракции интересны для меня.
78. Мне нравятся детали.
79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.
80. Я достаточно уверен в себе.

Стиль 1 - основное внимание уделяется действиям (ориентация на действия). *Для людей этого стиля характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, продуктивности, эффективности, продвижения вперед, ответственности, подтверждений, опыта, препятствий, достижений, изменений, решений.*

Эти люди:

- прагматичны;
- прямолинейны;
- часто взволнованы;
- решительны;
- быстры (переключаются с одного вопроса на другой);
- энергичны (что порой составляет проблему для партнера).

Стиль 2 - основное внимание уделяется процессу (ориентация на процесс). *Для людей этого стиля характерно обсуждение: фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, проверки, апробирования, анализа, наблюдений, доказательств, деталей. Эти люди:*

- ориентированы на систематичность, последовательность;
- причинно-следственные связи;
- честны;
- многословны;
- мало эмоциональны;
- тщательны;
- методичны.

Стиль 3 – основное внимание уделяется человеческим взаимоотношениям, проблемам (ориентация на людей). *Для людей этого стиля характерно обсуждение: людей в целом, человеческих нужд, человеческих мотивов, работы в команде, проблем общения, чувств, "духа работы в команде", понимания, саморазвития, восприимчивости, осознанности, сотрудничества, убеждений, ценностей, ожиданий, отношений.*

Эти люди:

- спонтанные;
- сопереживающие;
- "теплые";
- психологически ориентированные;
- эмоциональные;
- восприимчивые;
- чувствительные.

Стиль 4 - основное внимание уделяется человеческим взаимоотношениям, проблемам людей и т. п. (ориентация на людей). *Для людей этого стиля характерно обсуждение:*

концепций, нововведений, творческого подхода, возможностей, вероятностей, больших планов, различных вопросов, что происходит нового в данной области, взаимозависимости, новых путей, новых методов, улучшений, проблем, потенциала, альтернатив. Эти люди:

- с хорошим воображением;
- харизматичны;
- порой их сложно понимать;
- эгоцентричны;
- мало реалистичны;
- творчески настроены;
- полны идей;
- оказывают стимулирующее влияние на других.

Как лучше строить деловое общение, если:

1. Ваш **партнер принадлежит к людям стиля 1:**

- прежде всего, сконцентрируйте внимание на результатах (сформулируйте заключение сразу после изложения позиции);
- сформулируйте ваши предложения (при этом не предлагайте слишком много альтернатив);
- будьте по возможности кратки;
- подчеркните практическую направленность ваших предложений;
- используйте визуальные средства (графики, схемы, таблицы и т. п.).

2. Ваш **партнер принадлежит к людям стиля 2:**

- будьте точны (опирайтесь на факты);
- в своем выступлении используйте следующий логический порядок: предыстория вопроса; современное его состояние; предполагаемый исход;
- разбейте ваши рекомендации на составные части;
- предлагая альтернативы, укажите положительные и отрицательные последствия их принятия;
- не торопите вашего партнера;
- упорядочите ваши предложения (1, 2, 3...).

3. Ваш **партнер принадлежит к людям стиля 3:**

- предварите деловые отношения небольшой беседой (не начинайте сразу разговор о деле);
- подчеркните связь между вашими предложениями и нуждами и проблемами людей;
- покажите как то, что вы предлагаете, работало в прошлом;
- укажите, что вас поддерживают (или поддерживали бы) все уважаемые люди;
- при деловой переписке используйте неформальный стиль.

4. Ваш **партнер принадлежит к людям стиля 4:**

- отведите достаточное время для обсуждений;
- не раздражайтесь, если ваш партнер, вместо того чтобы обсуждать существо проблемы, "ходит вокруг да около";
- в своем вступительном слове постарайтесь обозначить данную проблему в более широком концептуальном контексте;
- подчеркните уникальность вашей идеи или темы;
- в письменном обращении в самом начале постарайтесь выделить ключевые понятия, которые лежат в основе ваших идей и предложений. Начинайте с общих положений, а затем переходите к частностям.

Вступая в контакт с людьми, современному руководителю, если он желает добиться успехов, необходимо понять мотивы общения его собеседников. Мотивы общения могут быть совпадающими и противодействующими. **Совпадающие** мотивы облегчают общение. **Противодействующие** мотивы оказывают противоположное влияние, они препятствуют установлению хорошего общения.

Мотивы общения могут быть устойчивыми и временными. **Устойчивые** мотивы имеются в том случае, когда одному человеку интересно (или неинтересно) общаться с другим в течение длительного времени. **Временные** мотивы ситуативны, возникают под влиянием тех или иных обстоятельств. Например, если у одного из сотрудников возникли неприятности в семье или сложности в трудовом коллективе, в отношениях с товарищами, то любое упоминание коллег о "больном" вопросе, даже нечаянный намек, может вызвать у него либо замкнутость, либо вспышку отрицательных эмоций. В таких случаях надо дать ему возможность успокоиться или

излить душу собеседнику. Без понимания состояния того или иного сотрудника вместо психологического контакта может возникнуть эмоциональный барьер отчужденности.

В психологическом плане мотив есть желание общаться с определенной (но не всегда ясно осознаваемой) целью. В этой связи по обусловленности мотивы общения могут быть различными.

Мотив-долг характеризует общение, реально мотивированное соображениями и чувствами долга, чести, совести, мировоззрения, нравственных и политических убеждений, высоких гражданских идеалов. Человек общается потому, что это нужно, прежде всего, для общества, для других людей. Такие мотивы общения внутренне обязывают открыто выступать против чуждых обществу явлений, занимать активную гражданскую позицию в столкновениях с идейными противниками, с бюрократами, демагогами и т. д. В этих случаях чувство долга и совести является ведущим мотивом слов и поступков.

Мотив-потребность проявляется в общении, мотивы которого осложнены или психологически обусловлены биологическими, материальными или духовными потребностями личности. Примером тому могут служить энергичные контакты студентов, когда надо достать к экзамену нужную книгу или конспект.

Мотив-интерес преобладает в общении, мотивы которого осложнены или психически обусловлены интересами, любопытством, любознательностью, страстями людей. Сила и направленность может быть различной. В практике общения нередко выделяют интересных собеседников, интересные беседы, лекции, информации, сообщения, книги, факты и т. д. Ясно, что людям, имеющим сходные интересы, легче общаться друг с другом. Вспомним, как легко и непринужденно общаются даже при первой встрече рыбаки, болельщики одной команды и т. д. Общение по интересам почти всегда имеет особую эмоциональную окраску и облегчает достижение желаемого сближения. Опытные коммуникаторы умело используют такие мотивы в качестве психологического момента сближения с собеседником и дальнейшего перевода разговора на заранее запланированную тему. В этой связи на практике необходимо различать реальные и показательные мотивы-интересы.

Мотив-привычка характерен для общения на основе привычек и склонностей людей. Последнее влияет и на выбор темы, целей и партнеров общения. Различие полезных и вредных привычек, мотивирующих общение, приводит к разным социальным оценкам конкретных актов общения. Сравните общение людей, которые давно знают друг друга, и общение двух малознакомых собеседников.

Мотив-каприз представлен в общении, мотивированном капризами, прихотями, аффективными вспышками и т. д. Мотивы этой группы относятся к числу жизненных, эгоистичных и обычно характерны для людей невоспитанных, несдержанных и морально распущенных. Нередки случаи, когда руководитель коллектива, получивший "нагоняй" от вышестоящего начальства, начинает "разносить" своих подчиненных, не разобравшись в сущности вопроса. Разговаривать с человеком, общение которого мотивировано капризом, прихотью, чрезвычайно трудно. Поэтому вначале следует разобраться в причинах возникновения мотивов-капризов, и только после этого определять оптимальные способы воздействия на партнера общения.

Однако следует помнить, что мотив общения не всегда статичен. Первичные мотивы могут меняться в ходе общения под влиянием воздействия собеседника, обстановки и условий общения.

Заметим, что уже только одно перечисление разновидностей мотивов свидетельствует о сложных закономерностях общения, которые, тем не менее, каждому руководителю необходимо всегда иметь в виду.

Руководителю по роду своей профессиональной деятельности приходится вступать в процесс общения с различными *возрастными* аудиториями. Учет их особенностей при установлении контакта с ними является важным фактором достижения взаимопонимания при обсуждении вопросов.

Вступая в контакт с аудиторией, нельзя забывать, что довольно часто общение лиц старшего поколения и молодежи затруднено возрастными особенностями той и другой стороны. Иногда преодолеть психологический барьер удастся с помощью рассказа взрослого о своем поведении в детстве или юности в аналогичной ситуации, оценив свои поступки с юношеской позиции и позиции взрослого. В общении с молодыми людьми нужно проявлять большой такт, терпение, внимание к их интересам и склонностям, чтобы избежать возникновения у молодежи пренебрежительного отношения к взрослым.

Общение с людьми старшего поколения имеет свои особенности, которые надо учитывать и использовать в межличностном взаимодействии.

Индивидуально-половые особенности людей также влияют на общение. Общеизвестно, что женщины более коммуникабельны и чутки к состоянию собеседника и к отношениям с ним, более доверчивы к добрым и хорошим словам. В виду своих психологических особенностей лица женского пола легче контактируют друг с другом и нередко обижаются на мужчин за их грубоватость, прямолинейность, непонятливость. Поэтому разговор по душам лучше получится у женщины.

Большую роль в общении играют *психологические установки*. Они могут служить серьезным препятствием для установления контакта. Предубежденность людей против руководителя, не имеющего авторитета, может быть временной (из-за первого неблагоприятного впечатления о нем, из-за усталости, занятости) и устойчивой. В первом случае от руководителя требуется мягкость, во втором - твердость позиции. В этой связи, вступая в контакт с людьми, иногда полезно временно скрыть цель беседы и начать разговор издалека (например, выявить общность интересов, увлечений), а затем, преодолев ситуативную предубежденность, начать разговор в соответствии с целью общения.

На эффективность общения значительное влияние оказывают устойчивые **психологические характеристики** членов коллектива, например, свойства темперамента и характера, эмоциональная возбудимость, общительность, конформность. Так, если для собеседника характерны нерешительность, высокая эмоциональная возбудимость, то необходимо подумать о том, как в общении воздействовать на его волю, как предупредить эмоциональные вспышки, чтобы сохранить содержательность беседы. Если же собеседник обладает твердым характером, эмоционально сдержанный, то первоочередное внимание следует уделить содержанию беседы, а затем ее эмоциональным тонкостям.

Общительность-замкнутость характеризует легкость или трудность установления контактов с людьми, в основном незнакомыми. Общительные, в отличие от замкнутых, стремятся к межличностным контактам, сопереживают происходящее с другими и ждут от них таких же эмоциональных проявлений. Руководителю легче вступить с ними в контакт, чем с замкнутыми, которые ограничивают круг своих контактов лишь с близкими им людьми (правда, при этом у замкнутых связи более устойчивы и глубоки, в то время как у общительных многие связи ситуативны и поверхностны). От замкнутости как свойства индивида следует отличать потребность в уединении, проявляющуюся у многих, и особенно у молодежи, как необходимое условие познания себя и окружающего мира. Именно в уединении человек может сопоставить оценки, даваемые одним и тем же событиям и явлениям им самим и другими, осознать эту разницу и определить свою линию поведения, которая поможет ему лучше контактировать с окружающими. В уединении человек мечтает, проектирует свое будущее и т. д. Уединение - это не противопоставление коллективизму. Это один из способов достижения социальных целей индивидуальным путем.

Легкость или трудность установления контактов с людьми зависит от **конформности**: свойства человека легко менять свою точку зрения, установку на что-то под влиянием группового мнения. Она облегчает возникновение психологического контакта при общении. Когда же, несмотря на групповое давление или давление авторитета, человек остается при своем мнении, говорят о его низкой конформности, которая часто затрудняет общение.

Анализируя факты повышения эффективности общения, необходимо особо подчеркнуть, что в результате контактирования людей происходит двуединый процесс: с одной стороны, уподобление себя своим сверстникам, коллегам, а с другой – выделение себя среди других. Причем обособление протекает в тесном контакте с общением, так как, общаясь с другими, человек находит свою позицию, отличную от других.

Еще с давних времен с большим или меньшим успехом люди пытались различными способами классифицировать отдельные явления, события и даже людей, разделить их на группы и подгруппы, объединяя по общим чертам. Успех подобных классификаций в значительной степени зависит от качества выбранных критериев.

Основными критериями, в соответствии с которыми составлена предлагаемая классификация типов деловых собеседников, являются: откровенность и искренность собеседника, владение приемами общения с другими участниками беседы (переговоров), заинтересованность в теме и успехе беседы (деловых переговоров).

1. Вздорный человек, "нигилист". Такой собеседник часто выходит за профессиональные рамки беседы. В ходе беседы он нетерпелив, несдержан и возбужден. Своей позицией и подходом он смущает собеседников и неосознанно наводит их на то, чтобы они не согласились с его тезисами и утверждениями. По отношению к нему следует вести себя следующим образом:

- обсудить с ним и обосновать спорные моменты, если они известны, до начала беседы;
- всегда оставаться хладнокровным и компетентным;
- неукоснительно следить за тем, чтобы, по возможности, решения формулировались его словами;
- когда есть возможность, предоставить другим опровергать его утверждения, а затем отклонить их;
- привлечь его на свою сторону, попытаться сделать из него позитивного человека;
- беседовать с ним с глазу на глаз в перерывах и паузах переговоров, чтобы узнать истинные причины его негативной позиции;
- в экстремальных случаях настоять на том, чтобы деловая беседа была приостановлена, а позднее, когда головы остынут, продолжить ее;
- за столом или в помещении поместить его в "мертвый угол".

2. Позитивный человек. Это, конечно, самый приятный тип собеседника, добродушный и трудолюбивый, он позволяет спокойно и обоснованно провести дискуссию и вместе с ним подвести итоги беседы. По отношению к нему нужно занять следующую позицию:

- вместе выяснить и завершить рассмотрение отдельных случаев;
- следить за тем, чтобы все остальные собеседники были согласны с этим позитивным подходом в данной деловой беседе;
- в трудных и спорных вопросах и обременительных ситуациях искать помощь и поддержку у собеседника этого типа;
- в группе собеседников посадить его там, где есть свободное место.

3. Всезнайка. Этот думает, что он все знает наилучшим образом. Обо всем у него есть свое мнение, он всегда требует слова. В общении с ним следует придерживаться нижеперечисленных правил:

- посадить его рядом с ведущим переговоры;
- время от времени напоминать ему, что другие тоже хотят высказаться;
- попросить его, чтобы он дал и остальным собеседникам немного потрудиться над решением;
- дать ему возможность вывести и сформулировать промежуточные заключения;
- при смелых и рискованных утверждениях дать возможность остальным собеседникам выработать и выразить свою точку зрения;
- иногда задавать ему сложные специальные вопросы, на которые, в случае необходимости, может ответить тот, кто ведет переговоры.

4. Болтун. Часто бестактно и без всякой видимой причины прерывает ход беседы. Не обращает внимания на время, которое тратит на свои выпады. Как к нему относиться? Вам помогут следующие рекомендации:

- как и "всезнайку", посадить его поближе к ведущему переговоры или около другой авторитетной личности;
- когда он начнет отклоняться в сторону, его нужно с максимумом такта остановить;
- когда он отойдет от темы беседы, спросить его, в чем он видит связь с предметом беседы;
- спросить поименно участников переговоров, каково их мнение;
- в случае необходимости, ограничить время отдельных выступлений и всей беседы;
- следить, чтобы он не переворачивал проблемы с "ног на голову", затем только чтобы посмотреть на них под новым углом зрения.

5. Трусишка. Этот тип собеседника отличается недостатком уверенности в публичных выступлениях. Он охотнее промолчит, боясь сказать что-нибудь такое, что, по его мнению, может выглядеть глупо или даже смешно. С таким собеседником нужно обходиться очень деликатно, с чувством меры:

- задавать ему легкие информативные вопросы;
- ободрить его, чтобы он развил свое замечание или вставленное слово в ряд предложений;
- помогать ему формулировать мысли;
- решительно пресекать любые попытки насмешек;
- применять ободряющие формулировки типа: "Все бы хотели услышать и Ваше мнение";
- специально благодарить его за любой вклад в беседу или замечание, но не делать этого свысока.

6. Хладнокровный неприступный собеседник. Такой человек замкнут, часто чувствует себя вне времени и пространства, а также вне темы и ситуации конкретной деловой беседы, так как все это ему кажется недостойным его внимания и усилий. Что делать в таком случае? Любым

способом необходимо:

- заинтересовать его в обмене опытом;
- спросить его: "Кажется, Вы не совсем согласны с тем, что было сказано. Конечно, нам всем было бы интересно узнать, почему?";
- в перерывах и паузах попытаться выяснить причины такого поведения.

7. Незаинтересованный собеседник. Тема беседы (переговоров) его вообще не интересует. Он бы охотнее "проспал" все переговоры. Поэтому необходимо:

- задавать ему вопросы информативного характера;
- придать теме беседы интересную и привлекательную форму;
- задавать ему стимулирующие вопросы;
- попытаться выяснить, что интересует лично его.

8. "Важная птица". Такой собеседник не выносит критики – ни прямой, ни косвенной. Он чувствует и ведет себя как личность, стоящая выше остальных собеседников. Существенными элементами вашей позиции по отношению к такому собеседнику являются следующие:

- нельзя позволять разыгрывать гостя в беседе;
- нужно незаметно предложить ему и дать возможность занять равноправное с остальными участниками переговоров положение;
- не допускать никакой критики в адрес присутствующих или отсутствующих руководителей и других лиц;
- всегда четко понимать, что речь идет только об одной деловой беседе и помнить, кто является инициатором данных переговоров;
- очень полезно в диалоге с таким человеком отрабатывать метод "да..., но".

9. Почемучка. Кажется, что этот собеседник только для того и создан, чтобы сочинять и задавать вопросы, независимо от того, имеют ли они реальную основу или надуманы. Он просто сгорает от желания спрашивать все и вся. Как справиться с таким собеседником в ходе переговоров? Здесь может помочь следующее:

- все его вопросы, относящиеся к теме переговоров, сразу же направлять на всех собеседников, а если он один, то переадресовать вопрос ему самому;
- на вопросы информационного характера отвечать сразу;
- сразу признавать его правоту, если нет возможности дать ему нужный ответ.

Большинство руководителей называют проведение совещаний одной из главных причин дефицита времени, срыва сроков работ и, наконец, просто усталости, наваливающейся к концу рабочего дня. Между тем, если умело организовать и провести совещание, то оно может стать большим подспорьем в работе руководителя. К сожалению, почти нигде будущих руководителей не обучают даже азам искусства проведения совещаний.

Предлагаемый тест (№ 33) поможет проанализировать линию вашего поведения на совещаниях (переговорах). Для каждого утверждения необходимо выбрать один из пяти вариантов ответа – "нет, так не бывает"; "нет, как правило, так не бывает"; "неопределенная оценка"; "да, как правило, так бывает"; "да, так бывает почти всегда".

1. Даю подчиненным поручения даже в том случае, если есть опасность, что при их невыполнении критиковать будут меня.
2. У меня всегда много идей и планов.
3. Я прислушиваюсь к замечаниям других.
4. Мне в основном удается привести логические и правильные аргументы при обсуждениях.
5. Я настраиваю сотрудников на то, чтобы они решали свои задачи самостоятельно.
6. Если меня критикуют, то я защищаюсь, несмотря ни на что.
7. Когда другие люди приводят свои доводы, я всегда прислушиваюсь.
8. Для того чтобы провести какое-то мероприятие, мне приходится строить планы заранее.
9. Свои ошибки я по большей части признаю.
10. Я предлагаю альтернативы предложениям других.
11. Защищаю тех, у кого есть трудности.
12. Высказываю свои мысли с максимальной убедительностью.
13. Мой энтузиазм заразителен.
14. Я принимаю во внимание точку зрения других людей и стараюсь отразить ее в проекте решения.
15. Обычно я настаиваю на своей точке зрения и на своих гипотезах.

16. Я с пониманием выслушиваю и агрессивно высказываемые контраргументы.
17. Ясно выражаю свои мысли.
18. Я всегда признаюсь в том, что чего-то не знаю.
19. Энергично защищаю свои взгляды.
20. Я стараюсь развивать чужие идеи так, как будто они были моими.
21. Всегда продумываю то, что могли бы ответить на тот или иной вопрос другие и ищу аргументы.
22. Я помогаю людям советом как организовать свой труд.
23. Увлекаясь своими проектами, своими планами работы на перспективу, я обычно не интересуюсь планами других людей.
24. Я прислушиваюсь и к тем людям, которые имеют точку зрения, отличающуюся от моей.
25. Если кто-то не согласен с моим проектом, я ищу новые пути.
26. Использую все средства, чтобы заставить согласиться со мной.
27. Открыто говорю о своих надеждах, опасениях и личных трудностях.
28. Я всегда нахожу возможность организовать поддержку моих проектов.
29. Я понимаю чувства других людей.
30. Я больше стараюсь высказать свои мысли, чем выслушивать чужие.
31. Прежде чем защищаться, я внимательно выслушиваю критику.
32. Излагаю свои мысли системно.
33. Даю возможность другим изложить свою точку зрения.
34. Внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.
35. Меняю точку зрения для того, чтобы показать другим, что слежу за ходом их мыслей.
36. Как правило, я никого не перебиваю.
37. Не притворяюсь, что уверен в своей точке зрения, если это не так.
38. Я трачу много энергии на то, чтобы убедить других, как им нужно правильно поступить.
39. Говорю эмоционально, чтобы вдохновить людей на работу.
40. Стремлюсь, чтобы при подведении итогов были активны и те, кто редко просит слова.

Лекция 32. Этикет в деятельности современного делового человека

В последние годы активно разрабатываются проблемы служебной и административной этики, этики хозяйственного руководителя. Главное внимание обращается на обоснование принципов и норм нравственного поведения всех лиц, участвующих в организации и управлении производством (фирмой), необходимости отношения к служебным правам и обязанностям как к профессиональному долгу. Акцентируется внимание на недопустимость наличия у бизнесменов и менеджеров качеств, имеющих повышенную социальную опасность. К таковым в первую очередь относятся: нескромность, несправедливость, взяточничество, необъективный подбор кадров, злоупотребление властью.

Управленческая этика – это система теоретико-прикладных этических знаний и практических рекомендаций, ориентированных на качественное исполнение административно-хозяйственных функций. Она включает в себя образцы лучшего опыта нравственного решения конкретных проблем бизнеса и управления [362, с. 65].

Одним из проявлений сознательной духовной жизни является нравственная установка личности, ориентирующей свое поведение на "голос совести" (вопреки, может быть, голосу эгоистического "Я"). По словам С. Л. Рубинштейна, этика включена в онтологию человека, в ней отражен "общечеловеческий, соотносительный характер моральных положений" [279, с. 345].

Англию и Францию называют обыкновенно "классическими странами этикета". Однако родиной этикета назвать их никак нельзя. Грубость нравов, невежество, поклонение грубой силе и т. п. в XV столетии господствовали в этих странах. О Германии и прочих странах тогдашней Европы можно вообще не говорить, одна лишь Италия того времени составляет исключение. Облагораживание нравов итальянского общества начинается уже в XIV в. Человек переходил от феодальных нравов к духу нового времени и этот переход начался в Италии раньше, чем в других странах. Если сравнивать Италию XV в. с другими народами Европы, то сразу же бросается в глаза более высокая степень образованности, богатства, способности украшать свою жизнь. А в

это же время Англия, закончив одну войну, вовлекается в другую, оставаясь до середины XVI в. страной варваров. В Германии свирепствовали жестокие и непримиримые гуситские войны, дворянство невежественно, господствует кулачное право, разрешение всех споров силой. Франция была порабощена и опустошена англичанами, французы не признавали никаких заслуг, кроме воинских, они не только не уважали науки, но даже гнушались ими и считали всех ученых самыми ничтожными из людей.

Таким образом, в то время как вся остальная Европа утопала в междоусобицах, а феодальные порядки держались еще в полной силе, Италия была страной новой культуры. Эта страна и заслуживает по справедливости быть названной *родиной этикета*.

Сложившиеся нормы нравственности являются результатом длительного по времени процесса становления взаимоотношений между людьми. Без соблюдения этих норм невозможны политические, экономические, культурные отношения, ибо нельзя существовать не уважая друг друга, не налагая на себя определенных ограничений.

Этикет - слово французского происхождения, означающее манеру поведения. К нему относятся правила учтивости и вежливости, принятые в обществе.

Современный этикет наследует обычаи практически всех народов от седой древности до наших дней. В основе своей эти правила поведения являются всеобщими, поскольку они соблюдаются представителями не только какого-то данного общества, но и представителями самых различных социально-политических систем, существующих в современном мире. Народы каждой страны вносят в этикет свои поправки и дополнения, обусловленные общественным строем страны, спецификой ее исторического строения, национальными традициями и обычаями.

Различают несколько видов этикета, основными из которых являются:

- **придворный этикет** - строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;

- **дипломатический этикет** - правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах с друг другом во время различных дипломатических приемов, визитов, переговоров;

- **воинский этикет** - свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности;

- **общегражданский этикет** - совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом.

Большинство правил дипломатического, воинского и общегражданского этикета в той или иной мере совпадают. Отличие между ними состоит в том, что соблюдению правил этикета дипломатами придается большее значение, поскольку отступление от них или нарушение этих правил может причинить ущерб престижу страны или ее официальным представителям и привести к осложнениям во взаимоотношениях государств.

По мере изменений условий жизни человечества, роста образования и культуры, одни правила поведения сменяются другими. То, что раньше считалось неприличным, становится общепринятым, и наоборот. Но **требования этикета не являются абсолютными**: соблюдение их зависит от места, времени и обстоятельств. Поведение, недопустимое в одном месте и при одних обстоятельствах, может быть уместным в другом месте и при других обстоятельствах.

Нормы этикета, в отличие от норм морали, являются условными, они носят как бы характер неписаного соглашения о том, что в поведении людей является общепринятым, а что нет. Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы этикета, но и понимать необходимость определенных правил и взаимоотношений. Манеры во многом отражают внутреннюю культуру человека, его нравственные и интеллектуальные качества. Умение правильно вести себя в обществе имеет очень большое значение: оно облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения.

Следует отметить, что тактичный и воспитанный человек ведет себя в соответствии с нормами этикета не только на официальных церемониях, но и дома. Подлинная вежливость, в основе которой лежит доброжелательность, обуславливается тактом, чувством меры, подсказывающим, что можно, а чего нельзя делать при тех или иных обстоятельствах. Такой человек никогда не нарушит общественный порядок, ни словом, ни поступком не обидит другого, не оскорбит его достоинства.

К сожалению, встречаются люди с двойным стандартом поведения: один - на людях, другой - дома. На работе, со знакомыми и друзьями они вежливы, предупредительны, а дома же - с близкими - не церемонятся, грубы и нетактичны. Это говорит о невысокой культуре человека и плохом воспитании.

Современный этикет регламентирует поведение людей в быту, на службе, в общественных местах и на улице, в гостях и на различного рода официальных мероприятиях - приемах, церемониях, переговорах.

Итак, **этикет** – очень большая и важная часть общечеловеческой культуры, нравственности, морали, выработанной на протяжении многих веков жизни всеми народами в соответствии с их представлениями о добре, справедливости, человечности - в области моральной культуры и о красоте, порядке, благоустройстве, бытовой целесообразности - в области культуры материальной.

Одним из основных принципов современной жизни является поддержание нормальных отношений между людьми и стремление избежать конфликтов. В свою очередь, уважение и внимание можно заслужить лишь при соблюдении вежливости и сдержанности. Поэтому ничто не ценится окружающими нас людьми так дорого, как вежливость и деликатность. Но в жизни нам нередко приходится сталкиваться с грубостью, резкостью, неуважением к личности другого человека. Причина здесь в том, что мы недооцениваем культуру поведения человека, его манеры.

Манеры - способ держать себя, внешняя форма поведения, обращения с другими людьми, употребляемые в речи выражения, тон, интонация, характерные для человека походка, жестикуляция и даже мимика.

В обществе хорошими манерами считаются скромность и сдержанность человека, умение контролировать свои поступки, внимательно и тактично общаться с другими людьми. Дурными манерами принято считать привычку громко говорить, не стесняясь в выражениях, развязность в жестикуляции и поведении, неряшливость в одежде, грубость, проявляемые в откровенной недоброжелательности к окружающим, в пренебрежении к чужим интересам и запросам, в беззастенчивом навязывании другим людям своей воли и желаний, в неумении сдерживать свое раздражение, в намеренном оскорблении достоинства окружающих людей, в бестактности, сквернословии, употреблении унижительных кличек и прозвищ.

Манеры относятся к культуре поведения человека и регулируются этикетом. Этикет подразумевает благожелательное и уважительное отношение ко всем людям, безотносительно к их должности и общественному положению. Он включает в себя учтивое обращение с женщиной, почтительное отношение к старшим, формы обращения и приветствия, правила ведения разговора, поведение за столом. В целом этикет в цивилизованном обществе совпадает с общими требованиями вежливости, в основе которых лежат принципы гуманизма.

Обязательным условием общения является **деликатность**. Деликатность не должна быть излишней, превращаться в льстивость, приводить к ничем неоправданному восхвалению увиденного или услышанного. Не надо усиленно скрывать, что вы впервые видите что-то, слушаете, пробуете на вкус, боясь, что в противном случае вас сочтут невеждой.

Всем известны выражения: "холодная вежливость", "ледяная вежливость", "презрительная вежливость", в которых эпитеты, прибавленные к этому прекрасному человеческому качеству, не только убивают его сущность, но и превращают ее в свою противоположность.

Эмерсон определяет вежливость как "сумму маленьких жертв", приносимых нами окружающим нас людям, с которыми мы вступаем в те или иные жизненные отношения.

К сожалению, совершенно затерто прекрасное высказывание Сервантеса: "Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость". Истинная вежливость может быть лишь доброжелательной, так как она - одно из проявлений искренней, бескорыстной благожелательности по отношению ко всем другим людям, с которыми человеку приходится встречаться на работе, в доме, где живет, в общественных местах. С товарищами по работе, со многими знакомыми в быту вежливость может перейти в дружбу, но органическая благожелательность к людям вообще – обязательная база вежливости. Подлинная культура поведения - там, где поступки человека во всех ситуациях, их содержание и внешнее проявление вытекают из нравственных принципов морали и соответствуют им.

Одним из главных элементов вежливости считают умение запоминать имена. Вот как об этом говорит Д. Карнеги: "Большинство людей не запоминают имен по той причине, что не хотят тратить время и энергию на то, чтобы сосредоточиться, затвердить, неизгладимо запечатлеть эти имена в своей памяти. Они ищут для себя оправданий в том, что слишком заняты. Однако они вряд ли больше заняты, чем Франклин Рузвельт, а он находил время для того, чтобы запомнить, и при случае воскресить в памяти даже имена механиков, с которыми ему приходилось соприкасаться... Ф. Рузвельт знал, что один из самых простых, самых доходчивых и самых действенных способов завоевать расположение окружающих - это запомнить их имена и внушить им сознание собственной значительности" [121].

Содержание следующих двух благородных человеческих качеств – **тактичности и чуткости**

~ внимание, глубокое уважение к внутреннему миру тех, с кем мы общаемся, желание и умение их понять, почувствовать, что может доставить им удовольствие, радость или, наоборот, вызвать у них раздражение, досаду, обиду. Тактичность, чуткость - это и чувство меры, которую следует соблюдать в разговоре, в личных и служебных отношениях, умение чувствовать границу, за которой в результате наших слов и поступков у человека возникает незаслуженная обида, огорчение, а иногда и боль. Тактичный человек всегда учитывает конкретные обстоятельства: разницу возраста, пола, общественного положения, место разговора, наличие или отсутствие посторонних.

Уважение к другим – обязательное условие тактичности даже между хорошими товарищами. Вам, наверное, приходилось сталкиваться с ситуацией, когда на совещании некто небрежно бросает во время выступлений своих товарищей "чушь", "ерунда" и т. п. Такое поведение нередко становится причиной того, что когда он сам начинает высказываться, то даже его здравые суждения встречаются аудиторией с холодком. О таких людях говорят: "Природа отпустила ему столько уважения к людям, что ему хватает его только на себя". Самоуважение без уважения к другим неизбежно вырождается в самомнение, чванство, высокомерие.

Культура поведения в равной степени обязательна и со стороны нижестоящего по отношению к вышестоящему. Она выражается прежде всего в честном отношении к своим обязанностям, в строгой дисциплинированности, а также в уважении, вежливости, тактичности по отношению к руководителю. То же – по отношению к сослуживцам. Требуя уважительного отношения к себе, задавайтесь почаще вопросом: отвечаете ли вы им самим тем же.

Тактичность, чуткость подразумевают также способность быстро и безошибочно определять реакцию собеседников на наше высказывание, поступки и в нужных случаях самокритично, без чувства ложного стыда извиниться за допущенную ошибку. Это не только не уронит достоинство, но, наоборот, укрепит его во мнении мыслящих людей, показав им вашу исключительно ценную человеческую черту – **скромность**.

"Человек, который говорит только о себе, только о себе и думает, - утверждает Д. Карнеги. - А человек, который думает только о себе - безнадежно некультурен. Он некультурен, как бы высокообразован он ни был" [121].

Скромный человек никогда не стремится показать себя лучше, способнее, умнее других, не подчеркивает свое превосходство, свои качества, не требует для себя никаких привилегий, особых удобств, услуг.

Вместе с тем скромность не должна ассоциироваться ни с робостью, ни с застенчивостью. Это совершенно различные категории. Очень часто скромные люди оказываются намного тверже и активнее в критических обстоятельствах, но при этом известно, что спором убедить в своей правоте невозможно.

Д. Карнеги пишет: "Вы можете дать понять человеку, что он не прав, взглядом, интонацией или жестом не менее красноречиво, чем словами, но если вы говорите ему, что он не прав, то заставите ли вы его тем самым согласиться с вами? Никогда! Ибо вы нанесли прямой удар его интеллекту, его здравому смыслу, его самолюбию и чувству собственного достоинства. Это вызовет у него лишь желание нанести ответный удар, но отнюдь не изменить свое мнение" [120].

Проиллюстрируем вышесказанное следующим фактом: в период своего пребывания в Белом доме Ф. Рузвельт однажды признался, что если бы он был прав в семидесяти пяти случаях из ста, то не мог бы желать ничего лучшего. "Если это был максимум того, на что мог надеяться один из самых выдающихся людей двадцатого века, что можно сказать о нас с вами?" - спрашивает Д. Карнеги и заключает: "Если вы можете быть уверены в своей правоте хотя бы в пятидесяти пяти случаях из ста, то зачем вам говорить другим, что они не правы?" [121].

И действительно, вам, наверное, приходилось быть свидетелем как кто-то третий, наблюдающий за разбушевавшимися спорщиками, может положить конец недоразумению дружелюбным, тактичным замечанием, сочувственным стремлением понять точку зрения обоих спорщиков.

Никогда не следует начинать с заявления: "Я вам докажу то-то и то-то". Это равносильно тому, считают психологи, чтобы сказать: "Я умнее вас, я собираюсь кое-что вам сказать и заставить вас изменить свое мнение". Это вызов. Это порождает у вашего собеседника внутреннее сопротивление и желание сразиться с вами прежде, чем вы начали спор.

Чтобы что-то доказать, надо сделать это настолько тонко, настолько искусно, чтобы никто этого и не почувствовал.

Д. Карнеги - известный мастер искусства манипуляции - считает одним из золотых правил следующее: "Людей надо учить так, как если бы вы их не учили. И незнакомые вещи

преподносить, как забытые"[367]. Спокойствие, дипломатичность, глубокое понимание аргументации собеседника, хорошо продуманная контраргументация, основанная на точных фактах - вот решение этого противоречия между требованиями "хорошего тона" в дискуссиях и твердости в отстаивании своего мнения.

В наше время почти повсеместно отмечается стремление к упрощению многих условностей, предписывавшихся общегражданским этикетам. Это – одно из знамений времени: темпы жизни, изменившиеся и продолжающие быстро меняться социально-бытовые условия сильнейшим образом влияют на этикет. Поэтому очень много из того, что было принято еще в начале или середине нашего века, может сейчас показаться абсурдным. Тем не менее основные, лучшие, традиции общегражданского этикета, даже видоизменившись по форме, остаются жить по своему духу. Непринужденность, естественность, чувство меры, вежливость, тактичность, а главное благожелательность по отношению к людям, - вот качества, которые безотказно помогут в любых жизненных ситуациях, даже тогда, когда вы не знакомы с какими-либо мелкими правилами общегражданского этикета, которых существует на Земле великое множество.

Основные черты этикета отличаются универсальностью, то есть являются правилами вежливости не только в международном общении, но и у себя дома. Но порой бывает, что и хорошо воспитанный человек попадает в затруднительное положение. Чаще всего это происходит, когда необходимо знание правил международного этикета. Общение представителей разных стран, разных политических взглядов, религиозных воззрений и обрядов, национальных традиций и психологии, укладов жизни и культуры требует не только знания иностранных языков, но и умения вести себя естественно, тактично и достойно, что крайне необходимо и важно на встречах с людьми из других стран. Такое умение не приходит само собой. Этому следует учиться всю жизнь.

Правила вежливости каждого народа - это очень сложное сочетание национальных традиций, обычаев и международного этикета. И где бы вы ни были, в какой бы стране ни находились, хозяева вправе ожидать от гостя внимания, интереса к своей стране, уважения к своим обычаям. Рассмотрим некоторые рекомендации по общественному поведению в различных странах.

АНГЛИЯ

В Англии очень важны манеры держаться за столом. Поэтому надо соблюдать основные правила этого ритуала. Никогда не кладите руки на стол, держите их на коленях. Приборы не снимаются с тарелок, так как подставки для ножей в Англии не употребляют. Не перекладывайте приборы из одной руки в другую, нож должен все время находиться в правой руке, вилка - в левой. Концы приборов обращены к тарелке. Так как различные овощи подаются одновременно с мясными блюдами, вам следует поступать так: вы накалываете маленький кусочек мяса, при помощи ножа набираете на этот кусочек овощей; научитесь реализовывать трудное равновесие: овощи должны поддерживаться кусочком мяса на выпуклой стороне зубьев вилки. Вы должны добиться этого, так как если вы рискнете наколоть на вилку хоть одну горошину, то вас сочтут невоспитанным.

Не следует целовать рук или делать при публике таких комплиментов, как "какое у вас платье!" или "как восхитителен этот торт!" - это расценивается как большая неделикатность.

За столом не разрешаются отдельные разговоры. Все должны слушать того, кто говорит и в свою очередь говорить, что бы быть услышанным всеми.

ГЕРМАНИЯ

Надо называть титул каждого, с кем разговариваете. Если титул неизвестен, то можно обращаться так: "Herr Doctor!". Слово доктор не зарезервировано, как у нас только для медиков, а употребляется в любом случае при указании специальности или профессии.

Перед тем, как выпить, поднимают бокал и чокаются с хозяином (хотя, например, во Франции поднимают бокал, но не чокаются).

В ресторане приветствуют всех находящихся около вас, даже незнакомых, выражением "Mahlzeit", означающим приблизительно "Приятного аппетита".

ИСПАНИЯ

Если вас просят остаться на завтрак - не принимайте этого приглашения: оно является простой формальностью. Если его повторяют – снова откажитесь. Только после третьего раза можно принять приглашение, так как на этот раз оно будет искренним, а не просто жестом

Как ни странно, прибывать в точно назначенное время – не принято, непременно нужно опаздывать на 15-20 минут.

Никогда не следует наносить визиты в часы послеобеденного отдыха. В поезде обязательно предложите вашим соседям закусить вместе с вами. Они откажутся, так же как и вы должны это сделать, если это будет предложено вам.

ГОЛЛАНДИЯ

В отличие от Испании, в этой стране нужно соблюдать исключительную точность во времени при каждой встрече или приглашении. Следует избегать рукопожатий, не делать комплиментов. Вообще голландцы любят сдержанность, может быть даже чрезмерно.

АЗИАТСКИЕ СТРАНЫ

На востоке суп подают в конце обеда; во многих южных странах и в среднеазиатских республиках гостей часто принимают во дворе, который является по их обычаям продолжением дома; в турецкой семье могут пригласить провести время в бане; в Бразилии не принято носить тропический шлем, а в Таиланде – говорить о жаре. Латиноамериканцы в знак своего особого расположения к гостю часто переходят в разговор на "ты".

Культура современного общества в итоге усваивает наиболее ценную часть культуры всех стран и всех предшествующих поколений. В процессе дальнейшего ее развития могут участвовать и деловые люди, обогащая в общении с иностранцами или за границей свой культурный опыт, свою культуру поведения, воспринимая все лучшее, что есть у других народов.

Раньше под словом "свет" подразумевалось интеллигентное, привилегированное и благовоспитанное общество. "Свет" состоял из людей, отличающихся своим умом, ученостью, каким-либо талантом, или хотя бы своей вежливостью. В настоящее время понятие "свет уходит, но светские правила поведения остаются.

Светский этикет – это не что иное, как *знание приличий, умение держать себя в обществе* так, чтобы заслужить всеобщее одобрение; и никакими из своих действий не оскорбить кого бы то ни было.

Вот несколько принципов, которых следовало бы придерживаться в разговоре, ведь манера разговаривать – вторая по значимости после манеры одеваться, на которую человек обращает внимание и по которой складывается первое впечатление о нем.

Тон разговора должен быть плавным и естественным, но никак не педантичным и игривым, то есть нужно быть ученым, но не педантом, веселым, но не производить шума, вежливым, но не утрировать вежливость. В "свете" говорят обо всем, но ни во что не углубляются. В разговорах следует избегать всякой серьезной полемики, особенно в разговорах о политике и религии.

Умение слушать такое же необходимое условие для вежливого и воспитанного человека, как и умение говорить; и если вы хотите чтобы вас слушали, нужно самому слушать других или, по крайней мере, делать вид, что вы слушаете.

В обществе не следует начинать говорить о себе, пока не попросят специально, так как только очень близкие друзья (и то вряд ли) могут интересоваться личными делами кого бы то ни было.

За столом не нужно торопиться раскладывать свою салфетку, лучше подождать, пока другие это сделают. Неприлично вытирать свои приборы в гостях, у знакомых, так как этим вы показываете свое недоверие к хозяевам, но это позволительно в ресторанах.

Хлеб надо всегда ломать кусочками над своей тарелкой, чтобы не крошить на скатерть, резать свой кусок хлеба ножом или откусывать от целого ломтя неприлично.

Суп следует есть не с конца ложки, а с бокового края.

Для устриц, омаров да и вообще для всех мягких блюд (таких как мясо, рыба и т. п.) следует употреблять только ножи.

Считается очень неприличным есть фрукты, откусывая прямо от них. Нужно ножом очистить фрукт от кожуры, разрезать фрукт на части, вырезать сердцевину с зернами и только после этого есть.

Никто не должен просить, чтобы ему первому поднесли блюдо, выказывая каким-либо образом свое нетерпение. Если вам за столом захотелось пить, то следует протянуть свою рюмку к тому, кто наливает, держа ее между большим, указательным и средним пальцами правой руки. Нужно избегать оставлять в своем стакане вино или воду, которые могут пролиться.

Вставая из-за стола, вовсе не следует складывать свою салфетку, и очень неприлично уезжать

тотчас после обеда, всегда нужно подождать, по крайней мере, полчаса.

При сервировке стола следует иметь в виду, что не принято класть более трех вилок или трех ножей (каждому виду блюд должен соответствовать свой прибор) так как все приборы все равно не будут использоваться одновременно. Остальные ножи, вилки и другие дополнительные предметы сервировки подаются в случае необходимости к соответствующим блюдам. Вилки должны лежать слева от тарелки в порядке последовательности подачи блюд. Справа от тарелки нож для закуски, столовая ложка, нож для рыбы и большой обеденный нож.

Бокалы ставятся в такой последовательности справа налево: бокал (стакан) для воды, бокал для шампанского, бокал для белого вина, несколько меньший бокал для красного вина и еще меньший для десертного вина. На самый высокий фужер обычно кладут карточку с именем и фамилией гостя, для которого предназначено место.

Хотя и говорят, что провожают по уму, но встречают-то все-таки по одежке. Одежда – одно из главнейших условий того, насколько хорошее сложится у человека мнение о вас. Рокфеллер начал свой бизнес с того, что купил себе на последние деньги дорогой костюм и стал членом гольф-клуба.

Я думаю, не стоит говорить о том, что одежда должна быть опрятной, вычищенной и выглаженной. Но вот несколько советов по поводу того, как и в каких случаях нужно одеваться.

На приемы до 20.00, мужчины могут надевать любые костюмы неярких цветов. На приемы, начинающиеся после 20.00, следует надевать костюмы черного цвета.

В официальной обстановке пиджак должен быть застегнут. В застегнутом пиджаке входят к знакомым, в ресторан, в зрительный зал театра, сидят в президиуме или выступают с докладом, но при этом следует знать, что нижнюю пуговицу пиджака никогда не застегивают. Расстегнуть пуговицы пиджака можно на обеде, ужине или сидя в кресле.

В случае, когда нужно надевать смокинг, это специально указывается в приглашении (*cravate noire, black tie*).

Цвет мужских носков должен быть в любом случае темнее, чем костюм, что создает переход от цвета костюма к цвету обуви. Лакированная обувь должна надеваться только к смокингу.

Журнал "Models of the season" рекомендует придерживаться следующих правил:

- пиджак предпочтительнее классический "английский" (с двумя шлицами сзади). В отличие от "европейского" (без шлиц) и "американского" (с одной шлицей), он позволяет своему обладателю не только элегантно стоять, но и элегантно сидеть;

- брюки должны быть такой длины, чтобы спереди чуть спускаться на обувь, а сзади доходить до начала каблука;

- рубашка под пиджаком допускается только с длинными рукавами. Не следует надевать нейлоновых и трикотажных рубашек;

- воротник должен быть на сантиметр-полтора выше воротника пиджака;

- жилет должен быть не слишком короткий, ни рубашка, ни ремень не должны быть видны;

- ремень соответственно исключает подтяжки и наоборот;

- носки к деловому и праздничному костюму подбираются в тон, ни в коем случае не белые, и достаточно длинные.

Женщина пользуется значительно большей свободой в выборе фасона одежды и ткани, чем мужчина. Основное правило, которое следует соблюдать при выборе одежды, - это соответствие времени и обстановке. Поэтому не принято принимать гостей или ходить в гости в роскошных платьях в дневное время. Для таких случаев подойдет элегантное платье или платье-костюм.

Если человек хочет подчеркнуть белизну своего лица, то ему следует надевать красную одежду, в любых других сочетаниях красный цвет одежды подавляет естественный цвет лица. Желтый цвет белизне лица придает фиолетовый оттенок.

Обычно цвет одежды подбирают с таким расчетом:

- блондинкам больше всего подходит синий цвет;

- брюнеткам - желтый цвет;

- белый цвет идет людям с розовым оттенком кожи на лице;

- черный цвет поглощает блеск других цветов.

Визитная карточка во многих случаях заменяет "удостоверение личности". Обычно она печатается на языке страны, в которой живет владелец карточки, по-английски или на языке страны пребывания.

На визитной карточке печатаются имя и фамилия, должность и адрес фирмы, где человек работает, а также номер телефона (факса, телекса).

Визитная карточка вручается человеку так, чтобы он смог сразу прочесть ее, а дающий должен тем временем вслух произнести свое имя и фамилию.

На визитных карточках жен проставляется лишь имя и фамилия, *должность не указывается*.

Визитные карточки, на которых указано одновременно имя и фамилия мужа и жены, рассылаются или завозятся, главным образом, дамам.

На визитных карточках, написанных не на русском языке, отчество не указывается, так как в большинстве стран не существует даже такого понятия.

Надписи карандашом в левом нижнем углу визитной карточки могут означать следующее:

р.ф. - поздравление,

р.г. - благодарность,

р.с. - соболезнование,

р.р. - заочное представление,

р.ф.с. - удовлетворение знакомством,

р.р.с. – вместо личного визита в случае окончательного отъезда,

р.ф.N.a. - поздравление с Новым годом.

Завозимые визитные карточки непосредственно ее владельцем загибаются с правой стороны (загнутый угол означает личное посещение), посылаемые визитные карточки не загибаются.

На полученные или завезенные визитные карточки полагается ответить в течение 24 часов.

Визитные карточки не должны быть вычурными, экстравагантными, не должны иметь золотых обзоров. Шрифт может использоваться только черный.

Этикет в письмах, по существу, это все те же формальности, превратившиеся в обычаи. Поздравления с Новым годом, посылаются заранее, для того чтобы они были получены накануне Нового года или в день праздника. Этот срок должен соблюдаться в отношениях с родственниками, относительно же друзей или близких знакомых срок поздравлений может быть растянут и на первую неделю после Нового года, всех остальных можно поздравлять в продолжение всего января.

Письма пишутся только с одной стороны листа, обратная сторона должна всегда оставаться чистой.

Этикет не требует красоты почерка, но писать неразборчиво так же некрасиво, как и бормотать себе под нос, разговаривая с другими.

Очень некрасивым и невежливым считается ставить одну букву с точкой вместо подписи. Какого бы рода письмо ни было: деловое или дружеское – никогда не нужно забывать ставить адрес и число.

Никогда не следует писать многословно лицам, стоящим выше или ниже вас по положению. В первом случае многословием можно показать свое неуважение, да и, скорее всего, длинное письмо просто не будут читать, а во втором случае – длинное письмо можно посчитать за фамильярность.

В искусстве составлять письма играет очень важную роль умение отличить того, к кому мы пишем, и выбрать верный тон письма.

Письмо изображает нравственный облик пишущего, оно, так сказать, мерило его образования и знаний. Поэтому при переписке следует быть утонченно остроумным, ежеминутно помня о том, что по ней люди заключают о ваших достоинствах и недостатках. Малейшая бестактность в словах и небрежность в выражениях - выставляют пишущего в неприятном для него свете.

Интеллигентность заключена не только (и даже - не столько!) в знаниях, но и в способности к пониманию другого. Она проявляется в тысяче и тысяче мелочей: в умении уважительно спорить, вести себя скромно за столом, в умении незаметно помочь другому, беречь природу, не мусорить вокруг себя - не мусорить окурками или руганью, дурными идеями.

Интеллигентность - это терпимое отношение к миру и к людям.

В основе всех хороших манер лежит забота о том, чтобы человек не мешал человеку, чтобы все вместе чувствовали себя хорошо. Не мешать друг другу надо уметь. Воспитывать в себе нужно не столько манеры, сколько то, что выражается в манерах, бережное отношение к миру, к обществу, к природе, к своему прошлому.

Не надо запоминать сотни правил, следует запомнить одно – необходимость уважительного отношения к другим.

В наше стремительное время постоянно растет спрос на деловых, организованных людей. Спрос на них во все времена превышал, превышает и будет превышать предложение, потому что нет более надежных, результативных, точных и внимательных "изделий рода человеческого".

Организованного человека отличает определенная система работы, техника личного труда, уважение ко времени. Он делает в три-четыре раза больше, чем неорганизованный человек, проживая, при этом, как бы три-четыре жизни.

Неорганизованный человек идет на поводу у времени и дел. Организованный умеет управлять временем и делами. Его стиль деятельности, результаты труда показывают, что организация любого жизненного процесса в руках человека - огромная сила.

Чтобы стать организованным человеком, нужно преодолеть себя, иметь волю и упорство.

Предлагаемый тест (№ 34) послужит не только для проверки личной организованности, но и будет средством, которое может побудить к постижению секретов самоорганизации, к выработке организационных навыков и привычек. Выберите в каждом вопросе наиболее подходящий для вас вариант ответа.

1. Имеются ли у вас главные, основные цели в жизни, к достижению которых вы стремитесь?
 - а) У меня такие цели есть;
 - б) разве нужно иметь какие-то цели? Ведь жизнь так изменчива;
 - в) у меня есть главные цели и я подчиняю свою жизнь их достижению;
 - г) цели у меня есть, но моя деятельность мало способствует их достижению.
2. Составляете ли вы план работы, дел на неделю, используя для этого еженедельник, специальный блокнот и т. д.?
 - а) Да;
 - б) нет;
 - в) не могу сказать ни "да", ни "нет", так как намечаю главные дела в голове, а план на текущий день - в голове или на листке бумаги;
 - г) пробовал составлять план, используя для этого еженедельник, но потом понял, что это ничего не дает.
3. Отчитываете ли вы себя за невыполнение намеченного на неделю, на день?
 - а) Отчитываю в тех случаях, когда вижу свою вину, лень или неповоротливость;
 - б) отчитываю, несмотря ни на какие субъективные или объективные причины;
 - в) сейчас и так все ругают друг друга, зачем же еще отчитывать самого себя?
 - г) придерживаюсь такого принципа: что удалось сделать сегодня - хорошо, а что не удалось - выполню, может быть, в другой раз.
4. Как вы ведете свою записную книжку с номерами телефонов деловых людей, знакомых, родственников, приятелей и т. д.?
 - а) Я хозяин (хозяйка) своей записной книжки. Как хочу, так и записываю телефоны, фамилии, имена. Если понадобится чей-то номер телефона, то обязательно найду;
 - б) часто меняю записные книжки с записями телефонов, так как нещадно их эксплуатирую. Переписывая телефоны, стараюсь все сделать "по науке", однако при дальнейшем пользовании сбиваюсь на произвольную запись;
 - в) записи телефонов, фамилий, имен веду "почерком настроения". Считаю важным, чтобы был записан телефон, фамилия, имя, отчество, а на какой странице записано, прямо или криво, это не имеет значения;
 - г) использую общепринятую систему: в соответствии с алфавитом записываю фамилию, имя, отчество, номер телефона, если нужно, то и дополнительные сведения (адрес, место работы, должность).
5. Вас окружают различные вещи, которыми вы часто пользуетесь. Каковы ваши принципы расположения вещей?
 - а) Каждая вещь лежит там, где ей хочется;
 - б) придерживаюсь принципа: каждой вещи – свое место;
 - в) периодически навожу порядок в расположении вещей, предметов затем кладу их туда, куда придется, чтобы не загружать голову "расположением" спустя какое-то время опять навожу порядок и т. д.;
 - г) считаю, что данный вопрос не имеет никакого отношения к самоорганизации.
6. Можете ли вы по истечении дня сказать, где, сколько и по каким причинам вам пришлось напрасно потерять время?
 - а) могу сказать о потерянном времени;
 - б) могу сказать только о месте, где было напрасно потеряно время;
 - в) если бы потерянное время обращалось в деньги, тогда бы я считал (считала) его;
 - г) всегда хорошо представляю, где, сколько и почему было напрасно потеряно время;

д) не только хорошо представляю, где, сколько и почему было потеряно время, но и изыскиваю приемы сокращения потерь в тех же самых местах и ситуациях.

7. Каковы ваши действия, когда на совещании, на собрании начинается "переливание из пустого в порожнее"?

а) Предлагаю обратить внимание на существо вопроса;

б) любое совещание или собрание представляет собой сочетание как "полного", так и "пустого". Когда наступает пустое, то ждешь полного. Когда подходит полоса полного, то немного утомляешься и для разрядки... ждешь пустого. В таком чередовании и проходит совещание или собрание. И ничего тут не поделаешь;

в) погружаюсь в "небытие";

г) начинаю заниматься теми делами, которые взял с собой в расчете на "переливание".

8. Вам предстоит выступить с докладом. Будете ли вы при подготовке уделять внимание не только содержанию доклада, но и его продолжительности?

а) Буду уделять самое серьезное внимание содержанию доклада. Думаю, что продолжительность нужно определять лишь приблизительно. Если доклад будет интересным, то всегда дадут время, чтобы закончить его;

б) уделяю в равной степени внимание содержанию и продолжительности доклада, а также его вариантам в зависимости от времени.

9. Стараетесь ли вы использовать буквально каждую минуту для выполнения задуманного?

а) Стараюсь, но у меня не всегда получается в силу личных причин (упадок сил, настроение и др.);

б) не стремлюсь к этому, так как считаю, что не нужно быть мелочным в отношении времени;

в) зачем стремиться, если время все равно не обгонишь;

г) стараюсь и пытаюсь, несмотря ни на что.

10. Какую систему фиксации поручений, заданий и просьб вы используете?

а) Записываю в своем еженедельнике, что выполнить и когда;

б) фиксирую наиболее важные поручения, просьбы, задания в своем еженедельнике. "Мелочи" пытаюсь запомнить. Если забываю о "мелочи", то не считаю это недостатком;

в) стараюсь запомнить поручения, задания и просьбы, так как это тренирует память. Однако, должен (должна) признаться, что память часто подводит меня;

г) придерживаюсь принципа "обратной памяти": пусть о поручениях и заданиях помнит тот, кто их дает. Если поручение нужное, то о нем не забудут и вызовут меня для срочного исполнения.

11. Пунктуальны ли вы (идя на деловую встречу, на собрание, совещание, заседание)?

а) Прихожу раньше на 5-7 минут;

б) прихожу вовремя, к началу собрания, совещания или заседания;

в) как правило, опаздываю;

г) всегда опаздываю, хотя пытаюсь прийти раньше или вовремя;

д) если бы было издано научно-популярное пособие "Как не опаздывать", то я, вероятно, научился (научилась) бы не опаздывать.

12. Какое значение вы придаете своевременности выполнения заданий, поручений, просьб?

а) Считаю, что своевременность выполнения – это один из важных показателей моего умения работать, своего рода триумф организованности. Однако мне кое-что не всегда удастся выполнить вовремя;

б) своевременность выполнения - это зверь, который может "укусить" именно в ту минуту, когда задание выполнено. Лучше немного затянуть время выполнения задания;

в) предпочитаю поменьше рассуждать о своевременности, а выполнять задания и поручения в срок;

г) своевременно выполнить задание или поручение - это верный шанс получить новое. Исполнительность всегда своеобразно "наказывается".

13. Предположим, вы пообещали что-то сделать или в чем-то помочь другому человеку. Но обстоятельства изменились таким образом, что выполнить данное обещание довольно затруднительно. Как вы будете себя вести?

а) Сообщу человеку об изменившихся обстоятельствах и о невозможности выполнить обещанное;

б) постараюсь сказать человеку, что обстоятельства изменились и выполнить обещание затруднительно. Одновременно скажу, что не нужно терять надежду на обещанное;

- в) буду стараться выполнить обещанное. Если выполню - хорошо, не выполню – тоже не беда, так как я довольно редко не сдерживал (не сдерживала) своих обещаний;
- г) ничего не буду сообщать человеку. Выполню обещание во что бы то ни стало.

ЛЕКЦИЯ 33. Способы психологической защиты

В ситуациях, когда интенсивность потребности нарастает, а условия ее удовлетворения отсутствуют, поведение регулируется с помощью механизмов психологической защиты. Ф. В. Бассин [25] определяет психологическую защиту как нормальный механизм, направленный на предупреждение расстройств поведения не только в рамках конфликтов между сознанием и бессознательным, но и между разными эмоционально окрашенными установками. Эта особая психическая активность реализуется в форме специфических приемов переработки информации, которые могут предохранять личность от стыда и потери самоуважения в условиях мотивационного конфликта. Психологическая защита проявляется в тенденции человека сохранять привычное мнение о себе, отторгая или искажая информацию, расцениваемую как неблагоприятную и разрушающую первоначальные представления о себе и других.

Механизм психологической защиты связан с реорганизацией осознаваемых и неосознаваемых компонентов системы ценностей и изменением всей иерархии ценностей личности. Э. А. Костандов [147] предложил логически стройное и убедительное представление глубинного физиологического компонента психологической защиты. Отрицательные эмоциональные переживания формируют устойчивую рефлекторную связь в коре мозга. Она в свою очередь повышает пороги чувствительности и тем самым тормозит сигналы, связанные с событиями, вызывающими такие переживания, препятствуя их осознанию. Временные связи между неосознаваемыми стимулами могут запечатлеваться в долговременной памяти, быть чрезвычайно стойкими. Это позволяет понять способ возникновения стойких эмоциональных переживаний в случаях, когда их повод остается для переживающего их человека неосознанным.

Э. А. Костандов признает существование в мозге чувствительного механизма, реагирующего на физически очень слабые, но весьма значимые для данного человека раздражители. Несмотря на то, что эти раздражители не осознаются человеком, они могут вызвать у него ряд вегетативных реакций, приводящих к изменениям физиологического и психологического состояний.

Как объяснить стойкость очагов отрицательного эмоционального возбуждения, возникающих при переживаниях конфликтов? Интересную мысль по этому поводу высказывает Е. Т. Соколова [308]. Она обращает внимание на тот известный факт, что всякое препятствие ведет к прерыванию действия до тех пор, пока препятствие не будет преодолено или человек не откажется от его преодоления. При этом действие оказывается незавершенным либо в своем внешнем, материальном, плане либо во внутреннем, коль скоро решение преодолевать препятствие или отказаться от действия еще не принято. В том случае, когда человек не осознает конкретного смысла тех или иных обстоятельств, незавершенным оказывается прежде всего сам акт осознания.

Как показано экспериментами Зейгарник [427], именно незавершенные действия (и сопутствующие им обстоятельства) запоминаются лучше завершенных и, что особенно важно, запоминаются произвольно. В работах Левина также показано, что незаконченные действия формируют тенденцию к их завершению, при этом, если прямое завершение невозможно, человек начинает совершать замещающие действия. Можно допустить, что механизмы психологической защиты - это и есть некоторые специализированные формы замещающих действий.

В экспериментальных условиях была воспроизведена ситуация, отчетливо выявившая эффект психологической защиты. Студентам предлагалось опознать и как можно быстрее отреагировать на ряд слов, предъявлявшихся на экране в дефиците времени. Среди слов были слова-табу (бренные, неприличные) и нейтральные. Оказалось, что порог опознания слов-табу был существенно выше, чем нейтральных [399].

Защитные механизмы начинают свое действие, когда достижение цели нормальным способом невозможно или когда человек полагает, что оно невозможно. Важно подчеркнуть, что это не способы достижения желаемой цели, а способы организации частичного и временного душевного равновесия с тем, чтобы собрать силы для реального преодоления возникших трудностей, то есть для разрешения конфликта соответствующими поступками. В этом случае люди по-разному реагируют на свои внутренние трудности. Одни, отрицая их существование, подавляют склонности, которые доставляют им неудобства, и отвергают некоторые свои желания как

нереальные и невозможные. Приспособление в этом случае достигается за счет изменения восприятия. Сначала человек отрицает то, что нежелательно, но постепенно может привыкнуть к такой ориентации, действительно забыть болезненные сигналы и действовать так, как если бы их не существовало. Другие люди преодолевают конфликты, пытаясь манипулировать беспокоящими их объектами, стремясь овладеть событиями и изменить их в нужном направлении. Третьи находят выход в самооправдании и снисхождении к своим побуждениям, а четвертые прибегают к различным формам самообмана. Личностям с особенно жесткой и косной системой принципов поведения было бы особенно трудно и подчас невозможно действовать в разнообразной и изменчивой среде, если бы защитные механизмы не оберегали их психику.

Опыт, не совместимый с представлением человека о себе, имеет тенденцию не допускаться к осознанию. Восприятие угрозы сопровождается мобилизацией защиты с целью поддержать структуру "Я". Это достигается либо искажением восприятия, либо отрицанием воспринятого и, следовательно, отрицанием всякой угрозы для личности.

К механизмам психологической защиты относят обычно отрицание, вытеснение, проекцию, идентификацию, рационализацию, включение, замещение, отчуждение и др.

Отрицание сводится к тому, что информация, которая тревожит и может привести к конфликту, не воспринимается. Имеется в виду конфликт, возникающий при появлении мотивов, противоречащих основным установкам личности, или информации, которая угрожает самосохранению, престижу, самооценке. Этот способ защиты вступает в действие при конфликтах любого рода, не требуя предварительного научения, и характеризуется заметным искажением восприятия действительности. Отрицание формируется еще в детском возрасте и зачастую не позволяет человеку адекватно оценить происходящее вокруг, что в свою очередь вызывает затруднения в поведении. Например, при массовом социологическом исследовании взрослым людям задавали вопрос, убедили ли их материалы прессы в том, что курение вызывает рак легких. Положительный ответ дали 54 % некурящих и только 28 % курящих. Большинство курящих отрицали значение приводимых фактов, поскольку их принятие означало бы осознание серьезной опасности для их собственного здоровья [61].

Вытеснение – наиболее универсальный способ избегания внутреннего конфликта путем активного выключения из осознания неприемлемого мотива или неприятной информации. Например, особо неудобные для нас факты особенно легко забываются. Вытеснение – бессознательный психический акт, при котором неприемлемая информация или мотив отвергаются цензурой на пороге сознания. Ущемленное самолюбие, задетая гордость и обида могут порождать декларирование ложных мотивов своих поступков, чтобы скрыть истинные не только от других, но и от себя. Истинные, но неприятные мотивы вытесняются, с тем чтобы их заменили другие, приемлемые с точки зрения социального окружения и потому не вызывающие стыда и угрызений совести. Ложный мотив в этом случае может быть опасен тем, что позволяет прикрывать общественно приемлемой аргументацией личные эгоистические устремления.

Вытесненный мотив, не находя разрешения в поведении, сохраняет, однако, свои эмоциональные и вегетативные компоненты. Несмотря на то что содержательная сторона травмирующей ситуации не осознается и человек может активно забыть сам факт того, что он совершил некоторый неблагоприятный поступок, например струсил, конфликт сохраняется, а вызванное им эмоционально-вегетативное напряжение субъективно может восприниматься как состояние неопределенной тревоги. Поэтому вытесненные влечения могут проявляться в невротических и психофизиологических симптомах. Обмолвки, описки, неловкие движения также нередко свидетельствуют о вытеснении [340]. Интересно, что быстрее всего вытесняется и забывается человеком не то плохое, что ему сделали люди, а то плохое, что он причинил себе или другим. Неблагодарность связана с вытеснением, все разновидности зависти и бесчисленные компоненты комплексов собственной неполноценности вытесняются с огромной силой. Великолепный пример вытеснения можно найти в романе Л. Н. Толстого "Война и мир", где Николай Ростов с искренним воодушевлением рассказывает о своей храбрости на поле боя. В действительности он струсил, но вытеснение было столь сильным, что он уже сам верил в свой подвиг [325].

При вытеснении неразрешенный конфликт обнаруживает себя различными симптомами, высоким уровнем тревожности и чувством дискомфорта. Яркий пример вытеснения описан в работе А. М. Свядоша. "Больной X., 28 лет, однажды, спускаясь утром по лестнице, чтобы пойти на работу, вдруг остановился, так как у него появилась мысль: не осталась ли открытой дверь? Вернулся, проверил – дверь была плотно закрыта. С этого времени его стало преследовать навязчивое сомнение: не осталась ли дверь открытой? При уходе из дому дверь закрывалась

женой на засовы, задвижки, замки и тем не менее он по несколько раз в день, оставив работу, вынужден был возвращаться домой, чтобы проверить, не осталась ли дверь открытой. Он понимал необоснованность своей тревоги, боролся с ней, но не мог ее преодолеть. Сам больной не мог связать свое заболевание с какой-нибудь причиной. Оно казалось ему возникшим без всякого внешнего повода" [290, с. 363]. А предыстория болезни такова. Пациент был женат вторично, первую жену он очень любил и прожил с нею около двух лет. К концу этого периода он стал вспыльчивым, раздражительным, и отношения с женой стали ухудшаться. Как-то раз, придя домой и застав дверь открытой, он нашел записку от жены, в которой она сообщала, что ушла от него к другому человеку. Пациент очень болезненно переживал уход жены, просил ее вернуться, но она отказалась. Через полтора года он женился вторично. Этот брак оказался удачным, и они прожили вместе около двух лет, когда внезапно развилось болезненное состояние. Жена отметила, что незадолго до появления описанной навязчивости больной стал вспыльчивым, раздражительным, ворчливым, поэтому отношения между ними ухудшились. Сам больной этого не замечал.

В приведенном случае навязчивое состояние отражало переживания человека. Возникшая внутренняя связь между открытой дверью и уходом первой жены означала в скрытой символической форме боязнь потерять вторую жену, когда отношения с ней стали ухудшаться. Мысль о потере оказалась для него столь тягостной, что она была вытеснена, то есть не нашла отражения в сознании, и прорвалась в скрытой форме в виде боязни застать дверь дома открытой. Психотерапия помогла осознать эту связь, привела к избавлению от этого состояния.

Таким образом, вытеснение означает подавление, исключение из сознания импульса, возбуждающего напряжение и тревогу. Бывает, что человек должен принять какое-то трудное решение, связанное для него с длительными волнениями и переживаниями. В таком случае он может внезапно "забыть" об этом деле. Аналогично он способен полностью утратить воспоминание о своем неэтичном поступке, невыполненном обещании. Важно, что человек не делает вид, а действительно забывает нежелательную, травмирующую его информацию, она полностью вытесняется из его памяти. Поэтому если мы замечаем, что неоднократно забываем нечто, то пора задать себе вопрос, действительно ли мы хотим воспользоваться данной информацией.

Проекция - бессознательный перенос (приписывание) собственных чувств, желаний и влечений, в которых человек не хочет себе сознаться, понимая их социальную неприемлемость, на другое лицо. Например, когда человек по отношению к кому-то проявил агрессию, у него нередко возникает тенденция понизить привлекательные качества пострадавшего. Человек, постоянно приписывающий другим собственные стремления, противоречащие его моральным нормам, получил даже специальное название - ханжа.

Идентификация - бессознательный перенос на себя чувств и качеств, присущих другому человеку и недоступных, но желательных для себя. У детей - это простейший механизм усвоения норм социального поведения и этических ценностей. Так, мальчик бессознательно старается походить на отца и тем самым заслужить его любовь и уважение. Благодаря идентификации достигается также символическое обладание желаемым, но недостижимым объектом [338]. В расширенном толковании идентификация - неосознаваемое следование образцам, идеалам, позволяющее преодолеть собственную слабость и чувство неполноценности.

Рационализация - псевдоразумное объяснение человеком своих желаний, поступков, в действительности вызванных причинами, признание которых грозило бы потерей самоуважения. В частности она связана с попыткой снизить ценность недоступного. Так, переживая психическую травму, человек защищает себя от ее разрушительного воздействия тем, что переоценивает значимость травмирующего фактора в сторону ее понижения: не получив страстно желаемого, убеждает себя, что "не очень-то и хотелось". Рационализация используется человеком в тех особых случаях, когда он, страшаясь осознать ситуацию, пытается скрыть от себя тот факт, что в своих действиях побуждается мотивами, находящимися в конфликте с его собственными нравственными стандартами. Наиболее яркие феномены рационализации получили названия "кислый виноград" и "сладкий лимон". Первый, известный по басне Эзопа "Лиса и виноград", отражает понижение значимости недоступного. Защита по типу "сладкого лимона" направлена не столько на дискредитацию недостижимого объекта, сколько на преувеличение ценности имеющегося. Если человек демонстрирует пренебрежительное отношение к высшему образованию, то не исключено, что он защищается от огорчений в связи с упущенной возможностью учиться. Этот же человек не жалеет сил, чтобы дать своим детям высшее образование, которое ему самому якобы не нужно. Точно так и похвальба альковными подвигами

- тоже может выступать как психологическая защита от представления о себе как о сексуально неполноценном человеке.

Близким к рационализации способом психологической защиты является **включение**, при котором также переоценивается значимость травмирующего фактора. Для этого используется новая глобальная система ценностей, куда прежняя система входит как часть, и тогда относительная значимость травмирующего фактора понижается на фоне других, более мощных. Примером защиты по типу включения является **катарсис** - облегчение внутреннего конфликта при сопереживании. Если человек наблюдает и сопереживает драматические ситуации других людей, существенно более тягостные и травмирующие, чем те, которые тревожат его самого, он начинает смотреть на свои беды по-другому, оценивая их в сравнении с чужими. Издревле катарсис связывают с театром. Действительно, собственные мучительные состояния зрителей могут облегчаться, когда они переживают события, происходящие с героями классической трагедии на театральной сцене. В этом – одно из благотворных влияний театрального искусства на психику человека. Из сказанного становится понятным, что люди, способные искренне сопереживать страданиям окружающих, не только облегчают их другим, но способствуют улучшению и своего психического здоровья.

Замещение - замена действия, направленного на недоступный объект, на действие с доступным объектом. Замещение разряжает напряжение, созданное недоступной потребностью, но не приводит к желаемой цели. Когда человеку не удастся выполнить действие, необходимое для достижения поставленной перед ним цели, он иногда совершает первое попавшееся бессмысленное движение, дающее какую-то разрядку внутреннему напряжению. Такое замещение мы часто видим в жизни, когда человек срывает свое раздражение, гнев, досаду, вызванные одним лицом, на другом лице или на первом попавшемся предмете.

Изоляция, или **отчуждение**, – обособление внутри сознания травмирующих человека факторов. При этом доступ неприятных эмоций к сознанию блокируется, так что связь между каким-то событием и его эмоциональной окраской не отражается в сознании. Этот вид защиты напоминает "синдром отчуждения", для которого характерно чувство утраты эмоциональной связи с другими людьми, ранее значимыми событиями или собственными переживаниями, хотя их реальность и осознается. Феномены дереализации, деперсонализации и расщепления личности (множественности "Я") могут быть связаны с такой защитой. В литературе описано более 200 случаев расщепления личности. Очень часто двойник воплощает то, что чуждо первому "Я", то, к чему оно относится со страхом или отвращением, против чего протестует его существо. Эти разные "Я" могут ничего не знать друг о друге.

Известен случай с тремя лицами Евы Уайт [421]. 25-летняя Ева обратилась к врачу по поводу головных болей и провалов памяти после них. Пока врач обдумывал это, его пациентка резко изменилась: вместо сдержанной, воспитанной дамы перед ним возникла легкомысленная девица, которая языком и тоном, совершенно чуждым Уайт, стала бойко обсуждать проблемы последней, говоря о ней в третьем лице. На вопрос о ее собственном имени девица ответила, что ее зовут Ева Блэк. В течение 14 месяцев перед врачом появлялась то одна, то другая Ева. Блэк не разделяла чувств Уайт по поводу ее неудачного замужества, по поводу материнской любви и по другим вопросам. Характеры у них были совсем разные: Уайт – строгая, сдержанная, преимущественно грустная женщина, одевалась просто и консервативно, держалась с достоинством, любила стихи, говорила спокойно и мягко, была хорошей хозяйкой и любящей матерью. Блэк – общительная, эксцентричная, по-детски тщеславная, заразительно веселая и беззаботная, говорила с грубоватым юмором, любила приключения, одевалась вызывающе, не любила ничего серьезного. В ходе психотерапии помимо этих двух Ев на сцене появилось еще третье лицо - Джейн, которая сильно отличалась от обеих Ев.

Избирательность отношения человека к группе и коллективу связана с опосредованием психологической защиты. Она является своеобразным фильтром, включающимся при существенном рассогласовании собственной системы ценностей и оценки своего поступка или поступков близких людей, отделяющих желательные воздействия от нежелательных, соответствующие убеждениям, потребностям и ценностям личности от несоответствующих. Применительно к воспитанию это может проявляться в повышенно критическом отношении к воспитателю или преподавателю, при этом защитные отношения могут быть перенесены с личности воспитателя на содержание преподаваемого им предмета. Полезно иметь в виду, что воздействие психологической защиты может способствовать сохранению внутреннего комфорта человека даже при нарушении им социальных норм и запретов, поскольку, снижая действенность социального контроля, она создает почву для самооправдания.

Если человек, относясь к себе в целом положительно, допускает в сознание представление о своем несовершенстве, о недостатках, проявляющихся в конкретных действиях, то он становится на путь их преодоления. Он может изменить свои поступки, а новые поступки преобразуют его сознание и тем самым всю его последующую жизнь. Если же информация о несоответствии желаемого поведения, поддерживающего самоуважение, и реальных поступков в сознание не допускается, то сигналы конфликта включают механизмы психологической защиты и конфликт не преодолевается, то есть человек не может встать на путь самоусовершенствования. Только переводя неосознаваемые импульсы в сознание, можно достигнуть контроля над ними, приобретая большую власть над своими поступками и повышая уверенность в своих силах.

Одни люди "играючи" решают самые сложные проблемы. Других способно "положить на лопатки" и незначительное осложнение. К какому типу относитесь вы?

Чтобы ответить на этот вопрос, выберите один из трех вариантов (тест № 35).

1. Рассказываете ли вы о своих проблемах, неприятностях?
 - а) Нет, это мне не помогло бы;
 - б) да, если есть подходящий собеседник;
 - в) не всегда, людям хватает своих забот.
2. Сильно ли вы переживаете неприятности?
 - а) Всегда и очень тяжело;
 - б) все зависит от обстоятельств;
 - в) смиряюсь, ведь любой неприятности рано или поздно приходит конец.
3. Вы чем-то огорчены. Что вы делаете в таком случае?
 - а) Позволяю себе удовольствие, о котором долго мечтал;
 - б) иду к хорошим друзьям;
 - в) "жалею" сам себя, отсиживаясь дома.
4. Близкий человек обидел вас. Как вы поступите?
 - а) "Спрячусь в свою раковину";
 - б) потребую объяснений;
 - в) расскажу любому, кто готов слушать.
5. В минуту счастья:
 - а) не думаю о несчастье;
 - б) не покидает тревога, что счастье быстро уйдет;
 - в) не забываю о том, что и огорчений в жизни немало.
6. Как вы относитесь к психиатрам?
 - а) Не хотел бы стать их пациентом;
 - б) многим людям они могли бы помочь;
 - в) человек в силах помочь себе сам.
7. Судьба, по вашему мнению:
 - а) Постоянно испытывает вас;
 - б) несправедлива к вам;
 - в) благосклонна к вам.
8. О чем вы думаете после ссоры с любимым человеком, когда гнев проходит?
 - а) О хорошем, что было у вас в прошлом;
 - б) мечтаю о тайном мщении;
 - в) о том, сколько вытерпели от него (нее).

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОВТОРЕНИЯ

1. Фазы делового общения.
2. Установление контакта.
3. Ориентация.
4. Умение выйти из контакта.
5. Основные этапы деловых переговоров.
6. Стили делового общения партнеров.

7. Особенности взаимодействия с различными типами партнеров.
8. Мотивы общения.
9. Учет особенностей собеседников, партнеров в ходе построения деловых отношений.
10. Роль психологических установок в деловых отношениях.
11. Значение психологических характеристик деловых партнеров.
12. Типы деловых собеседников.
13. Понятие управленческой этики.
14. Понятие и виды этикета.
15. Нормы современного этикета.
16. Манеры общения.
17. Особенности светского этикета.
18. Особенности сервировки стола.
19. Требования к внешнему виду.
20. Особенности оформления визитных карточек.
21. Этикет в письмах.
22. Механизмы психологической защиты.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Андреева Г. М. Социальная психология. М., 1980.
2. Атватер И. Я Вас слушаю. М., 1984.
3. Безруких М. М. Я и другие. Правила поведения для всех. М., 1991.
4. Беклишев Д. В. Манеры и поведение делового человека. М., 1993.
5. Богомолов Н. Н. Доктрина "человеческих отношений". М., 1970.
6. Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком. М., 1982.
7. Бенедиктова В. И. О деловой этике и этикете. М., 1994.
8. Вечер Л. С. Секреты делового общения. Минск, 1996.
9. Вуд Д., Серрье Ж. Дипломатический церемониал и протокол. М., 1976.
10. Глушакова К. П. Переговоры: Эффективное "ты - я" взаимодействие. М., 1991.
11. Гришина Н. В. Давайте договоримся. СПб., 1992.
12. Деловой протокол и этикет. М., 1992.
13. Дерябо С. Д., Ясвин В. А. Гроссмейстер общения. М., 1996.
14. Добрович А. Б. Общение: наука и искусство. М., 1997.
15. Конфликты и переговоры. Ростов-н/Д, 1997.
16. Корнелиус Х., Фейр Ш. Выиграть может каждый. Пермь, 1992.
17. Крижанская Ю. С., Третьякова В. Н. Грамматика общения. Л., 1990.
18. Куница В. Н. Стилъ общения и его формирование. Л., 1985.
19. Лебедев Н. П. Уметь вести переговоры. М., 1991.
20. Лебедева М. М. Вам предстоят переговоры. М., 1993.
21. Леонтьев А. А. Психология общения. М., 1997.
22. Маккей Х. Как уцелеть среди акул. М., 1992.
23. Мастенбрук В. Переговоры. Калуга, 1993.
24. Мелибруда Е. Я-Ты-Мы. М., 1986.
25. Милич П. Как проводить деловые беседы. М., 1987.
26. Ночевник М. Н. Психология общения и бизнес. М., 1995.
27. Номсин Е. А. Мастерство устного выступления. М., 1982.
28. О деловой этике и этикете. М., 1994.
29. Павлова Л. Г. Основы полемического мастерства. М., 1987.
30. Правила этикета: Краткий справочник. М., 1992.
31. Психология и этика делового общения. М., 1997.
32. Романов А. А. Грамматика деловых бесед. Тверь, 1995.
33. Самоукин А. И., Самоукина Н. В., Шишов А. П. Психология бизнеса. М., 1997.
34. Хойер В. Как делать бизнес в Европе. М., 1992.
35. Фишер Р., Браун С. Путь к единению, или от переговоров - к тесному взаимодействию. М., 1992.

36. **Фишер Р., Юри У.** Путь к согласию или переговоры без поражения. М., 1990.
37. **Ханс К.** Добивайтесь своего - это успех на переговорах. М., 1992.
38. **Швальбе Б., Швальбе Х.** Личность. Карьера. Успех. М., 1993.
39. **Шейнов В. П.** Психология и этика делового контакта. Минск 1997.
40. **Шепель В. М.** Управленческая этика. М., 1989.
41. **Эрнст О.** Слово предоставлено Вам: Практические рекомендации по ведению деловых бесед и переговоров. М., 1988.
42. **Юданов А. Ю.** Конкуренция: теория и практика. М., 1996.
43. **Юри У.** Преодолевая "нет", или переговоры с трудными людьми. М., 1993.
44. **Ягер Дж.** Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. М., 1994.
45. **Якокка Л.** Карьера менеджера. М., 1990.

Послесловие

(ВМЕСТО ЗАКЛЮЧЕНИЯ)

Хочется искренне надеяться, что внимательно прочитавший данную книгу, не остался тем, кем был до этого и хоть на самую малость, но стал другим, задумался над сложными и, вместе с тем, очень важными психологическими проблемами.

Тому, кто может быть самим собой, проще стать другим - понять этого другого. Но стать самим собой нельзя без напряженной работы над своими качествами. *Истинное достоинство человека - в растущей силе его духа.*

Завершив изучение предложенного курса лекций в учебном пособии "Деловая психология", будущий специалист вправе задать вопрос: а смогу ли я, обладая этим багажом знаний, организовать свою работу так, чтобы она была эффективной и результативной?

Отвечая на этот вопрос, важно обратить особое внимание на следующее положение: развитие рыночных отношений в нашей стране вызывает огромную потребность в высококвалифицированных, по-настоящему деловых людях - предпринимателях, менеджерах, коммерсантах и т. д. В связи с необходимостью перехода организаций на совершенно новые условия существования и развития, а, кроме того, в связи с наличием фактора постоянного их изменения и усложнения, этим организациям требуются специалисты, руководители, способные возглавить данный переход, познать законы рынка и творчески их использовать, учесть весь спектр сугубо индивидуальных особенностей и различий, а также значение социальных факторов для эффективной профессиональной деятельности работников.

Отбор тематики лекций и разделов книги обусловлен, непосредственно, ее профессиональной значимостью для современного специалиста и руководителя любого профиля и ранга, ибо их профессиональный успех в огромной степени будет зависеть от умения эффективно работать с людьми.

Анализ управленческой деятельности в период формирования отечественного рынка позволяет сделать вывод о том, что одним из решающих условий успеха руководителя является необходимость обеспечения его эффективного влияния на своих подчиненных с целью полной их самореализации в профессиональной сфере. Эту работу грамотный и эффективный руководитель выполняет в процессе реализации трех основных ролевых функций: как высококвалифицированного специалиста, умелого организатора совместной трудовой деятельности, грамотного практического психолога и воспитателя подчиненных.

Важнейшее значение для результативной управленческой деятельности руководителя в современных условиях имеет работа над собой, включающая в себя управление собственным поведением, формирование и развитие необходимых деловых и личностных качеств и многое другое.

Объем книги не позволил достаточно подробно осветить ряд социальных проблем, имеющих важное значение для успешной работы организации в рыночных условиях. К ним относятся вопросы управления человеческими ресурсами и работы с персоналом (подбор и расстановка кадров, планирование карьеры и др.). Необходим также углубленный анализ профессиональной деятельности современного специалиста, руководителя любого уровня в свете современных

требований. В этом плане можно и нужно говорить о становлении нового направления в науке – "адаптологии", – связанного с изучением психофизиологических ресурсов человека, его способности эффективно трудиться в различной обстановке, особенно при смене привычного уклада деятельности, коллектива и т. д., а также приемов и методов целенаправленного воздействия на умение человека приспосабливаться к непривычным и достаточно сложным условиям на фоне постояннодействующих раздражителей и стресс-факторов.

Можно сделать смелое предположение, что полученное приращение психологического знания позволит формирующемуся специалисту, будущему руководителю, осознанно и компетентно войти в мир профессионального общения, организации взаимодействия с людьми и создания более комфортных психологических условий для эффективной деятельности.

Вместе с тем необходимо отчетливо осознавать, что полученные знания быстро потеряют потенциал влияния на успешность профессиональной деятельности, если не будут постоянно совершенствоваться и обогащаться продуктивным опытом и инновационно-творческим компонентом. Только такой подход дает реальную возможность обеспечить соответствие специалиста, руководителя требованиям современных деловых отношений и избранной жизненной стратегии, ориентированной на достижение личностно-значимых вершин и удовлетворение самых высших своих потребностей.

Автор с благодарностью примет любые предложения и критические замечания от всех, кто соприкоснется с настоящей книгой. Все это будет реализовано при работе над последующими ее изданиями, а также при написании других книг.

Каждый, кто задумывается или, хотя бы однажды, задумывался над своими возможностями и способностями, над тем, чего сможет добиться в этой жизни, так или иначе использовал метод, называемый в психологии *самооценкой*. Применение этого метода позволяет человеку как бы взглянуть на себя со стороны, увидеть свои действия и поступки глазами окружающих. При этом необходимо помнить о том, что самооценка может и не соответствовать действительности - то есть быть завышенной или, напротив, существенно заниженной.

Самооценка – это оценка личностью самой себя, своих возможностей, качеств и места среди других людей. Именно уровень самооценки во многом определяет критичность, требовательность к себе, отношение к успехам и неудачам, взаимоотношения с другими людьми.

Работая с завершающим эту книгу тестом (№ 36), позволяющим определить уровень личной самооценки, выберите один из пяти вариантов ответа - "очень часто", "часто", "иногда", "редко", "никогда".

1. Мне хочется, чтобы мои друзья подбадривали меня.
2. Постоянно чувствую свою ответственность по работе.
3. Я беспокоюсь о своем будущем.
4. Многие меня ненавидят.
5. Я обладаю меньшей инициативой, нежели другие.
6. Я беспокоюсь за свое психическое состояние.
7. Я боюсь выглядеть глупцом.
8. Внешний вид других куда лучше, чем мой.
9. Я боюсь выступать с речью перед незнакомыми людьми.
10. Я часто допускаю ошибки.
11. Как жаль, что я не умею говорить как следует с людьми.
12. Как жаль, что мне не хватает уверенности в себе.
13. Мне бы хотелось, чтобы мои действия одобрялись другими чаще.
14. Я слишком скромн.
15. Моя жизнь бесполезна.
16. Многие неправильного мнения обо мне.
17. Мне не с кем поделиться своими мыслями.
18. Люди ждут от меня очень многого.
19. Люди не особенно интересуются моими достижениями.
20. Я слегка смущаюсь.
21. Я чувствую, что многие люди не понимают меня.
22. Я не чувствую себя в безопасности.
23. Я часто понапрасну волнуюсь.

24. Я чувствую себя неловко, когда захожу в комнату, где уже сидят люди.
25. Я чувствую себя скованным.
26. Я чувствую, что люди говорят обо мне за моей спиной.
27. Я уверен, что люди почти все принимают легче, чем я.
28. Мне кажется, что со мной должна случиться какая-нибудь неприятность.
29. Меня волнует мысль о том, как люди относятся ко мне.
30. Как жаль, что я не так общителен.
31. В спорах я высказываюсь только тогда, когда уверен в своей правоте.
32. Я думаю о том, чего ждут от меня люди.

Раздел IX. ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ТЕСТОВ И ОПРОСНИКОВ

Тест № 1.

КАКОГО ПОЛА ВАШЕ МЫШЛЕНИЕ?

Для того чтобы подсчитать баллы, воспользуйтесь следующей формулой:

для мужчин	для женщин
а) + 10 баллов;	а) + 12 баллов;
б) + 5 баллов;	б) + 5 баллов;
в) - 5 баллов;	в) - 5 баллов.

За каждый вопрос, оставленный без ответа, – 5 баллов.

Большинство мужчин набирают от 0 до 60 баллов.

Большинство женщин - от 50 до 100 баллов.

Пограничный случай - от 50 до 60 баллов - показывает, что для вашего мышления равно характерны мужские и женские черты.

Мужчины, набравшие меньше 0, и женщины, набравшие больше 100 баллов, имеют склад мышления, резко отличный от противоположного пола.

У мужчин, набравших 60 баллов, может проявляться склонность к женскому типу мышления; у женщин, набравших меньше 50 баллов, может проявляться склонность к мужскому варианту мыслительных процессов.

Тест № 2.

НАСКОЛЬКО ВЫ ЧУВСТВЕННЫ?

При подсчете баллов каждый положительный ответ приносит единицу, каждый отрицательный - ноль.

От 7 до 14 – вы очень чувственный человек; вы получаете большое удовольствие от приятных звуков, видов и запахов.

От 2 до 6 – у вас хорошо развиты чувства, причем бывают и чувственные моменты.

1 балл – вы достаточно холодный человек. Ничто, по-видимому, вас не возбуждает, и вы остаетесь странно безразличны к чувственным наслаждениям.

Тест № 3.

ВНИМАТЕЛЬНЫ ЛИ ВЫ?

По одному баллу оцениваются ответы "да" на вопросы 2,3,4,5, 6, 8, 9, 13, 14, 15 и ответы "нет" на вопросы 1, 7, 10, 11, 12.

11 и более баллов – вы удивительно внимательны и проницательны; такой памяти и такой внимательности остается только позавидовать – это дано не каждому.

От 5 до 10 баллов – вы достаточно внимательны, не забываете ничего важного; однако, как говорится, "и на старуху бывает проруха" – кое-что можете запомнить, иногда проявляете рассеянность, что оборачивается досадными недоразумениями; и все же, вы способны в ответственный момент сосредоточиться и не допустить какой-либо промашки.

4 балла и менее – вы очень рассеянны, и это является причиной многих неприятностей в вашей жизни; когда вас в этом упрекают, вы, бывает, отвечаете улыбкой, что, дескать, просто мечтательны и не придаете значения всяким "пустякам" (пустякам ли?); ведь из-за вашей невнимательности неприятности терпят и окружающие - что значит, например, забыть завернуть водопроводный кран или потерять взятую у кого-то редкую книгу? Бывает, что люди даже бравируют своей рассеянностью, хотя, если разобраться, это качество отрицательное. Конечно, нередко – скажем, людям престарелого возраста - оно не подвластно, но в средние годы и, особенно в молодые, - каждому под силу перебороть свою невнимательность, воспитать собранность и постоянно тренировать память.

Тест № 4.

КАКАЯ У ВАС ПАМЯТЬ?

Вычислите продуктивность своего запоминания: число правильно воспроизведенных слов умножьте на 100 и разделите на 20. Получите процент продуктивности запоминания:

90-100 % - отлично;

70-90 % – очень хорошо;

50-70 % - хорошо;

30-50 % – удовлетворительно;

10-30 % - плохо;

0-10 % – очень плохо,

Тест № 5

ВЫ СКЛОННЫ ДЕЙСТВОВАТЬ ИЛИ РАЗМЫШЛЯТЬ?

Каждый положительный ответ приносит один балл, каждый отрицательный - ноль. Однако, в вопросах с 12 по 16 - все наоборот: "да" - 0 баллов, "нет" - 1 балл.

От 12 до 20 баллов – вы, конечно, занимаетесь скорее делами, а не размышляете: делать что-то или нет. Вы предпочитаете быть занятым, делать дела, а не говорить об этих делах. Вам нравится быть активным и иметь много дел.

От 6 до 11 баллов – вам нравится и быть занятым и иметь возможность размышлять. Вы можете приспособиться практически к любым обстоятельствам.

5 и менее баллов – вы, несомненно, более склонны к размышлениям. Вы предпочитаете читать книги и заниматься своими мыслями, а не активно заниматься делами. Вы легко можете сами себя развлечь. И хотя вы получаете удовольствие от общения с интересными людьми, вы вполне хорошо чувствуете себя в одиночестве.

Тест № 6.

УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ ИЗЛАГАТЬ СВОИ МЫСЛИ?

Вы получаете по 1 баллу за ответы "нет" на 5, 11, 12 и 13-й вопросы и по 1 баллу за ответы "да" на все остальные вопросы.

От 12 до 16 баллов – отличный результат;

от 10 до 12 баллов - средний результат;

меньше 9 баллов – плохой результат.

Тест № 7.

ЧТО ВЫ ЗА "ПТИЦА"?

С помощью теста вы можете соотнести себя с тремя достаточно разными и яркими личностными портретами, названными условно "Голубь", "Страус" и "Ястреб".

Обработайте результаты своих ответов. Для этого разбейте вопросы теста на три пятерки: 1-5, 6-10, 11-15.

Чтобы узнать, насколько вы "Голубь", посчитайте, сколько у вас ответов "а" в первой пятерке, "в" - во второй пятерке и "б" - в третьей пятерке (полученный результат может колебаться в значении от 0 до 15).

Выраженность у вас "страусиных" черт покажет сумма "б" в первой пятерке, "а" - во второй, и "в" - в третьей.

Ответы "Ястреба" - "в" в первой пятерке, "б" - во второй и "а" - в третьей.

Если, к примеру, у вас 11 "голубиных" ответов, 4 "страусиных" и ни одного "ястребиного", то ясно, что вы ближе всего к "Голубю", немного "Страус" и ничего общего не имеете с "Ястребом". Если всего поровну, то в вас всего понемногу и в разных ситуациях вы проявляете себя по-разному.

Правда, стоит поинтересоваться: что вы взяли от "Голубя" - добрую мягкость или кислую нерешительность? От "Страуса" - эмоциональную стабильность или замкнутость? От "Ястреба" - решительность или агрессивность?

Для этого просмотрите описание этих личностных типов.

ГОЛУБЬ

Это дающий, любящий, мягкий и чувствительный человек. "Голуби" нуждаются в любви, от нее зависит их счастье и безопасность, ради нее они готовы даже на самопожертвование.

"Голуби" во многом - слабаки и мямли. Они готовы сделать все для других - и чаще всего то, что они втайне хотят, чтобы другие сделали для них. Прямо попросить или потребовать то, что им нужно, они или боятся, или не умеют.

"Голуби" живут мечтой найти человека, который угадывал бы их желания и понимал бы их с полуслова. Не встречая такого, часто оказываются разочарованными. Они вообще уделяют мечтам и переживаниям слишком много времени, вместо того чтобы заняться чем-то серьезным.

"Голубь" чаще играет второстепенные роли, способствуя подъему наверх других. Это происходит не потому, что "Голуби" в чем-то неполноценны, просто они себя лучше чувствуют "за троном", а не на нем. Брать на себя инициативу и ответственность - побаиваются, чувствуют себя в роли лидера очень неуверенно. "Голуби" зависимы от мнений окружающих и преданы предмету обожания.

Они страдают от мелочей, часто суеверны. Слишком добры и уступчивы - от того, что трусливы.

Легкие, миролюбивые "Голуби" укрощающе действуют на темпераментных и агрессивных людей. Свою собственную злость они направляют на себя, часто теряют здоровье, простужаются, теряют кошельки и режут себе пальцы вместо колбасы.

СТРАУС

"Страус" - человек холодный, расчетливый, осторожный и предпочитает держаться от всего на расстоянии. Ему нужно пространство вокруг себя, а не кто-то под боком. Если кто-то подходит к нему слишком близко, он или отталкивает его, или, что чаще, бежит от него сам. "Страусу" достаточно себя и он хочет только покоя. Чтобы избежать нежелательных контактов, или, не дай бог, разочарования, он старается спрятать в песок не только свою голову, но и сердце, и талант.

"Страусы" избегают связей, и особенно вытекающих из них обязательств. Те, кто выходят за них замуж или женятся, знают, что жизнь с ними может быть весьма холодной. "Страусы" предпочитают страдать в молчании и одиночестве.

Но страдания их не слишком болезненны, поскольку они умеют защитить себя от них. Даже если "Страуса" отвергли, он перенесет это достаточно спокойно. Они не ждут от жизни и людей слишком многого, поэтому не бывают и слишком разочарованы. Поскольку они никогда особенно ни к чему не стремятся, никто не может сказать, что они потерпели фиаско.

Их отчужденность придает им целостность и самодостаточность, чего не хватает как "Голубю", стремящемуся понравиться и подлаживающемуся под окружающих, так и "Ястребу", который хочет достичь успеха и всегда в движении. Но эта же целостность (ее другая сторона - замкнутость) отрывает "Страуса" от лучшего в других людях и в нем самом, от бурлящего потока жизни.

ЯСТРЕБ

Человеку честолюбивому, решительному и храброму, "Ястребу" нужна власть. Преследуя

свои цели, "Ястребы" приобретают массу противников, но, с другой стороны, они многого и достигают. Их враждебность, агрессивность и некоторая одержимость делает их очень сложными спутниками в жизни, но в то же время они заставляют каждого "вытягиваться" перед ними "в струнку" и выкладываться в деле. Мы чаще восхищаемся ими, чем любим их.

"Ястребы" требуют немедленного подчинения, беззаветной преданности и массы восхищения. Но, с другой стороны, они работают больше, чем кто-либо, и, как правило, заслуживают такого отношения к себе.

Они стремятся к совершенству, идеалу, бескомпромиссны, требуют "все или ничего". И хотя они легко критикуют других и себя, на критику со стороны реагируют плохо. Всякое предположение, что они могут совершить ошибку, не только вызывает в них ярость, но и может ввергнуть в состояние глубокой депрессии, так как за этим "ястребиным" фасадом они не так жестоки, как кажется на первый взгляд.

Для "Ястребов" мир представляет поле битвы и они окружены врагами. Но не стоит беспокоиться: они вооружены умом и проницательностью, они прирожденные стратеги, и у них масса энергии. Единственная битва, которую они проигрывают, - это битва с самим собой.

Тест № 8.

УРОВЕНЬ МОТИВАЦИИ ДОСТИЖЕНИЯ УСПЕХА.

В один балл оцениваются ответы "да" на вопросы 2, 6, 7, 8, 14, 16, 18, 19, 21, 22 и ответы "нет" на вопросы: 1, 3, 4, 5, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 20.

Свыше 15 баллов – *высокий* уровень мотивации достижения успеха, то есть вы отличаетесь сильным стремлением к успеху и при достаточно большой активности, упорстве и настойчивости вы сможете стать хорошим предпринимателем, специалистом своего дела. Как правило, по мере достижения профессиональных успехов, самооценка человека повышается, он становится более уверенным в своем стремлении к жизненному успеху.

От 12 до 15 баллов – *средний* уровень мотивации достижения успеха, и в таком случае необходимо несколько активизировать себя. Если хотите быть преуспевающим предпринимателем, высококвалифицированным специалистом, работайте над собой! Выработывайте в себе уверенность и целеустремленность!

До 11 баллов – *низкий* уровень стремления к успеху. В таком случае профессия бизнесмена или предпринимателя окажется для вас трудной. Однако и в этой ситуации нет оснований отчаиваться. Постарайтесь увлечься каким-нибудь делом! Чем больше интереса вы к нему проявите, тем больше у вас появится шансов достичь профессионального мастерства и, следовательно, успеха. Действуйте!

Тест № 9.

ТЕСТ СПИЛБЕРГЕРА-ХАНИНА. ОЦЕНКА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ (УРОВЕНЬ РЕАКТИВНОЙ И ЛИЧНОЙ ТРЕВОЖНОСТИ).

С помощью данного теста определяется уровень тревожности на момент его выполнения (РТ), отражающий реакцию на кратковременную ситуационную ситуацию и уровень тревожности, отражающий привычное (долговременное) для вас состояние (ЛТ).

Показатели реактивной (ситуативной) тревожности (РТ) и личной тревожности (ЛТ) подсчитываются по следующим формулам:

$$- \text{РТ} = E_1 - E_2 + 50,$$

где E_1 - сумма баллов по пунктам 3, 4, 6, 7, 9, 12, 13, 14, 17, 18;

E_2 - сумма баллов по пунктам 1, 2, 5, 8, 10, 11, 15, 16, 19, 20.

$$- \text{ЛТ} = E_1 - E_2 + 35,$$

где E_1 - сумма баллов по пунктам 22, 23, 24, 25, 28, 29, 31, 32, 34, 35, 37, 38, 40;

E_2 - сумма баллов по пунктам 21, 26, 27, 30, 33, 36, 39.

При подсчете баллов используйте следующий "ключ": "нет, это не так" - 1 балл; "пожалуй, так" - 2 балла; "верно" - 3 балла; "совершенно верно" – 4 балла.

Оцените свои результаты по следующей шкале:

От 0 до 30 баллов - низкая тревожность;

от 31 до 45 баллов - умеренная тревожность;

выше 45 баллов - высокая тревожность.

Значительные отклонения показателей тревожности от "зоны психологического комфорта" (31-45 баллов) требуют специального внимания. **Высокая тревожность** вызывает появление неприятного и затрудняющего деятельность состояния человека, в этом случае необходимо сменить акценты с боязни неудачи и неодобрения окружающих на содержание деятельности, ее смысл, процесс осуществления. Можно, например, спланировать деятельность по отдельным подзадачам, которые легче осуществить и тем самым уменьшить чувство тревоги за конечный результат.

Низкая тревожность, наоборот, требует пробуждения активности личности, заинтересованности и чувства ответственности.

Тест № 10.

СИЛА ВОЛИ И ВНИМАНИЕ.

Ответ "да" оценивается в 2 балла; "не знаю" (или "бывает", "случается") - в 1 балл; "нет" - в 0 баллов.

От 0 до 12 баллов – с силой воли дела обстоят у вас неважно. Вы просто делаете то, что легче и интереснее, даже если это в чем-то может повредить вам. К обязанностям нередко относитесь спустя рукава, что бывает причиной неприятностей для вас. Ваша позиция выражается высказыванием: "Мне что - больше всех нужно?" Любую просьбу, любую обязанность вы воспринимаете чуть ли не как физическую боль. Дело тут не только в слабой воле, но и в эгоизме. Постарайтесь взглянуть на себя именно с учетом такой оценки, может быть, это поможет вам изменить свое отношение к окружающим и кое-что переделать в своем характере. Если удастся - от этого вы только выиграете.

От 13 до 21 балла - сила воли у вас средняя. Если столкнетесь с препятствием, то начнете действовать, чтобы преодолеть его. Но если увидите "обходной" путь, тут же воспользуетесь им. Не переусердствуете, но и данное вами слово сдержите. Неприятную работу постараетесь выполнить, хотя и поворчите. По доброй воле лишние обязанности на себя не возьмете. Это иногда отрицательно сказывается на отношении к вам руководителей, не с лучшей стороны характеризует и в глазах окружающих. Если хотите достичь в жизни большего - тренируйте волю.

От 22 до 30 баллов - с силой воли у вас все в порядке. На вас можно положиться: вы не подведете. Вас не страшат ни новые поручения, ни дальние поездки, ни те дела, которые иных пугают. Но иногда ваша твердая и непримиримая позиция по непринципиальным вопросам досаждала окружающим. Сила воли - это хорошо, но необходимо обладать еще и такими качествами, как гибкость, снисходительность, доброта.

Тест № 11.

ОПРОСНИК Г. АЙЗЕНКА.

Одним из самых популярных и известных психологических тестов по праву считается личностный опросник, разработанный английским психологом Г. Айзенком. Из 57 вопросов – 24 направлены на определение уровня "экстраверсии-интроверсии" человека. Эти понятия еще в начале XX века были введены швейцарским психологом К. Юнгом для обозначения резко отличающихся типов личности. Термины эти образованы от латинских корней "экстра" - "вне", "интро" - "внутри" и "верто" - "обращаю".

Таким образом, шкала "интроверсии-экстраверсии" характеризует индивидуально-психологическую ориентацию человека либо (преимущественно) на мир внешних объектов (*экстраверсия: 14–24 балла*), либо на внутренний субъективный мир (*интроверсия: 0-11 баллов*). Принято считать, что *экстравертам* свойственны общительность, импульсивность, гибкость поведения, большая инициативность (но малая настойчивость) и высокая социальная адаптированность. *Экстраверты* обычно обладают внешним обаянием, прямолинейны в суждениях, как правило, ориентируются на внешнюю оценку. Хорошо справляются с работой,

требующей быстрого принятия решений. *Интравертам* же, наоборот, присущи необщительность, замкнутость, социальная пассивность (при достаточно большой настойчивости), склонность к самоанализу и затруднения социальной адаптации. *Интраверты* лучше справляются с монотонной работой, они более осторожны, аккуратны и педантичны. Вместе с тем на этой шкале выделяют еще один тип людей, занимающий как бы промежуточное положение между интровертами и экстравертами и характеризующийся неустойчивым проявлением черт как первого, так и второго типа (в зависимости от конкретной ситуации) - так называемые "*амбиверты*": **12-13 баллов**.

Следует отметить, что ярко выраженные ("чистые") типы встречаются достаточно редко. Для каждого отдельного человека характерна большая или меньшая выраженность того или иного свойства.

Подсчитывая свой результат по данной шкале, воспользуйтесь следующим "ключом": начислите по 1 баллу за каждое совпадение:

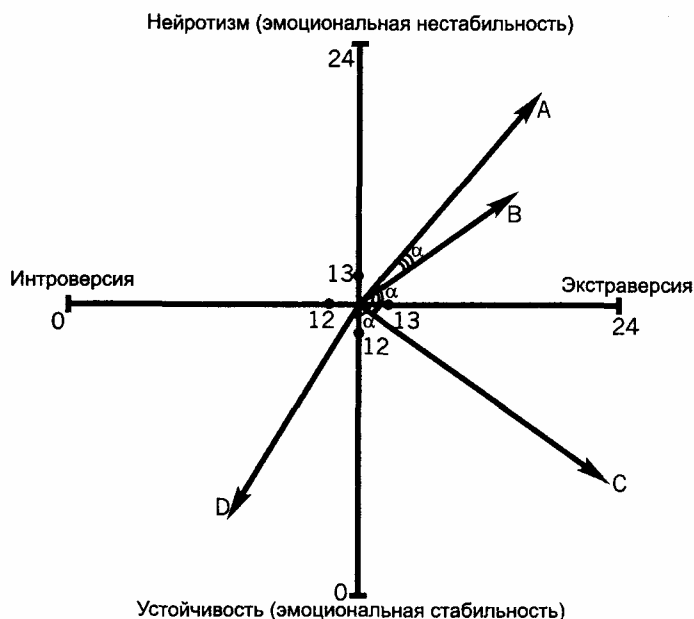
"да" - 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56; "нет" - 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

Г. Айзенк, развивая идеи К. Юнга, считает экстраверсию и интроверсию основными характеристиками личности. Наряду с этим показателем он также рассматривает "нейротизм", для выявления уровня которого в тест "заложены" еще 24 вопроса. Показатель "*нейротизма*" характеризует человека со стороны его эмоциональной устойчивости (стабильности). Показатель этот биполярен и образует шкалу, на одном полюсе которой находятся люди, характеризующиеся чрезвычайной устойчивостью, прекрасной адаптированностью (**0-12 баллов**), а на другом - чрезвычайно нервный, неустойчивый и плохо адаптированный тип (**13-24 балла**). Чем (в первом случае) показатель, полученный вами по данной шкале, ниже и чем (во втором случае) выше, тем эти качества выражены больше. В полной мере это относится и к шкале "*интроверсии-экстраверсии*".

Эмоционально-устойчивые (стабильные) люди не склонны к беспокойству, устойчивые по отношению к внешним воздействиям, вызывают доверие, склонны к лидерству. *Эмоционально-нестабильные* (нейротичные) чувствительны, эмоциональны, тревожны, склонны болезненно переживать неудачи и расстраиваться по мелочам.

Подсчитывая свой результат по данной шкале, воспользуйтесь следующим "ключом" - начислите по 1 баллу за ответы "да" на вопросы 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Теперь мы можем построить график, состоящий из двух пересекающихся в точках между 12 и 13 шкал, на концах которых будут соответственно значения 0 и 24, а отложив свои результаты по каждой из шкал и найдя точку пересечения, можно построить индивидуальный "вектор темперамента", проведя его к полученной точке из точки пересечения осей (шкал). Ценность такого графика состоит в том, что теперь, вычислив угол асимметрии между различными векторами, можно определить уровень психофизиологической совместимости между вами и любым другим человеком. Чем меньше величина этого угла, тем менее совместимыми оказываются партнеры.



Выделяют три основных значения:

- **высший уровень совместимости** (среднее значение угла близко к 180 градусам) - в такой паре партнеры психофизиологически идеально дополняют друг друга;

- **средний уровень совместимости** (среднее значение угла близко к 90 градусам) - в этом случае приходится говорить, к сожалению, о действительно средней совместимости, что потребует немалых усилий для взаимной адаптации;

- **низкий уровень совместимости** (среднее значение угла близко к 0 градусам); для такой пары характерна крайне низкая стабильность в отношениях, они фактически несовместимы.

Кроме того, тест позволяет определить уровень искренности ваших ответов, так как содержит корректурную шкалу (оставшиеся 9 вопросов). Если "результат" по этой шкале **свыше 4 баллов**, это означает, что вы были не совсем честны перед самим собой, отвечая на вопросы, а значит, результаты теста также могут быть не вполне достоверными ("ключ" на эти вопросы: "да" - 6, 24, 36; "нет" - 12, 18, 30, 42, 48, 54).

Тест № 12.

СИЛЬНЫЙ ЛИ У ВАС ХАРАКТЕР?

Для подсчета баллов и определения своего результата воспользуйтесь следующим "ключом":

1. "а"-0, "б"-1, "в"-2;
2. "да"-0, "нет"-1;
3. "а" - 1, "б"-1, "в"-0;
4. "да"-2, "нет"-0;
5. "да"-0, "нет"-2;
6. "да" - 2, "нет" - 0;
7. "а" - 2, "б" - 0;
8. "да"-0, "нет"-2;
9. "а" - 0, "б" - 1, "в" - 3, "г" - 2, "д" - 2, "е" - 0;
10. "а" - 2, "б" - 0, "в" - 0, "г" - 0;
11. "а" - 0, "б" - 1, "в" - 2, "г" - 0;
12. "а" - 0, "б" - 2, "в" - 1, "г" - 3;
13. "а"-2, "б"-1, "в"-0;
14. "а" - 2, "б" - 0, "в" - 0;
15. "да"-0, "нет"-2;
16. "а" - 0, "б" - 1, "в" - 2, "г" - 0, "д" - 0;
17. "а" - 2, "б" - 0, "в" - 1;

18. "а" - 1, "б" - 0, "в" - 2;

19. "да" - 0, "нет" - 2;

20. "а"-0, "б"-1, "в"-2;

Меньше 15 баллов - увы, человек вы слабохарактерный, не уравновешенный и, пожалуй, беззаботный. В случающихся с вами неприятностях готовы винить кого угодно, кроме себя. И в дружбе, и в работе на вас трудно положиться (задумайтесь над этим!).

От 15 до 25 баллов - у вас достаточно твердый характер. Вы обладаете реалистическими взглядами на жизнь, но не все ваши поступки равноценны. Бывают у вас и срывы, и заблуждения. Вы добросовестны и вполне терпимы в коллективе. И все же вам есть еще над чем подумать, чтобы избавиться от некоторых недостатков (можно не сомневаться, что вам это под силу!).

От 26 до 38 баллов – вы принадлежите к числу людей настойчивых и обладающих достаточным чувством ответственности. Цените свои суждения, но и считаетесь с мнением других. Правильно ориентируетесь в возникающих ситуациях и в большинстве случаев умеете выбрать правильное решение. Это говорит о наличии у вас черт сильного характера. Избегайте только самолюбования и всегда помните: сильный – это не значит жестокий.

Свыше 38 баллов – простите, но вам трудно сказать что-либо определенное. Почему? Потому что просто не верится, что есть люди с таким идеальным характером. А может быть, такая сумма баллов – это результат не совсем объективной оценки своих поступков и поведения?

Тест № 13.

ЕСТЬ ЛИ У ВАС СПОСОБНОСТИ К ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВУ?

Для подсчета баллов и определения своего результата воспользуйтесь следующим "ключом":

1. "а" - 6, "б" - 0, "в" - 3;

2. "а"-0, "б"-3, "в"-6;

3. "а"-6, "б"-3, "в"-0;

4. "а"-0, "б"-6, "в"-3;

5. "а"-6, "б"-3, "в"-0;

6. "а" - 0, "б" - 3, "в" - 6;

7. "а"-0, "б"-3, "в"-6;

8. "а" - 3, "б" - 6, "в" - 0;

9. "а"-0, "б"-3, "в"-6;

10. "а" - 3, "б" - 6, "в" - 0;

11. "а"-3, "б"-6, "в"-0.

До 21 балла включительно - здоровая и цепкая хватка бизнесмена вам совершенно чужда. Вы очень поверхностно представляете себе коммерческую и деловую деятельность, далеки от экономики и юриспруденции. Поищите иное поприще: может быть, вы еще не распознали самого себя, может быть, вы обнаружите в себе задатки другого таланта, которые тоже позволят вам стать, если и не миллионером, то по крайней мере человеком достаточно известным и обеспеченным.

От 22 до 45 баллов - вы можете стать миллионером, но это потребует от вас невероятных усилий и адского труда. Избегайте финансовых и прочих спекуляций. Не ищите легких путей в своем деле. Лучшее, что вам "светит" - войти в состав правления фирмы или стать совладельцем. Только со временем, не теряя присутствия духа, вы сможете обрести имя в бизнесе. Но если вы и не достигнете вершин, - жизнь вам гарантирована безбедная. И упаси вас Господь, поддаваться разрушительной силе зависти.

Свыше 45 баллов - вы имеете, кажется, все необходимые данные, чтобы стать миллионером. Ваши взгляды, способности и деловая хватка дают вам большой шанс. Надо полагать, вы очень настойчивы, хорошо ориентируетесь в конъюнктуре, дока в финансовых и коммерческих операциях, не идете на безумный риск. Только не превращайте свой жизненный принцип в сомнительную формулу "деньги ради денег". Примите к сведению тот факт, что почти все миллионеры "за бугром" если не меценаты и спонсоры, то во всяком случае они время от времени участвуют в благотворительных акциях, что, безусловно, придает им "вес" в обществе. Пусть ваше богатство не лишит вас человеческих качеств и не отгородит каменной стеной от старых друзей.

Тест № 14.

КТО ВЫ: "КАПИТАН"? "РУЛЕВОЙ"? "ПАССАЖИР"?

За каждый ответ "да" на вопросы 1,3,5,7,9,11,13 и ответ "нет" на вопросы 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 15 поставьте себе **по 10 баллов**. За ответы "не знаю" - **по 5 баллов**. Подсчитайте общее количество баллов.

От 100 до 150 баллов – вы "капитан" собственной жизни, чувствуете ответственность за все, что с вами происходит, многое берете на себя, преодолеваете трудности, не преувеличивая их, не возводя в ранг жизненных проблем. Вы видите перед собой задачу и думаете над тем, как ее можно решить. Что при этом вы чувствуете, что происходит в вашей душе – для окружающих загадка.

От 50 до 99 баллов - вы охотно бываете "рулевым", но можете, если это необходимо, передавать штурвал в верные руки. При оценке причин собственных трудностей вы вполне реалистичны. Гибкость, рассудительность и чуткость всегда бывают вашими союзниками. Случаются ситуации, которые никак вас не касаются, вы не несете за них никакой ответственности и, тем не менее, если это требуется, все-таки берете ответственность на себя. И вы обычно знаете, когда это необходимо сделать. Вы умеете жить в добром согласии с другими людьми, не нарушая согласия с самим (самой) собой.

До 49 баллов - вы часто бываете "пассажиром" в своей жизни, легко подчиняетесь внешним силам, говоря: так сложились обстоятельства, судьба и т. п. В своих трудностях вы обвиняете кого угодно, но только не себя. Настоящая независимость кажется вам недостижимой. Но вы умеете мирно сосуществовать с другими.

Тест № 15.

КАК ВЫ К СЕБЕ ОТНОСИТЕСЬ?

Для подсчета баллов и определения своего результата воспользуйтесь следующим "ключом":

1. "а"-1, "б"-3, "в"-5;
2. "а" - 5, "б" - 1, "в" - 3;
3. "а"-5, "б"-1, "в"-3;
4. "а" - 3, "б" - 4, "в" - 1, "г" - 5;
5. "а"-1, "б"-5, "в"-3;
6. "а"-5, "б"-3, "в"-1;
7. "а"-1, "б"-5, "в"-3;
8. "а"-1, "б"-5, "в"-3;
9. "а"-5, "б" - 1, "в"-3;
10. "а" - 1, "б" - 3, "в" - 5.

От 50 до 38 баллов - вы довольны собой и уверены в себе. У вас большая потребность доминировать над людьми, любите подчеркивать свое "Я", выделять свое мнение. Вам безразлично то, что о вас говорят, но сами имеете склонность критиковать других. Чем больше у вас баллов, тем больше вам подходит определение: "вы любите себя, но не любите других". Вы не принимаете никакой критической информации по отношению к себе. И даже если результаты теста вам не понравятся, скорее всего, вы "защититесь" от них утверждением "все врут календари". А жаль...

От 37 до 24 баллов - вы живете в согласии с собой, знаете себя и можете себе доверять. Обладаете ценным умением находить выход из трудных ситуаций как личного характера, так и во взаимоотношениях с людьми. Формулу вашего отношения к себе и окружающим можно выразить словами: "доволен собой, доволен другими". У вас нормальная здоровая самооценка, вы умеете быть для себя поддержкой и источником силы и, что самое главное, не за счет других.

От 23 до 10 баллов – очевидно, вы недовольны собой, вас мучают сомнения и неудовлетворенность: своим интеллектом, способностями, достижениями, своей внешностью, возрастом, полом... Остановитесь! Кто сказал, что любить себя – плохо? Кто внушил вам, что думающий человек должен быть постоянно собой недоволен? Разумеется, никто не требует от вас самодовольства, но вы должны принимать себя, уважать себя, поддерживать в себе этот огонек.

Тест № 16.

ВАШИ КОМПЛЕКСЫ.

Для подсчета баллов и определения своего результата воспользуйтесь следующим "ключом":

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| 1. "а" - 0, "б" - 3, "в" - 5; | 16. "а" - 0, "б" - 3, "в" - 5 |
| 2. "а" - 5, "б" - 3, "в" - 0; | 17. "а" - 0, "б" - 3, "в" - 5 |
| 3. "а" - 5, "б" - 3, "в" - 0; | 18. "а" - 5, "б" - 3, "в" - 0 |
| 4. "а" - 0, "б" - 3, "в" - 5; | 19. "а" - 0, "б" - 3, "в" - 5 |
| 5. "а" - 0, "б" - 3, "в" - 5; | 20. "а" - 5, "б" - 3, "в" - 0 |
| 6. "а" - 0, "б" - 3, "в" - 5; | 21. "а" - 0, "б" - 3, "в" - 5 |
| 7. "а" - 5, "б" - 3, "в" - 0; | 22. "а" - 0, "б" - 3, "в" - 5 |
| 8. "а" - 0, "б" - 3, "в" - 5; | 23. "а" - 0, "б" - 3, "в" - 5 |
| 9. "а" - 0, "б" - 3, "в" - 5; | 24. "а" - 0, "б" - 3, "в" - 5 |
| 10. "а" - 0, "б" - 3, "в" - 5; | 25. "а" - 0, "б" - 3, "в" - 5 |
| 11. "а" - 5, "б" - 3, "в" - 0; | 26. "а" - 5, "б" - 3, "в" - 0 |
| 12. "а" - 0, "б" - 3, "в" - 5; | 27. "а" - 5, "б" - 3, "в" - 0 |
| 13. "а" - 0, "б" - 3, "в" - 5; | 28. "а" - 5, "б" - 3, "в" - 0 |
| 14. "а" - 0, "б" - 3, "в" - 5; | 29. "а" - 0, "б" - 3, "в" - 5 |
| 15. "а" - 0, "б" - 3, "в" - 5; | 30. "а" - 5, "б" - 3, "в" - 0. |

От 0 до 40 баллов - к сожалению, вы – особа закомплексованная. Чем меньше набрали баллов, тем больше комплексов, и тем больше они затрудняют вам жизнь. Более того, в большой мере вы сами несете ответственность за эту ситуацию. О себе думаете негативными категориями. "Заикнулись" на своих слабостях, недостатках, ошибках. Постоянно боретесь с собой, и все это только усугубляет и ваши комплексы, и саму ситуацию, еще больше осложняет ваши отношения с людьми. Каждый порой бывает не в ладу с самим собой, но это вовсе не конец света. Попробуйте подумать о себе иначе: сконцентрируйтесь на том, что есть в вас сильного, теплого, хорошего и радостного. Увидите, что очень скоро изменится ваше отношение к себе и к окружающему миру. Вы вдруг заметите, что и сами, и люди вокруг вас стали лучше, добрее. И улыбнетесь им и себе.

От 41 до 80 баллов – у вас есть все возможности самому прекрасно справляться со своими комплексами. В общем-то, они не очень мешают жить. Чем больше набрали баллов, тем меньше они мешают. Тревожит, пожалуй, только то, что временами вы боитесь анализировать себя, свои поступки, лавируете, отступаете, любой ценой не хотите идти на конфликт. Таким образом, не всегда можете справиться с проблемами, когда они появляются. А появляться они будут, ведь это неизбежно. Запомните: прятать голову в песок – дело совершенно бесперспективное, до добра оно не доведет и может только на время разрядить обстановку. От себя не убежишь. Помните, у вас хватит сил справиться с любыми проблемами. Смелее!

От 81 до 130 баллов - вы не лишены комплексов, как и всякий нормальный человек, но прекрасно справляетесь со своими проблемами. Чем больше баллов, тем лучше. Оцениваете свое поведение и поступки людей взвешенно и объективно. Ваше ровное душевное состояние помогает вам преодолевать превратности судьбы. Вы никогда не опускаете рук и считаете, что безвыходных ситуаций не бывает. Свою судьбу держите в собственных руках с полной уверенностью, что только от вас зависит, как сложится ваша жизнь. Не полагаетесь на судьбу и счастливый случай. Может, именно поэтому судьба к вам благосклонна. В компании чувствуете себя легко и свободно, и люди чувствуют себя также легко в вашем обществе. Если кто-то утверждает обратное, не верьте, наверняка этот "кто-то" сам имеет массу комплексов. Вам же можно посоветовать одно - так держать!

От 131 до 150 баллов – вы думаете, что у вас вообще нет комплексов. Не обманывайте себя, такого просто не бывает. Лучше все-таки знать свои сильные и слабые стороны и "брать быка за рога", когда этого требует ситуация, нежели просто повторять себе: у меня нет проблем, у меня "все о'кей". Придуманный вами мир и собственный образ - далеки от реальности. Это может быть причиной того, что ваша способность твердо стоять на земле в один прекрасный момент подведет вас. Прислушайтесь к тому, что о вас говорят другие, позвольте им говорить искренне. Может, услышите о себе что-то такое, что позволит вам оценивать себя более реально. Самообман вообще небезопасен, потому что в конце концов приведет к ощущению постоянного беспокойства и

напряжения. Это может стать причиной расстройства вашего здоровья, например головных болей, хотя врачи будут утверждать, что с медицинской точки зрения у вас все в полном порядке. Попробуйте посмотреть на себя со стороны. Комплексы ведь для того и существуют, чтобы с ними справляться или... чтобы их полюбить. Вас хватит и на то и на другое!

Тест № 17.

ЛЮБИТЕ ЛИ ВЫ СЕБЯ?

За каждый ответ "нет" на вопросы с 1 по 9-й получаете **5 баллов**, за ответы "да" на вопросы 1 и 10-й - **5 баллов** (соответственно за остальные ответы "да" и "нет" - **0 баллов**).

От 35 до 50 баллов - вы себя любите, значит, любите и других, что в большей степени предопределяет ваши успехи и жизнерадостность. Благодаря этому, вы получаете от окружающих положительные стимулы, и "корабль" вашей жизни плывет под парусами. Чувствуете свою необходимость и считаете, что жизнь имеет смысл, во всяком случае способны придать ей необходимый индивидуальный смысл. Умеете оценивать достоинства других. Помогает вам и то, что вы считаете себя личностью с достоинствами и потенциальными возможностями.

От 15 до 30 баллов - трудно сказать, любите ли вы себя. Наверняка, вы редко думаете об этом. Вы не всегда используете все свои способности, обращаете чрезмерное внимание на свои слабости, а также на слабости других. Это может вызвать у вас минутную неприязнь к самому себе, невозможность отвлечься от собственной личности, дарить другим внимание и любовь.

От 0 до 10 баллов - вы определенно не любите себя. Ожидаете, что с вами случится плохое, и, признайтесь, эти ваши ожидания нередко сбываются. Бывают мгновения, когда вы ненавидите себя и в результате принимаете ошибочные решения. Пришло время измениться. Подумайте об этом!

Тест № 18.

КАКОВ ВАШ УРОВЕНЬ ВЛАДЕНИЯ НЕВЕРБАЛЬНЫМИ КОМПОНЕНТАМИ В ПРОЦЕССЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ?

Чем меньше утвердительных ответов на вопросы, тем лучше человек владеет невербальными средствами общения. Если на все вопросы даны отрицательные ответы ("нет"), это не означает, что можно пренебречь невербальными методами. Внимательно наблюдая за собой и собеседниками, можно обнаружить много интересных, информативных моментов, которые ранее ни о чем не говорили и которые теперь способны значительно облегчить вашу профессиональную деятельность. Этой же цели служит и теоретический материал лекции.

Тест № 19.

ПРИЯТНО ЛИ С ВАМИ ОБЩАТЬСЯ?

Если вы ответили положительно ("да") на вопросы 1,2,3,6, 7,8, 9, 10, 11, можете засчитать себе по одному баллу за каждый из них.

От 1 до 3 баллов – трудно сказать: то ли вы молчун, из которого не вытянешь ни слова, то ли настолько общительны, что вас стараются избегать. Но факт остается фактом: общаться с вами не всегда приятно, а порой даже тяжело. Вам бы следовало над этим задуматься.

От 4 до 8 баллов - вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник. Вы можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но не требуете от окружающих в такие минуты особого внимания к вашей персоне.

От 9 до 11 баллов – вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: не приходится ли вам иногда играть, как на сцене?

Тест № 20.

КОММУНИКАБЕЛЬНЫ ЛИ ВЫ?

Ответ "да" оценивается в 2 балла; "иногда" - в 1 балл; "нет" - в 0 баллов. Общее число баллов суммируется и по классификатору определяется, к какой категории людей вы относитесь.

От 30 до 32 баллов - вы явно не коммуникабельны, и в этом ваша беда, так как страдаете от этого больше всего вы сами. Но и близким вам людям нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контактное, контролируйте себя.

От 25 до 29 баллов - вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов, если и не ввергают вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь таким неудовольствием, в вашей власти преломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности вы приобретаете "вдруг" полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

От 19 до 24 баллов - вы в известной степени общительны; в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

От 14 до 18 баллов – у вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний. Экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

От 9 до 13 баллов - вы общительны (порой, может быть, даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что иногда вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите быть в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя и не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам не достает – так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы сможете себя заставить не отступать.

От 4 до 8 баллов - вы, должно быть, очень общительны, всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие в дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас головную боль. Охотно высказываетесь по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине руководитель и коллеги относятся к вам с некоторой опаской. Задумайтесь над этими фактами!

3 балла и менее - ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для вас. Людям - и на работе, и дома, и вообще повсюду – трудно с вами. Вам нужно поработать над собой и своим характером! Прежде всего, воспитайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительнее относитесь к людям. Наконец, подумайте и о своем здоровье – такой "стиль" жизни не проходит бесследно.

Конечно же, нельзя абсолютизировать результаты теста, однако, надеюсь, они все же наведут вас на размышления. Если руководитель считает необходимым проводить самоанализ, хотя бы на основе вопросников подобного типа, то это уже само по себе говорит об искреннем желании понять и устранить затруднения, связанные с налаживанием контактов с окружающими.

Тест № 21.

ОПРОСНИК КОС (КОММУНИКАТИВНЫХ И ОРГАНИЗАТОРСКИХ СКЛОННОСТЕЙ).

Для того чтобы подсчитать свой результат по шкале "коммуникативные склонности", воспользуйтесь следующим "ключом": поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ "да" на 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37-й вопросы и за каждый ответ "нет" на 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39-й вопросы. Коэффициент коммуникативности (Кк) определяется путем выяснения отношения количества "сырых" баллов по данной шкале к числу вопросов (20). Величина коэффициента **от**

0,10 до 0,45 соответствует шкальной оценке № 1; **от 0,46 до 0,55** - № 2; **от 0,56 до 0,65** - № 3; **от 0,66 до 0,75** - № 4; **от 0,76 до 1,00** - № 5.

Для того чтобы подсчитать свой результат по шкале "организаторские склонности", воспользуйтесь следующим "ключом": поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ "да" на 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38-й вопросы и за каждый ответ "нет" на 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40-й вопросы. Коэффициент организаторских склонностей (Ко) определяется путем выяснения отношения количества "сырых" баллов по данной шкале к числу вопросов (20). Величина коэффициента **от 0,20 до 0,55** соответствует шкальной оценке № 1; **от 0,56 до 0,65** - № 2; **от 0,66 до 0,70** - № 3; **от 0,71 до 0,80** - № 4; **от 0,81 до 1,00** - № 5.

Характеристика испытуемых по шкальной оценке

№ 1. Характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей (далее - КОС).

№ 2. КОС присущи на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе, предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства, испытывают трудности в установлении контактов с людьми и в выступлении перед аудиторией, плохо ориентируются в незнакомой ситуации, не отстаивают своё мнение, тяжело переживают обиды, проявление инициативы в общественной деятельности крайне занижено, во многих делах они предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.

№ 3. Характерен средний уровень проявления КОС. Они стремятся к контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают своё мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Такие люди нуждаются в дальнейшей серьёзной и планомерной работе по формированию и развитию КОС.

№ 4. Относятся к группе с высоким уровнем проявления КОС. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью, помогают близким, друзьям, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Всё это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

№ 5. Обладают высоким уровнем проявления КОС. Они испытывают потребность в коммуникативной и организаторской деятельности и активно стремятся к ней, быстро ориентируются в трудных ситуациях, непринуждённо ведут себя в новом коллективе, инициативны, предпочитают в важном деле или в создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают своё мнение и добиваются, чтобы оно было принято товарищами, могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать всякие игры, мероприятия, настойчивы в деятельности, которая их привлекает. Они сами ищут такие дела, которые бы удовлетворяли их потребность в коммуникации и организаторской деятельности.

Тест № 22.

ЛИДЕРСТВО

Вы можете начислить по 1 баллу за ответы "а" на 1, 2, 4, 5, 7, 10, 11, 12, 15, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 28, 31, 32, 33, 34, 37, 39, 41, 42, 43, 44, 46, 48-й вопросы и по 1 баллу за ответы "б" на 3, 6, 8, 9, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 25, 27, 29, 30, 35, 36, 38, 40, 45, 47, 49, 50-й вопросы. Суммируйте баллы.

До 25 баллов - лидерство слабо выражено;

от 26 до 35 баллов - лидерство в определенной степени выражено;

от 36 до 40 баллов - лидерство выражено в сильной степени;

свыше 40 баллов - склонность к диктату.

Тест № 23.

МНОГОУРОВНЕВЫЙ ЛИЧНОСТНЫЙ ОПРОСНИК "АДАПТИВНОСТЬ"

Данный опросник имеет несколько структурных уровней, что позволяет получить информацию различного объема и характера. Для обработки результатов необходимо иметь четыре набора "ключей", соответствующих шкалам: "достоверность", поведенческая регуляция", "коммуникативный потенциал", "моральная нормативность". Каждое совпадение ответа с

"ключом" оценивается в 1 балл.

Шкала достоверности оценивает степень объективности ответов. В случае, когда общее количество баллов превышает 7, полученные результаты целесообразно считать необъективными вследствие стремления оптанта как можно больше соответствовать "социально желаемому личностному типу". Поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ "нет" на следующие вопросы: 1, 10, 19, 31, 51, 69, 78, 92, 101, 116, 128, 138, 148.

Шкала поведенческой регуляции - поставьте по 1 баллу за каждый ответ "да" на 4, 6, 7, 8, 11, 12, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 28, 29, 30, 37, 39, 40, 41, 47, 57, 60, 63, 65, 67, 68, 70, 71, 73, 75, 80, 82, 83, 84, 86, 89, 94, 95, 96, 98, 102, 103, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 115, 117, 118, 119, 120, 122, 123, 124, 129, 131, 135, 136, 137, 139, 143, 146, 149, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 161, 162-й вопросы и ответы "нет" на 2, 3, 5, 23, 25, 32, 38, 44, 45, 49, 52, 53, 54, 55, 58, 62, 66, 87, 105, 127, 132, 134, 140-й вопросы.

Подсчитав "сырые" баллы, переведите их в стены: 67 и более баллов - **1 стена**; 53–66 баллов - **2 стена**; 43–52 балла - **3 стена**; 33–42 балла - **4 стена**; 26–32 балла - **5 стенов**; 21–25 баллов - **6 стенов**; 15–20 баллов - **7 стенов**; 12–14 баллов - **8 стенов**; 8–11 баллов - **9 стенов**; 7 и менее баллов - **10 стенов**.

При этом, следует иметь в виду, что **низким**, (для всех шкал) считается значение **от 1 до 3 стенов**, а **высоким** – **от 8 до 10 стенов**. Значение в 4–7 стенов является средним. Превышение этих значений свидетельствует о высоком развитии данного качества, а более низкие значения свидетельствуют о недостаточном развитии рассматриваемой характеристики.

1–3 стена (43 балла и более) - характерен низкий уровень поведенческой регуляции, определенная склонность к нервно-психическим срывам, отсутствие адекватности самооценки и адекватного восприятия действительности.

8–10 стенов (14 баллов и менее) - характерен высокий уровень нервно-психической устойчивости и поведенческой регуляции, высокая адекватная самооценка, адекватное восприятие действительности.

Шкала коммуникативного потенциала – поставьте по 1 баллу за каждый ответ "да" на 9, 24, 27, 33, 43, 46, 61, 64, 81, 88, 90, 99, 104, 106, 114, 121, 126, 133, 142, 151, 152-й вопросы и каждый ответ "нет" на 26, 34, 35, 48, 74, 85, 107, 130, 144, 147, 159-й вопросы.

Подсчитав "сырые" баллы, переведите их в стены: 25 и более баллов - **1 стена**; 22–24 балла - **2 стена**; 20–21 балл - **3 стена**; 18–19 баллов - **4 стена**; 16–17 баллов - **5 стенов**; 13–15 баллов - **6 стенов**; 11–12 баллов - **7 стенов**; 9–10 баллов - **8 стенов**; 7–8 баллов - **9 стенов**; 6 и менее баллов - **10 стенов**.

1–3 стена (20 баллов и более) - характерен низкий уровень коммуникативных способностей, затруднение в построении контактов с окружающими, проявление агрессивности, повышенная конфликтность.

8–10 стенов (10 баллов и менее) - характерен высокий уровень коммуникативных способностей, легко устанавливает контакты с окружающими, не конфликтен.

Шкала морально-нравственной нормативности – поставьте по 1 баллу за каждый ответ "да" на 14, 22, 36, 42, 50, 56, 59, 72, 77, 79, 91, 93, 125, 141, 141, 150, 164, 165-й вопросы и каждый ответ "нет" на 13, 76, 97, 100, 160, 163-й вопросы.

Подсчитав "сырые" баллы, переведите их в стены: 21 и более баллов - **1 стена**; 19–20 баллов - **2 стена**; 17–18 баллов - **3 стена**; 15–16 баллов - **4 стена**; 13–14 баллов - **5 стенов**; 11–12 баллов - **6 стенов**; 9–10 баллов - **7 стенов**; 7–8 баллов - **8 стенов**; 5–6 баллов - **9 стенов**; 4 и менее баллов - **10 стенов**.

1–3 стена (17 баллов и более) - характерен низкий уровень социализации, не может адекватно оценить свое место и роль в коллективе, не стремится соблюдать общепринятые нормы поведения.

8–10 стенов (8 баллов и менее) - характерен высокий уровень социализации, адекватно оценивает свою роль в коллективе, ориентируется на соблюдение общепринятых норм поведения.

Шкала личностного потенциала социально-психологической адаптации - "сырые" баллы шкал "поведенческая регуляция", "коммуникативный потенциал", "моральная нормативность" суммируются, что соответствует значению данной шкалы. Полученные значения переводятся в стены: 103 и более баллов - **1 стена**; 81–102 балла - **2 стена**; 73–80 баллов - **3 стена**; 60–72 балла - **4 стена**; 51–59 баллов - **5 стенов**; 45–50 баллов - **6 стенов**; 36–44 балла - **7 стенов**; 31–35 баллов - **8 стенов**; 23–30 баллов - **9 стенов**; 22 и менее баллов - **10 стенов**.

В соответствии с полученными значениями можно отнести себя к одной из трех основных групп, выделяемых по уровню адаптивности:

6-10 стенов - 1 группа - группа *хорошей и нормальной адаптации*. Лица, входящие в состав этой группы, достаточно легко адаптируются к новым условиям деятельности, быстро "входят" в новый коллектив, достаточно легко и адекватно ориентируются в ситуации, быстро вырабатывают стратегию своего поведения и социализации. Как правило, не конфликтны, обладают высокой эмоциональной устойчивостью. Функциональное состояние лиц этих групп в период адаптации остается в пределах нормы, работоспособность сохраняется.

3-5 стенов - 2 группа - группа *удовлетворительной адаптации*. Большинство лиц этой группы обладают признаками различных акцентуаций, которые в привычных условиях частично компенсированы и могут проявляться при смене деятельности. Поэтому успех адаптации во многом зависит от внешних условий среды. Эти лица, как правило, обладают невысокой эмоциональной устойчивостью. Процесс социализации осложнен, возможны асоциальные срывы, проявления агрессивности и конфликтности. Функциональное состояние на начальном этапе адаптации может быть снижено. Лица этой группы требуют постоянного контроля.

1-2 стена - 3 группа - группа *неудовлетворительной адаптации*. Лица этой группы обладают признаками явных акцентуаций характера, а психическое состояние можно охарактеризовать как пограничное. Процесс адаптации протекает тяжело. Возможны нервно-психические срывы, длительные нарушения функционального состояния. Лица этой группы обладают низкой нервно-психической устойчивостью, конфликтны, могут допускать делинквентные (правонарушающие) поступки.

Тест № 24.

НАСКОЛЬКО ВЫ КОНФЛИКТНЫ?

Каждый ответ "а" оценивается в 4 балла; "б" - в 2 балла; "в" - в 0 баллов.

От 42 до 60 баллов - вы тактичны, не любите конфликтов, даже если можете их сгладить, избегаете критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, то вы учитываете, как это отразится на вашем положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым теряете уважение к себе в глазах других?

От 22 до 40 баллов - о вас говорят, что вы - конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это отразится на вашем положении. И вас за это уважают.

20 и менее баллов - вы ищете повод для споров, большая часть которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только тогда, когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать "любителем поскандалить"? Подумайте, не скрывается ли за вашим поведением комплекс неполноценности?

Тест № 25.

ОПРОСНИК ТОМАСА-КИЛМЕННА

Для того чтобы выяснить, какие стили поведения в конфликтной ситуации (и в какой степени) характерны лично для вас, необходимо обработать свои ответы, используя следующий "ключ", начисляя по одному баллу за каждое совпадение:

стиль "соперничество" характеризуют ответы 3 "А", 6 "Б", 8 "А", 9 "Б", 10 "А", 13 "Б", 14 "Б", 16 "Б", 17 "А", 22 "Б", 25 "А", 28 "А";

стиль "сотрудничество": 2 "Б", 5 "А", 8 "Б", 11 "А", 14 "А", 19 "А", 20 "А", 21 "Б", 23 "А", 26 "Б", 28 "Б", 30 "Б";

стиль "компромисс": 2 "А", 4 "А", 7 "Б", 10 "Б", 12 "Б", 13 "А", 18 "Б", 20 "Б", 22 "А", 24 "Б", 26 "А", 29 "А";

стиль "уклонение": 1 "А", 5 "Б", 6 "А", 7 "А", 9 "А", 12 "А", 15 "Б", 17 "Б", 19 "Б", 23 "Б", 27 "А", 29 "Б";

стиль "приспособление (уступка)": 1 "Б", 3 "Б", 4 "Б", 11 "Б", 15 "А", 16 "А", 18 "А", 21 "А", 24 "А", 25 "Б", 27 "Б", 30 "А".

Таким образом значение каждого из пяти стилей (тактик) может колебаться от 0 до 12 баллов. Давать описание особенностей каждого из стилей здесь нет необходимости, так как все они достаточно подробно рассмотрены в лекции № 23 ("Поведение в конфликтах").

Оптимальной стратегией поведения в конфликте считается такая, когда применяются все пять

стилей поведения, и каждый из них имеет значение в интервале от 5 до 7 баллов. Ваш результат отличен от оптимального, если одни тактики (стили) имеют значения ниже 5 баллов, другие - выше 7 баллов (сумма баллов равна 30).

Для оптимизации своего поведения в конфликте рекомендуется привести значения всех пяти тактик в интервал от 5 до 7 баллов, то есть реже прибегать к тактике, имеющей завышенное значение и чаще использовать тактику, имеющую заниженное значение по результатам тестирования.

Специалисты в области конфликтологии утверждают, что необходимо умелое применение всех пяти тактик (стилей) - соперничества, сотрудничества, компромисса, уклонения и уступки - в зависимости от конкретных условий конфликтной ситуации.

Тест № 26.

СПРАВЛЯЕТЕСЬ ЛИ ВЫ СО СТРЕССОМ?

Ответ "да" оценивается в 1 балл; "нет" - в 5 баллов.

Менее 30 баллов - вы вообще не поддаетесь стрессу.

От 30 до 49 баллов - легко относитесь к стрессовым ситуациям.

От 50 до 74 баллов - с трудом справляетесь со стрессовыми ситуациями.

Более 75 баллов - чтобы выйти из стресса, вам требуется помощь друзей или медицины.

Тест № 27.

КУДА ВЫ ИДЕТЕ; К СТРЕССУ ИЛИ ОТ НЕГО?

Ответ "А" оценивается в 6 баллов; "Б" - в 4 балла; "В" - в 2 балла.

От 26 до 36 баллов – вы очень быстро идете к стрессу. У вас могут даже появиться симптомы таких болезней, как сердечная недостаточность, язвенная болезнь, болезни кишечника и др. С вами, должно быть, людям очень трудно уживаться. Самое главное сейчас – научиться успокаивать себя. Это будет очень полезно и приятно для всех окружающих.

От 18 до 24 баллов – вы – человек спокойный и не подверженный стрессу. Если вы набрали до 20 баллов (включительно), то вам нужно стать терпимее к окружающим людям. Это позволит добиться от них большего.

От 12 до 16 баллов – ваша бездеятельность тоже может стать причиной стресса. Наверное, очень раздражаются близкие люди, глядя на ваше поведение. Побольше уверенности в себе. Составьте перечень своих положительных качеств и совершенствуйте каждое из них.

Тест № 28.

КАКОЙ ВЫ ПСИХОЛОГ?

Для подсчета баллов и определения своего результата воспользуйтесь следующим "ключом":

1. "а"-2, "б"-4, "в"- 1
2. "а"-2, "б"-1, "в"-4
3. "а"-1, "б"-2, "в"-4
4. "а"-4, "б" - 1;
5. "а"-1, "б"-2;
6. "а"-4, "б"-2, "в"-1;
7. "а"-2, "б"-4, "в" - 1;
8. "а"-1, "б"-2, "в"-4;
9. "а"-1, "б"-4, "в"-2;
10. "а"-4, "б"-2, "в"- 1;

35 и более баллов – вам очень легко составить мнение о человеке. Вам достаточно посмотреть на кого-либо, и вы уже знаете, что он за "птица". Кроме того, вы можете сразу же сообщить ему свое мнение, так как убеждены, что не ошиблись. Но даже если это и так, поразмышляйте: разумно ли говорить каждому, что вы о нем думаете? Этим вы вряд ли что-то измените, скорее вызовете раздражение. Или вы хотите показать, что вас никто не сможет "водить за нос"? Но это не самый разумный выход.

От 26 до 34 баллов – вы умеете объективно оценивать ситуации и окружающих. У вас действительно есть "нюх" на людей, и для вас не составит сложности угадать характер человека. Из вас вышел бы отличный психолог. Вы не позволяете себе принимать на веру чужое мнение. Предпочитаете сами убедиться, каков человек, которого вы оцениваете. Это очень хорошее качество для педагогов и руководителей. И если вы поймете, что ошиблись, то не побойтесь признать это.

От 16 до 25 баллов – вы, как правило, не бываете уверены в своем мнении, легко принимаете постороннюю точку зрения. Таким образом, ваша наблюдательность притупляется и все это в конце концов может привести к тому, что вы вообще не сможете сформулировать свое собственное мнение. Попробуйте хоть раз по-своему оценить другого человека.

15 и менее баллов – вы нередко готовы поверить кому бы то ни было. Вы чрезвычайно доверчивы и судите о людях лишь по внешним признакам. Когда же впоследствии оказывается, что ваша оценка была совершенно ошибочна, вы изумляетесь и расстраиваетесь. Вас ждут ошибки, которые вы совершаете по одной и той же причине – из-за неверной оценки людей.

Тест № 29.

СТЕПЕНЬ ВАШЕЙ РЕФЛЕКСИВНОСТИ В ПРЕДМЕТНОЙ СФЕРЕ.

Для подсчета баллов и определения своего результата воспользуйтесь следующим "ключом":

- | | |
|----------------------|--------------------------------|
| 1. "а" - 1, "б" - 0; | 9. "а" - 0, "б" - 2; |
| 2. "а" - 0, "б" - 1; | 10. "а" - 0, "б" - 2; |
| 3. "а" - 2, "б" - 0; | 11. "а" - 2, "б" - 0; |
| 4. "а" - 0, "б" - 1; | 12. "а" - 0, "б" - 1, "в" - 2; |
| 5. "а" - 0, "б" - 2; | 13. "а" - 2, "б" - 1, "в" - 0; |
| 6. "а" - 1, "б" - 0; | 14. "а" - 0, "б" - 1, "в" - 2; |
| 7. "а" - 2, "б" - 0; | 15. "а" - 0, "б" - 1, "в" - 2; |
| 8. "а" - 2, "б" - 0; | 16. "а" - 2, "б" - 1, "в" - 0. |

Если в сумме вы получили **больше 15 баллов** – у вас повышенный уровень рефлексивности. Это означает, что вы достаточно осторожны, мнительны, вследствие чего слишком большое внимание уделяете перепроверке собственных действий, решений и мнений. В большинстве случаев ваша стратегия безошибочна, но помните, что время не всегда позволяет затягивать решение тех или иных вопросов.

Тест № 30.

КАКОЙ ВЫ РУКОВОДИТЕЛЬ?

Для подсчета баллов и определения своего результата воспользуйтесь следующим "ключом":

- | | |
|-------------------------|--------------------------|
| 1. "да" - 1, "нет" - 0; | 8. "да" - 0, "нет" - 2; |
| 2. "да" - 0, "нет" - 1; | 9. "да" - 1, "нет" - 0; |
| 3. "да" - 0, "нет" - 1; | 10. "да" - 1, "нет" - 0; |
| 4. "да" - 0, "нет" - 2; | 11. "да" - 0, "нет" - 2; |
| 5. "да" - 2, "нет" - 0; | 12. "да" - 0, "нет" - 1; |
| 6. "да" - 1, "нет" - 0; | 13. "да" - 0, "нет" - 2; |
| 7. "да" - 1, "нет" - 0; | 14. "да" - 2, "нет" - 0. |

До 5 баллов – вы больше специалист, чем руководитель. Если предоставится возможность, то вам лучше освободиться от административной работы. Ваше амплуа – роль такого функционального организатора, как главный специалист, главный инженер, главный технолог, старший менеджер и т. п. Сделайте это, не колеблясь!

От 6 до 10 баллов – как руководитель вы еще не сложились. Если в вашем коллективе дела идут неплохо, то лучше не предпринимать каких-то значительных перемен. Больше прислушивайтесь к мнению опытных людей, консультируйтесь с вышестоящими руководителями. Особое внимание обратите на кадровые проблемы, коллегиальные формы выработки управленческих решений. Смелее утверждайте в коллективе интересные традиции.

От 11 до 15 баллов – вы относитесь к руководителю административного типа. У вас недюжинные организаторские способности, что особенно заметно в умении подбирать и расставлять кадры, разумно планировать работу, выделяя в ней приоритеты. Вы не идете на

поводу у кого-либо, не бойтесь высказывать свое мнение. Одно лишь пожелание: не запускайте текущие дела, активнее перепоручайте их своим подчиненным, но при условии их превентивной подстраховки.

От 16 до 20 баллов - вы - незаурядный, почти "идеальный" руководитель. Вам присущ новаторский подход ко всем делам. У вас прекрасные бойцовские качества, проявление которых во многом способствует вашей служебной карьере. Однако вы бываете излишне категоричны и резки в оценках, позволяя себе иногда "разгул" эмоций. Поубавьте некоторую свою пристрастность в оценках действий вышестоящих руководителей. Не остывайте в своем духовном и физическом самосовершенствовании, в профессиональном росте.

Тест № 31.

МОЖЕТЕ ЛИ ВЫ БЫТЬ РУКОВОДИТЕЛЕМ?

Для подсчета баллов и определения своего результата воспользуйтесь следующим "ключом":

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| 1. "а" - 5, "б" - 0; | 11. "а" - 5, "б" - 0; |
| 2. "а" - 5, "б" - 0; | 12. "а" - 0, "б" - 5; |
| 3. "а" - 5, "б" - 0; | 13. "а" - 5, "б" - 0; |
| 4. "а" - 5, "б" - 0; | 14. "а" - 5, "б" - 0; |
| 5. "а" - 5, "б" - 0; | 15. "а" - 0, "б" - 5; |
| 6. "а" - 0, "б" - 5; | 16. "а" - 0, "б" - 5; |
| 7. "а" - 5, "б" - 0; | 17. "а" - 0, "б" - 5; |
| 8. "а" - 5, "б" - 0; | 18. "а" - 5, "б" - 0; |
| 9. "а" - 0, "б" - 5; | 19. "а" - 0, "б" - 5; |
| 10. "а" - 0, "б" - 5; | 20. "а" - 5, "б" - 0. |

80 и более баллов – вы – тот человек, который имеет большую потребность доминировать над людьми. Несмотря на то, что вы проявляете инициативу и бываете прекрасным организатором, ваша горячность, стремление быть признанным любой ценой, ваше желание манипулировать другими значительно снижают эффективность ваших действий. Сильное нервное напряжение, неумение расслабляться приводят к тому, что, будучи взволнованны, вы легко можете обидеть другого человека. Вы часто хвастаете, зазнаетесь, бываете агрессивным. Но если вам удастся изменить ваше отношение к людям, то предрасположенность к руководящей работе может принести прекрасный эффект.

От 40 до 75 баллов – у вас высокие запросы, часто бываете самоуверенны, любите подчеркнуть собственное "Я". Умение управлять собственными эмоциями и склонность к анализу своих поступков приводят к тому, что необходимость руководить другими не принимает у вас крайних форм. Вы любите ходить "непроторенными" дорогами, имеете собственное мнение, которое не всегда совпадает с мнением других. Вы не любите навязывать себя другим и с трудом им подчиняетесь. Вам безразлично то, что о вас говорят. В то же время вы имеете склонность критиковать других. Любите, чтобы ваше слово было последним.

35 и менее баллов – вы – человек, который склонен больше быть подчиненным, чем руководить. В роли "шефа" вы чувствовали бы себя плохо. Вы, скорее всего, человек несмелый, скромный, не уверенный в себе. Вы редко выступаете с инициативой, с удовольствием подчиняетесь руководству со стороны других. Чаще всего вы предпочитаете компромиссные решения и остаетесь "в тени" других людей.

Тест № 32.

ВАШ СТИЛЬ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.

С помощью приведенного ниже "ключа" подсчитайте количество баллов по каждому стилю (каждый выбор в паре равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (сумма баллов по каждому из стилей не может быть более 20), наиболее предпочтителен для вас. Если вы набрали одинаковое количество баллов по нескольким стилям – значит они присущи вам в равной степени. Описание самих стилей приведено в лекции № 31, поэтому нет необходимости повторять их еще раз.

Стиль 1: 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79;

Стиль 2: 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78;

Стиль 3: 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76, 80;

Стиль 4: 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77.

Тест № 33.

УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ ВЕСТИ ДЕЛОВОЕ ОБСУЖДЕНИЕ?

Ответ "нет, так не бывает" оценивается в 1 балл; "нет, как правило, так не бывает" - в 2 балла; "неопределенная оценка" - в 3 балла; "да, как правило, так бывает" - в 4 балла; "да, так бывает всегда" - в 5 баллов.

Суммируйте баллы, поставленные вами против утверждений 1, 3, 5, 7, 9, 11, 14, 16, 18, 20, 22, 24, 27, 29, 31, 33, 35, 36, 37 и 40, и обозначьте сумму через **А** (она находится в интервале от 20 до 100 баллов).

Для получения суммы **В** подсчитайте количество баллов по утверждениям 2, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 30, 32, 34, 38 и 39 (эта величина также должна находиться в интервале от 20 до 100).

Результаты теста показывают, является ли ваше поведение на совещаниях (переговорах) дипломатичным или авторитарным.

Если сумма А не менее чем на 10 баллов превышает сумму В, то вы - хороший дипломат.

Если же сумма В как минимум на 10 баллов больше суммы А, то вы ведете дискуссию авторитарно, властно и бесцеремонно.

Если же обе суммы (А и В) различаются менее, чем 10 баллами, то ваше поведение не получает однозначной оценки в коллективе. Она может быть как положительной, так и отрицательной - в зависимости от обстоятельств.

Допустим, стиль вашего поведения определен с помощью этого теста однозначно. В таком случае **дипломатичный стиль** означает, что у вас есть стремление учесть мнение других и убедиться в том, что ваши идеи согласуются с идеями других сотрудников, партнеров. При этом неизбежны компромиссы, зато участники совещания (переговоров) убеждаются, что есть и их вклад в принятие решения, что их сотрудничество вам как руководителю небезразлично.

Некоторые участники совещания стремятся "протащить" свои проекты, действуют напористо. Партнерам по совещанию редко выпадает возможность высказаться. При таком **авторитарном** ведении совещания (переговоров) руководитель уверенно держит бразды правления, подает множество предложений, сообщает новую информацию, формулирует свое мнение категорично, не допускает возражений, не добивается всеобщего согласия, не ищет поддержки, необходимой для его реализации.

Выбор способа поведения зависит от поставленных целей, а также от конкретной ситуации, в которой вы будете проводить то или иное совещание или беседу, переговоры. Дипломатия в общении уместна в следующих случаях:

- достаточно времени, чтобы обсудить все доводы;
- решение будет успешно реализовано только тогда, когда его признают все участники обсуждения;
- участники совещания (переговоров) понимают проблему и знают варианты ее разрешения;
- возникли большие разногласия, и необходимо переубедить несогласных в правильности принимаемого решения.

Авторитарное поведение допустимо, если по каким-либо причинам нельзя обратиться к помощи партнеров ни при творческом обсуждении, рассмотрении данного вопроса, ни при последующем его решении. Это бывает в том случае, если необходимо как можно быстрее принять решение.

Психологи, работающие в крупных фирмах и на предприятиях, утверждают, что оба стиля поведения - дипломатичный и авторитарный - могут приводить к успеху. Однако авторитарное ведение совещания следует отнести к нежелательным исключениям, особенно если с его участниками придется работать и дальше. В противном случае, в дальнейшем вам не поможет никакая дипломатия.

Тест № 34.

ОРГАНИЗОВАННЫЙ ЛИ ВЫ ЧЕЛОВЕК?

Для подсчета баллов и определения своего результата воспользуйтесь следующим "ключом":

1. "а" - 1, "б" - 0, "в" - 6, "г" - 2;

2. "а" - 6, "б" - 0, "в" - 3, "г" - 0;
3. "а" - 4, "б" - 6, "в" - 0, "г" - 0;
4. "а" - 0, "б" - 0, "в" - 0, "г" - 6;
5. "а" - 0, "б" - 6, "в" - 0, "г" - 0;
6. "а" - 2, "б" - 1, "в" - 0, "г" - 4, "д" - 6;
7. "а" - 3, "б" - 0, "в" - 0, "г" - 6;
8. "а" - 2, "б" - 6;
9. "а" - 3, "б" - 0, "в" - 0, "г" - 6;
10. "а" - 6, "б" - 3, "в" - 1, "г" - 0;
11. "а" - 6, "б" - 6, "в" - 0, "г" - 0, "д" - 0;
12. "а" - 3, "б" - 0, "в" - 6, "г" - 0;
13. "а" - 2, "б" - 0, "в" - 0, "г" - 6.

До 63 баллов - ваш образ жизни, ваше окружение научили вас быть кое в чем организованными. Организованность то проявляется в ваших действиях, то исчезает. Это признак отсутствия четкой системы самоорганизации. Существуют объективные организационные законы и принципы. Постарайтесь проанализировать свои действия, расходы времени, технику работы. Вы увидите то, о чем и не подозреваете в настоящее время.

От 43 до 71 балла - вы считаете организацию неотъемлемой частью работы. Это дает вам несомненное преимущество перед теми людьми, которые призывают организацию "под ружье" в случае крайней необходимости. Вам следует присмотреться внимательнее к самоорганизации, улучшить ее.

От 72 до 78 баллов - вы - организованный человек. Единственное что можно вам посоветовать - не останавливайтесь на достигнутом уровне, развивайте и дальше самоорганизацию. Пусть вам не кажется, что вы достигли предела. Организация, в отличие от природы, дает наибольший эффект тому, кто считает ее ресурсы неисчерпаемыми.

Тест № 35.

СПОСОБНЫ ЛИ ВЫ РЕШИТЬ СВОИ ПРОБЛЕМЫ?

Для подсчета баллов и определения своего результата воспользуйтесь следующим "ключом":

1. "а"-3, "б"- 1, "в"-2;
2. "а" - 4, "б" - 0, "в" - 2;
3. "а"-0, "б"-2, "в"-4;
4. "а"-3, "б"-0, "в" - 1;
5. "а"-1, "б"-3, "в"-5;
6. "а"-4, "б"-2, "в"-3;
7. "а"-5, "б"-2, "в"-1;
8. "а"-1, "б"-2, "в"-3.

От 7 до 15 баллов – вы легко миритесь с неприятностями, даже бедами, так как способны верно оценить их. Ценно и то, что вы не склонны жалеть себя (слабость, присущая многим). Ваше душевное равновесие достойно восхищения.

От 16 до 26 баллов - вы часто ропщете на судьбу. Вы предпочитаете "выплескивать" проблемы и неприятности на других. Вам необходимо чье-то сочувствие. Может быть, лучше научиться владеть собой?

От 27 до 36 баллов - вы еще не справляетесь со своими бедами. Возможно, именно поэтому они так часто вас терзают. Вы замыкаетесь, нередко жалеете себя. Будь у вас волевой характер при ваших хороших задатках, вы успешно справлялись бы с проблемами и неприятными ситуациями. Они подкарауливают в жизни не только вас.

Тест № 36

ОПРОСНИК ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ УРОВНЯ САМООЦЕНКИ

Для того чтобы определить уровень самооценки, необходимо сложить баллы по всем 32 суждениям:

- "очень часто" - 4 балла;
- "часто" - 3 балла;
- "иногда" - 2 балла;
- "редко" - 1 балл;
- "никогда" - 0 баллов.

Сумма от 0 до 25 баллов говорит о высоком уровне самооценки, при котором человек, как правило, не отягощен "комплексами неполноценности", правильно реагирует на замечания и оценки других, редко сомневается в своих действиях.

Сумма от 26 до 45 баллов свидетельствует о среднем уровне самооценки. Если вы набрали такое количество баллов, то, вероятно, время от времени, ощущаете необъяснимую неловкость во взаимоотношениях с другими людьми, нередко недооцениваете себя и свои способности без достаточных на то оснований.

Сумма от 46 до 128 баллов указывает на низкий уровень самооценки, при котором человек нередко болезненно переносит критические замечания в свой адрес, чаще старается "подстроиться" под мнение других людей, в большей степени страдает от "комплекса неполноценности".

Будучи одним из важнейших качеств личности, самооценка зависит от множества факторов. Вместе с тем уровень самооценки связывают с двумя, наиболее существенными, факторами и пользуются для его выражения так называемой "формулой Джеймса", гласящей: *"самооценка есть соотношение успеха с притязаниями"*.

Из этой, пусть упрощенной, но весьма наглядной формулы следует, что повысить самооценку можно лишь максимизируя "успех", либо минимизируя "неудачи".

Хотелось бы обратить внимание на то, что расхождение между "притязаниями" и реальным поведением ведет к искажению самооценки и, как следствие, к неадекватному, чреватому эмоциональными срывами, поведению.

БИБЛИОГРАФИЯ

1. Абульханова-Славская К. А. Деятельность и психология личности. М., 1980.
2. Аверченко Л. К. и др. Психология управления: Курс лекций. Новосибирск; М., 1997.
3. Агеев В. С. Межгрупповое взаимодействие. Социально-психологические проблемы. М., 1990.
4. Адаптация человека. М., 1972.
5. Азбука делового общения. М., 1991.
6. Айзенк Г. Проверьте свои способности. М., 1971.
7. Альберти Р., Эммонс М. Умейте постоять за себя! М., 1992.
8. Альтшуллер Г. С. Творчество как точная наука. М., 1979.
9. Аминов Г. А. Вероятностная организация центральных механизмов речи. Казань, 1972.
10. Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания. Л., 1968.
11. Анастаси А. А. Психологическое тестирование. М., 1982.
12. Андреев В. И. Конфликтология: Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. М., 1995.
13. Андреев В. И. Саморазвитие менеджера. М., 1995.
14. Андреев С. С. и др. Италия. М., 1991.
15. Андреева Г. М. Социальная психология. М., 1994.
16. Анисимов О. С. Развивающие игры и игротехника. Новгород, 1989.
17. Анохин П. К. Эмоции//БМЭ. М., 1964. Т. 35.
18. Асмолов А. Г. Личность как предмет психологического исследования. М., 1984.

19. *Асмолов А. Г.* Психология личности. М., 1990.
20. *Аствацатуров М. И.* Современные неврологические данные о сущности эмоции/Современная невропсихиатрия. М., 1936. Т. 1.
21. *Атватер И.* Я Вас слушаю... М., 1988.
22. *Аткинсон В. А.* Сила мысли в деловой и повседневной жизни. Орёл, 1992.
23. *Бабский Е. Б. и др.* Физиология человека. М., 1966.
24. *Бакеев В. А.* Личностный профиль управленческих решений//Тезисы докладов к I Всесоюзной научной конференции по психологии управления. М., 1979. Ч. 1.
25. *Бассин Ф. В.* Предисловие//Шерток Л. Непознанное в психике человека. М., 1982.
26. *Бахтин М. М.* Эстетика словесного творчества. М., 1979.
27. *Белов В. П.* Особенности личности и психосоматические взаимоотношения у больных язвенной болезнью желудка и хроническим язвенным колитом//Невропатология и психиатрия. 1971. Т. 71. № 9.
28. *Бельчиков Я.* Продавец и покупатель, или рассказ о том, какими могли бы стать их отношения, будь рядом психолог. Рига, 1986.
29. *Березин Ф. Б.* Психологическая и психофизиологическая адаптация человека. Л., 1988.
30. *Берн Э.* Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. СПб., 1995.
31. *Берне Р.* Развитие Я-концепции и воспитание. М., 1986.
32. *Бернштейн Н. А.* Природа навыка и тренировка/Хрестоматия по общей психологии: Психология памяти. М., 1979.
33. *Бернштейн С. И.* Устная ораторская речь и проблема ораторской радиоречи//Речевое воздействие. Проблемы прикладной психолингвистики. М., 1972.
34. *Беттджер Ф.* Вчера неудачник - сегодня преуспевающий коммерсант. Саратов, 1993.
35. *Битянова М. Р.* Социальная психология. М., 1994.
36. *Битянова М. Р.* Психология личностного роста. М., 1995.
37. *Богомолова Н. Н., Стефаненко Т. Г.* Контент-анализ. М., 1992.
38. *Бодалев А. А.* Восприятие и понимание человека человеком. М., 1982.
39. *Бомбар А.* За бортом по своей воле. М., 1959.
40. *Бородкин Ф. М., Коряк Н. М.* Внимание: конфликт! Новосибирск, 1989.
41. *Брамли Р. Х., Мердок Э. Дж.* Как вести переговоры с американскими адвокатами. М., 1990.
42. *Братусь Б. С.* Психологические аспекты нравственного развития личности. М., 1977.
43. *Бромлей Ю. В.* Очерки теории этноса. М., 1983.
44. *Брунер Дж.* Психология познания. М., 1977.
45. *Брушлинский А. В.* Мышление и прогнозирование. М., 1979.
46. *Буль П. И.* Основы психотерапии. Л., 1974.
47. *Бурлачук Л. Ф., Морозов С. М.* Справочник по психологической диагностике. Киев, 1989.
48. *Быков К. М.* Кора головного мозга и внутренние органы. Киров, 1942.
49. *Бычинин В. В.* Духовная культура личности. М., 1986.
50. *Вайнштейн И. К., Симонов П. В.* Эмоциональные структуры мозга и сердца. М., 1979.
51. *Вальдман А. В. и др.* Фармакологическая регуляция эмоционального стресса. М., 1979.
52. *Васильюк Ф. Е.* Психология переживания: Анализ преодоления критических ситуаций. М., 1984.
53. *Веккер Л. М.* Психические процессы. Л., 1981. Т. 3.
54. *Вельган В. Д.* Опыт формирования стиля работы руководителя. Рига, 1982.
55. *Вилецкий А.* Так принято... Похожи ли мы на американцев?//Неделя. 1990. № 44.
56. *Вилюнас В. К.* Психология эмоциональных явлений. М., 1976.
57. *Виткин Дж.* Мужчина и стресс. СПб., 1995.
58. *Виткин Дж.* Женщина и стресс. СПб., 1996.
59. *Власов Л. В., Семантовская В. К.* Деловое общение. Л., 1980.
60. *Власова Н.* ...и проснешься боссом: Справочник по психологии управления. М., 1994.
61. *Войтасик Л.* Психология политической пропаганды. М., 1981.
62. Вопросы теории адаптации. Л., 1987. Т. 160.
63. Вопросы экспериментальной психологии и её истории. М., 1974.
64. *Вудкок М., Френсис Д.* Раскрепощенный менеджер. Для руководителя-практика. М., 1994.
65. *Вундт В.* Очерки психологии. М., 1912.
66. *Гегель Г. В. Ф.* Работы разных лет. М., 1971 Т. 2.

67. Гельгорн Э., Луфборроу Дж. Эмоции и эмоциональные расстройства. М., 1966.
68. Гершон Д., Страуб Г. Искусство творить такую жизнь, какую вы хотите. М., 1994.
69. Гессе Г. Игра в бисер. М., 1975.
70. Гиппиус С. В. Гимнастика чувств: Тренинг творческой техники. Л.; М., 1967.
71. Годфруа Ж. Что такое психология: В 2 т. М., 1992.
72. Гозман Л. Я. Психология эмоциональных отношений. М., 1987.
73. Голизек Э. Преодоление стресса за 60 секунд. М., 1995.
74. Гомелаури М. Л. Ролевое поведение и установка//Проблемы социальной психологии. Тбилиси, 1976.
75. Горбов Ф. Д. О помехоустойчивости оператора//Инженерная психология. М., 1964.
76. Горелов И. Н. и др. Умеете ли вы общаться? М., 1991.
77. Грановская Р. М. Элементы практической психологии. Л., 1988.
78. Грейсон С. Десять условий преуспевания. М., 1994.
79. Гримак Л. П. Резервы человеческой психики. М., 1987.
80. Гришина Н. В. Если возникает конфликт/Психология в управлении. Л., 1983.
81. Деловой успех и здоровье. М., 1992.
82. Дена Д. Преодоление разногласий. СПб., 1994.
83. Дерябо С. Д., Ясвин В. А. Гроссмейстер общения. М., 1996.
84. Джеймс В. Психология. Пг., 1922.
85. Дичев Т. Г., Тарасов К. Е. Проблемы адаптации и здоровье человека. М., 1976.
86. Добрович А. Б. Общение: наука и искусство. М., 1980.
87. Добротворский И. Л. Как найти себя и начать жить. Воронеж, 1994.
88. Добротворский И. Л. Технологии успеха: всё, что вам нужно знать о достижении успеха. М., 1996.
89. Додонов Б. И. Эмоции как ценность. М., 1978.
90. Донцов А. И. Проблемы групповой сплочённости. М., 1979.
91. Донцов А. И. Психологическое единство коллектива. М., 1982.
92. Донцов А. И. Психология коллектива. М., 1984.
93. Достоевский Ф. М. Дневник писателя. М., 1989.
94. Дружинин В. В., Конторов Д. С., Канторов М. Д. Введение в теорию конфликта. М., 1989.
95. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение. Л., 1985.
96. Емельянов Ю. Н. Обучение паритетному диалогу. Л., 1991.
97. Ермолаева Л. И. Психотерапия личного самочувствия. М., 1993.
98. Ершов А. А. Личность и коллектив. Л., 1976.
99. Жариков Е. С. Вступающему в должность. М., 1985.
100. Жариков Е. С. Уроки психолога для руководителя. М., 1990.
101. Жуков Ю. М. Эффективность делового общения. М., 1988.
102. Жуков Ю. М. и др. Диагностика и развитие компетентности в общении. Киров, 1991.
103. Журавлев А. Л. Социально-психологические проблемы управления//Прикладные проблемы социальной психологии. М., 1983.
104. Зызыкин В. Г., Чернышев А. П. Менеджер: психологические секреты профессии. М., 1992.
105. Зайверт Л. Ваше время - в ваших руках. М., 1991.
106. Замалетдинов И. С. и др. О возможности выделения уровней эмоционального стресса по речевым показателям в практике лётно-космической деятельности//Психологические проблемы космических полётов. М., 1979.
107. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. М., 1990.
108. Зимин П. П. Воля и её воспитание у подростков. Ташкент, 1985.
109. Зинченко В. П. Миры сознания и структура сознания// Вопросы психологии. 1991. № 2.
110. Зубченко Л. А., Мухетдинова Н. М. Как инвестировать за рубежом. М., 1992.
111. Зуфаров К. А. Актуальные проблемы приспособительных процессов. Ташкент, 1970.
112. Зэлдин Т. Все о французах. М., 1989.
113. Изард К. Эмоции человека. М., 1980.
114. Иосефович Н. Ты – босс! Как стать толковым руководителем. М., 1995.
115. Казначеев В. П. Современные аспекты адаптации. Новосибирск, 1980.

116. *Кан-Калик В.А.* Грамматика общения. М., 1995.
117. *Кант И.* Собр. соч.: В 6 т. М., 1964. Т. 2.
118. *Карандашев В. Н.* Основы психологии общения. Челябинск, 1990.
119. *Кардош Л.* Этика в торговле. М., 1985.
120. *Карнеги Д.* Напутствия и советы. Рустави, 1990.
121. *Карнеги Д.* Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей; Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично; Как перестать беспокоиться и начать жить. М., 1990.
122. *Карпов А. В.* Психология принятия управленческих решений. М., 1998.
123. *Каструбин Э. М.* Ключ к тайнам мозга. М., 1995.
124. *Каттнер Г.* Колодец миров. М., 1992.
125. *Кемпински А.* Психопатология неврозов. Варшава, 1975.
126. *Кириянова Е. Н.; Ладанов И. Д. и др.* Психологические тесты. М., 1993.
127. Китай. М., 1992.
128. *Китов А. И.* Психология хозяйственного управления. М., 1984.
129. *Клацки Р.* Память человека. Структура и процессы. М., 1978.
130. *Клошанский Т. В.* Паралингвистика. М., 1974.
131. *Ключевский В. О.* Неопубликованные произведения. М., 1983.
132. *Ковалев А. Г., Мясищев В. Н.* Психологические особенности человека. Л., 1960. Т. 2.
133. *Козлов С. Н.; Холостова Е. И.* Практическая педагогика. М., 1992.
134. Коллектив и личность. М., 1975.
135. *Коломинский Я. Л.* Человек среди людей. М., 1973.
136. *Коломинский Я. Л.* Психология взаимоотношений в малых группах. Минск, 1976.
137. *Коломинский Я. Л.* Психология общения. М., 1984.
138. *Комаров Е. И.* Женщина - руководитель. М., 1989.
139. *Кон И. С.* Социология личности. М., 1967.
140. *Кон И. С.* Открытие "Я". М., 1978.
141. *Кон И. С.* В поисках себя. М., 1984.
142. *Кондратьева С. В.* Понимание учителем личности учащегося//Вопросы психологии. 1980. № 5.
143. *Кони А. Ф.* Собр. соч.: В 8 т. М., 1967. Т. 4.
144. Конфликты и переговоры//Практическое руководство для менеджеров. Ростов-н/Д, 1997.
145. *Корнелиус Х., Фейр Ш.* Выиграть может каждый. Пермь, 1992.
146. *Костандов Э. А.* Восприятие и эмоции. М., 1977.
147. *Костандов Э. А.* Функциональная асимметрия полушария мозга и неосознаваемое восприятие. М., 1983.
148. *Кремер Э.* Строение тела и характер. М., 1924.
149. *Крижанская Ю. С., Третьяков В. П.* Грамматика общения. Л., 1990.
150. *Кричевский Р. Л.; Дубовская Е. М.* Психология малой группы. М., 1991.
151. *Кричевский Р. Л.* Если Вы - руководитель... М., 1993.
152. *Кроль Л. М., Михайлова Е. Л.* Человек-оркестр: Микроструктура общения. М., 1993.
153. *Ксенчук Е. В., Киянова М. К.* Технология успеха. М., 1993.
154. *Кудряшова Л. Д.* Каким быть руководителю. Л., 1986.
155. *Кузнецов Б. Г.* Эйнштейн. М., 1962.
156. *Кузнецов О. Н., Лебедев В. И.* Психология и психопатология одиночества. М., 1972.
157. *Кучевская Н. В.* Советы психолога продавцу. М., 1990.
158. *Кучинский Г. М.* Психология внутреннего диалога. Минск, 1988.
159. *Кхол И.* Эффективность управленческих решений. М., 1975.
160. *Кэмпбелл Д.* Модели экспериментов в социальной психологии и прикладных исследованиях. М., 1980.
161. *Лабрюйер.* Характер или нравы этого века. СПб, 1889.
162. *Лабунская В. А.* Невербальное поведение. Ростов-н/Д, 1986.
163. *Лабутич В. К.* Очерки адаптации в биологии и технике. Л., 1970.
164. *Лазарев П. П.* Исследования по адаптации. М.; Л., 1947.
165. *Ланге Г.* Душевные движения. Психофизиологический этюд. СПб., 1896.

166. *Леви В. Л.* Искусство быть собой. М., 1977.
167. *Леви В. Л.* Искусство быть другим. М., 1980.
168. *Лейтес Н. С.* Умственные способности и возраст. М., 1971.
169. *Леонгард К.* Акцентуированные личности. Киев, 1978.
170. *Леонтьев А. А.* Психология общения. Тарту, 1974.
171. *Леонтьев А. А.* Педагогическое общение. М., 1979.
172. *Леонтьев А. Н.* Эмоции//Философская энциклопедия. М., 1970. Т. 5.
173. *Леонтьев А. Н.* Деятельность. Сознание. Личность. М., 1977.
174. *Леонтьев А. Н.* Проблемы развития психики. М., 1981.
175. *Леонтьев Д. А.* Очерк психологии личности. М., 1993.
176. *Лефевр В. А.* Конфликтующие структуры. М., 1973.
177. *Либин А. В.* Стилиевые и темпераментные свойства в структуре индивидуальности человека. М., 1993.
178. *Линчевский Э. Э.* Психологические аспекты взаимопонимания: Прогнозирование в процессе общения. Л., 1982.
179. *Линчевский Э. Э.* На работе и дома: Размышления о взаимоотношениях людей в разных сферах жизни и деятельности. Киев, 1984.
180. *Линчевский Э. Э.* Вопросы торговой психологии. М., 1996.
181. *Липсиц И. В.* "Кроссворды" для руководителя. М., 1992.
182. *Литвак М. Е.* Психологическое айкидо. Ростов-н/Д, 1992.
183. *Литвиненко Е. А.* Вопросы психологии общения руководителя. М., 1992.
184. *Лихачев Д. С.* О национальном характере русских//Вопросы философии. 1990. № 4.
185. *Лихтенберг Г. К.* Афоризмы. М., 1965.
186. *Ллойд К. Ф.* Телефонный разговор с клиентом: как добиться успеха. М., 1994.
187. *Ломов Б. Ф.* Методологические и теоретические проблемы психологии. М., 1984.
188. *Лопухова В. В.* Физиологические основы адаптации. Томск, 1982.
189. *Лук А. Н.* Эмоции и личность. М.» 1982.
190. *Луковников Н.* Методы исследования личности и коллектива. Калинин, 1990.
191. *Лурия А. Р.* Язык и сознание. М., 1979.
192. *Луттошкин А. Н.* Как вести за собой. М., 1986.
193. *Макаров С. Ф.* Менеджер за работой. М., 1989.
194. *Мамардашвили М.* Как я понимаю философию. М., 1990.
195. *Мамардашвили М.* Беседы о мышлении/"Мысль изреченная..."//Под ред. В. А. Кругликова. М., 1991.
196. *Маришук В. Л. и др.* Напряженность в полете. М., 1969.
197. *Махнач А. В.* Личностные детерминанты динамики психических состояний в экстремальных условиях деятельности. М., 1993.
198. *Меерсон Ф. З.* Адаптация, стресс и профилактика. М., 1981.
199. Межличностное восприятие в группе. М., 1981.
200. *Мелибурда Е.* Я-ты-мы. М., 1986.
201. *Мельников В. М., Ямпольский Л. Т.* Введение в экспериментальную психологию личности. М., 1985.
202. *Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф.* Основы менеджмента. М., 1993.
203. *Мехонцев Н. И. и др.* Лектор и слушатель. М., 1975.
204. *Мицич П.* Как проводить деловые беседы. М., 1987.
205. *Морган Р. Л.* Искусство продавать: как стать профессионалом. М., 1994.
206. *Муздыбаев К.* Психология ответственности. Л., 1983.
207. Музыканты смеются. Киев, 1970.
208. *Мясищев В. Н.* Личность и неврозы. Л., 1960.
209. *Надирашвили Ш.* Психология соревнования. Тбилиси, 1976.
210. *Найссер У.* Познание и реальность. М., 1981.
211. *Наумова Н. Ф.* Удовлетворенность трудом как социальная характеристика. М., 1970.
212. *Немов Р. С.* Психология. М., 1990.
213. *Нергеш Я.* Поле битвы ~ стол переговоров. М., 1989.
214. *Никитин Б. П.* Ступеньки творчества (или развивающие игры). М., 1976.

215. *Никифоров А. С.* Эмоции в нашей жизни. М., 1974.
216. *Никольсон Г.* Дипломатия. М., 1941,
217. *Ниренберг Дж., Калеро Г.* Читать человека как книгу. М., 1990.
218. *Норакидзе В. Г.* Методы исследования характера личности. Тбилиси, 1975.
219. *Ночевник М. Н.* Психология общения и бизнес. М., 1995.
220. *Обозов Н. Н.* Межличностные отношения. Л., 1979.
221. *Общая психодиагностика* /Под ред. А. А. Бодалева, В. В. Столина. М., 1987.
222. *Общая психология: Курс лекций.* М., 1995.
223. *Овчинников В.* Сакура и дуб//Роман-газета. 1987. № 3.
224. *Омаров А. Н.* Управление: искусство общения. М., 1983.
225. *Осгуд Д.* Начни сначала: Практическое руководство по менеджменту личности. СПб., 1992.
226. *Орлов Ю. М.* Самопознание и самовоспитание характера. М., 1987.
227. *Очерк теории темперамента.* Пермь, 1973.
228. *Павлов И. П.* Двадцатилетний опыт объективного изучения высшей нервной деятельности животных. М., 1951.
229. *Павлов И. П.* Полн. собр. соч. М., 1951. Т. 2. Кн. 2.
230. *Павлов И. П.* Полн. собр. соч. М., 1951. Т. 3. Кн. 2.
231. *Павлов И. П.* Полн. собр. соч. М., 1952. Т. 5.
232. *Павловские среды.* М.; Л., 1949. Т. II.
233. *Панасюк А. Ю.* Управленческое общение. М., 1990.
234. *Панов А. Н.* Японская дипломатическая служба. М., 1988.
235. *Паркинсон Д. Р.* Люди сделают так, как захотите вы. М., 1993.
236. *Парыгин Б. Д.* Научно-техническая революция и личность. М., 1978.
237. *Парыгин Б. Д.* Социально-психологический климат коллектива: Пути и методы изучения. Л., 1981.
238. *Пезешкян Н.* Торговец и попугай: Восточные истории и психотерапия. М., 1992.
239. *Петровская Л. А.* Компетентность в общении: Социально-психологический тренинг. М., 1989.
240. *Петровская Л. А.* Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга. М., 1982.
241. *Петровский А. В.* Личность. Деятельность. Коллектив. М., 1982.
242. *Пиз А.* Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам. Нижний Новгород, 1992.
243. *Питер Л. Д.* Принцип Питера, или почему дела идут вкривь и вкось. М., 1990.
244. *Питерс Т., Уотермен Р.* В поисках эффективного управления. М., 1986.
245. *Планкетт Л.; Хейз Г.* Выработка и принятие управленческих решений. М., 1984.
246. *Платонов К. К., Голубев Г. Г.* Психология. М., 1977.
247. *Платонов К. К.* Система психологии и теория отражения. М., 1982.
248. *Платонов К. К.* Занимательная психология. М., 1997.
249. *Платонов К. К.* Структура и развитие личности. М., 1986.
250. *Плешаков Л.* Мистер Кислин ищет партнеров//Огонек. 1991. № 29.
251. *Познай себя и других: Популярные тесты.* М., 1993.
252. *Поляков В. А.* Технология карьеры. М., 1995.
253. *Потемкина О. Ф.* Способ составления психологического портрета и автопортрета. М., 1993.
254. *Практикум по психодиагностике.* М., 1989.
255. *Практикум по экспериментальной и прикладной психологии.* Л., 1990.
256. *Промышленная социальная психология* /Под ред. Е. С. Кузьмина, А. Л. Свенцицкого. Л., 1982.
257. *Прутченков А. С.* Социально-психологический тренинг межличностного общения. М., 1991.
258. *Психодиагностические методы.* Л., 1976.
259. *Психологическая теория коллектива.* М., 1979.
260. *Психологические и психофизиологические особенности студентов.* Казань, 1977.
261. *Психологические проблемы социальной регуляции поведения.* М., 1976.
262. *Психологический словарь.* М., 1983.

263. Психология: Словарь//Под ред. А. В. Петровского. М., 1990.
264. Психология и психоанализ характера//Хрестоматия по психологии и типологии характеров. Самара, 1997.
265. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов// Под ред. В. Н. Лавриненко, 1997.
266. Психология управления. М., 1982.
267. *Пушкарёв В. Я.* О культуре торговли. М., 1988.
268. *Пьецух В.* Предсказание будущего. М., 1989.
269. Развитие стратегического мышления менеджера (деловые игры). М., 1992.
270. *Рахматшаева В. А.* Грамматика общения. М., 1995.
271. Резервы адаптации. М., 1984.
272. *Робер М.А., Тильман Ф.* Психология индивида и группы. М., 1988.
273. *Роберт А. Джонсон.* Он: Глубинные аспекты мужской психологии. Харьков; М., 1996.
274. *Роберт А. Джонсон.* Она: Глубинные аспекты женской психологии. Харьков; М., 1996.
275. *Рожнов В. Е.* Руководство по психотерапии. Ташкент, 1979.
276. *Розанова В. А.* Психология управления. М., 1997.
277. *Романов А. А.* Грамматика деловых бесед. Тверь, 1995.
278. *Рубинский Ю. И.* Французы у себя дома. М., 1989.
279. *Рубинштейн С. Л.* Основы общей психологии. М., 1946.
280. *Рубинштейн С. Л.* Бытие и сознание. М., 1957.
281. *Рубинштейн С. Л.* Принципы и пути развития психологии. М., 1959.
282. *Рубинштейн С. Л.* Проблемы общей психологии. М., 1976.
283. *Рувинский Л. М.* Самовоспитание личности. М., 1984.
284. *Руденский Е. В.* Основы психотехнологии общения менеджера. Новосибирск; М., 1997.
285. *Рудестам К.* Групповая психотерапия. М., 1990.
286. *Самоукин А. И. и др.* Психология бизнеса. М., 1997.
287. *Сапов И. А., Новиков В. С.* Неспецифические механизмы адаптации человека. Л., 1984.
288. *Сацков Н. Я.* Методы и приемы деятельности менеджеров и бизнесменов. Белая Церковь, 1994.
289. *Свенцицкий А. Л.* Социальная психология управления. Л., 1986.
290. *Святоц А. М.* Роль неосознаваемых мотивов в клинике неврозов//Бессознательное. Тбилиси, 1978. Т. 2.
291. *Селиванов В. И.* Воля и её воспитание. М., 1976.
292. *Селье Г.* Очерк об адаптационном синдроме. М., 1960.
293. *Сеченов И. М.* Элементы мысли. М., 1935.
294. *Сеченов И. М.* Избр. филос. и психол. произв. М., 1947.
295. *Сеченов И. М.* Избр. произв. М., 1952. Т. 1.
296. *Симоненко Ю. А.* Искусство разбираться в себе и в других. Л., 1990.
297. *Симонов П. В.* Что такое эмоция? М., 1966.
298. *Симонов П. В.* Теория отражения и психофизиология эмоций. М., 1970.
299. *Симонов П. В.* Высшая нервная деятельность человека: Мотивационно-эмоциональные аспекты. М., 1975.
300. *Симонов П. В., Еришов П. М.* Темперамент, характер, личность. М., 1984.
301. *Скотт Дж. Г.* Конфликты, пути их преодоления. Киев, 1988.
302. *Скотт Дж. Г.* Сила ума. Киев, 1990.
303. *Скотт Дж. Г.* Способы разрешения конфликтов. Киев, 1991.
304. *Слобин Д., Грин Дж.* Психоллингвистика. М., 1976.
305. *Смаллиан Р. М.* Как же называется эта книга? М., 1981.
306. *Собчик Л. Н.* Методы психологической диагностики. М., 1990.
307. *Соколов А. Н.* Внутренняя речь и мышление. М., 1968.
308. *Соколова Е. Т.* Проективные методики исследования личности. М., 1980.
309. *Соснин В. А., Лунев П. А.* Учимся общению: взаимопонимание, взаимодействие, переговоры, тренинг. М., 1993.
310. Социальная психология и этика делового общения. М., 1995.
311. Социальная психология личности/Под ред. М. И. Бобневой и Е. В. Шороховой. М., 1979.

312. *Спиноза*. Этика, доказанная в геометрическом порядке. М.; Л., 1932.
313. *Стенько Ю. М.* Психология моряка. Л., 1981.
314. *Столин В. В.* Самосознание личности. М., 1983.
315. *Страхов И. В.* Психология характера. Саратов, 1970.
316. *Стреляу Я.* Роль темперамента в психическом развитии. М., 1982.
317. *Суворова В. В.* Психофизиология стресса. М., 1975.
318. *Сухарев В. А.* Быть деловым человеком. Симферополь, 1996.
319. *Тараткевич М. В.* Человек и коллектив в системе управленческих отношений. Минск, 1974.
320. *Тард Г.* Мнение и толпа. М., 1996.
321. *Тарле Е. В.* Соч.: В 12 т. М., 1959. Т. 7.
322. *Теплов Б. М.* Психология. М., 1951.
323. *Тидор С. Н.* Психология управления: от личности к команде. Петрозаводск, 1997.
324. *Толорая Г. Д. и др.* Республика Корея. М., 1991.
325. *Толстой Л. Н.* Война и мир. М., 1957.
326. *Толстой Л.* Исповедь//Собр. соч.: В 22 т. М., 1983. Т. 16.
327. Труд, контакты, эмоции: Наблюдения, советы, рекомендации психологов. Л., 1980.
328. *Уманский Л. И.* Психология организаторской деятельности школьников. М., 1980.
329. *Ухтомский А. А.* Письма/Пути в неизвестное. М., 1973. Сб. 10.
330. *Ушинский К. Д.* Избр. пед. произв. М., 1969.
331. *Филиппов А. В.* Работа с кадрами: психологический аспект. М., 1990.
332. *Филонов Л. Б.* Психологические аспекты установления контактов между людьми. Пущино, 1982.
333. *Фишер Р., Юри У.* Путь к согласию, или переговоры без поражения. М., 1992.
334. *Флоренская Т. А.* Диалог в практической психологии. М., 1991.
335. *Флоренский П. А.* У водоразделов мысли. М., 1990.
336. *Франкл В.* Человек в поисках смысла. М., 1990.
337. *Фрейд З.* Толкование сновидений. М., 1913.
338. *Фрейд З.* Лекции по введению в психоанализ. М., 1922. Т. 1, 2.
339. *Фрейд З.* Я и Оно. М., 1924.
340. *Фрейд З.* Психопатология обыденной жизни. М., 1925.
341. *Фрейд З.* Психология бессознательного. М., 1990.
342. *Фресс П., Пиаже Ж.* Экспериментальная психология. М., 1975. Вып. 5.
343. *Фромм Э.* Иметь или быть. М., 1990.
344. *Фулье А.* Темперамент и характер. М., 1896.
345. *Хазанова М.* Общение и диалог в практике обучения, воспитания и психологической консультации. М., 1987.
346. *Хасан Б. И.* Психотехника конфликта и конфликтная компетентность. Красноярск, 1996.
347. *Холмс Э.* Созидательный разум и успех. М., 1992.
348. *Холопова Т. И., Лебедева М. М.* Протокол и этикет для деловых людей. М., 1994.
349. *Хрящева Н. Ю.* Социально-психологическая проблема общения. Л., 1983.
350. *Худик В. А.* Психологическое изучение профессиональной направленности личности в подростковом и юношеском возрасте. Киев, 1992.
351. *Цицерон.* Три трактата об ораторском искусстве. М., 1972.
352. *Чебанов С. В.* Как делать бизнес в Японии//Мировая экономика и международные отношения. 1992. № 3.
353. *Чехов А.П.* Чайка//Полн. собр. соч.: В 30 т. М., 1978. Т. 13.
354. *Чистович Л. А.* Речь. Артикуляция и восприятие. М.; Л., 1965.
355. *Чисхольм П.* Уверенность в себе: ключ к деловому успеху. М., 1994.
356. Что вы знаете и не знаете о себе и других. Дубна, 1996.
357. *Шакуров Р. Х.* Социально-психологические проблемы руководства педагогическим коллективом. М., 1982.
358. *Швальбе Б., Швальбе Х.* Личность, карьера, успех. М., 1993.
359. *Шейнов В. П.* Техника личной работы: где взять недостающее время. Рекомендации для руководителей. Минск, 1990.

360. *Шейнов В. П.* Конфликты в нашей жизни и их разрешение. Минск, 1996.
361. *Шейнов В. П.* Психология и этика делового контакта. Минск, 1997.
362. *Шепель В. М.* Управленческая психология. М., 1984.
363. *Шепель В. М.* Имиджелогия: Секреты личного обаяния. М., 1994.
364. *Шереметева Н. В., Кошентаевский В. С.* Швеция. М., 1992.
365. *Шибутани Т.* Социальная психология. М., 1969.
366. *Шмидт Р.* Искусство общения. М., 1992.
367. *Шостром Э.* Анти-Карнеги или человек-манипулятор. М., 1992.
368. *Шрёдер Г. А.* Руководить сообразно ситуации. М., 1994.
369. *Шуванов В. И.* Социальная психология менеджмента. М., 1997.
370. *Щекин Г.* Основы кадрового менеджмента. Киев, 1993.
371. Экспериментальная и прикладная психология: психические состояния. Л., 1981.
372. *Эльштейн Н. В.* Диалог о медицине. Таллин, 1980.
373. Эмоциональный стресс. Л., 1970.
374. *Энкельман Н.* Путь к успеху. М., 1992.
375. *Эрнст О.* Слово предоставлено Вам: Практические рекомендации по ведению деловых бесед и переговоров. М., 1988.
376. *Юнг К. Г.* Психологические типы. М., 1928.
377. *Юри У.* Преодолевая "нет", или переговоры с трудными людьми. М., 1993.
378. *Якобсон П. М.* Общение как социально-психологическая проблема. М., 1973.
379. *Якокка Л.* Карьера менеджера. М., 1992.
380. *Ярошевский М. Г.* Психология в XX столетии. М., 1974.
381. *Ярошевский М. Г.* История психологии. М., 1985.
382. *Adams J.A.* Human memory. N. Y., 1967.
383. *Adler A.* Studie uber Minderwertigkeit von Organen.- Munchen, 1907.
384. *Adler A.* What life should mean to you. London, 1980.
385. *Allport G.* Personality: a psychological interpretation. N. Y., 1937.
386. *Atkinson S. W.* An introduction to motivation. Princeton, 1965.
387. *Bevan W.* Subliminal stimulation as pervasive problem for psychology//Psychological Bulletin, 1964, vol. 61.
388. *Blaker M.* Japanese International Negotiation Style. N. Y., 1977.
389. *Bouman G. C.* The figure - ground phenomenon in experimental and phenomenological psychology. Stockholm, 1968.
390. *Broadbent D. E.* Decision and stress. N. Y., 1971.
391. *Claparede E.* (ed.) Feelings and emotions//Reymert M. L. Feelings and emotions. N. Y., 1967.
392. *Cohen R.* Nagotiating Across Cultures: Communication Obstacles in International Diplomacy.- Wash., D.C.: US Institute of Peace Press, 1991.
393. *Coser L.* The funktion of konflikt. Glencoe, 1956.
394. *Erikson E. H.* Identity. Youth and crisis. N. Y., 1958.
395. *Fast J.* Body Language. N. Y., 1970.
396. *Fisher G.* International Negotiation: A Cross-Cultural Perspective. Chicago: Intercultural Press, 1980.
397. *Frankl V. E.* Der Wille zum Sinn. 2 Aufl. Bern, 1982.
398. *Fromm E.* The art of loving. London, 1957.
399. *Ginnes E.* Emotionality and perceptual defense//Psychological Review, 1949, vol. 56.
400. *Guilford I. P.* Personality. N. Y., 1959.
401. *Hall E. T.* The Hidden Dimention. N. Y., 1979.
402. *Harrison M. M.* France: The Diplomacy of a Self-Assured Middle Power. N. Y., 1988.
403. *Jacobson E.* Progressive relaxation. Chicago, 1961.
404. *Janet P.* Fear of action as an essential element at the sentiment of melancholia//Reynert M. L. Feelings and emotions. N. Y., 1967.
405. *Jonsson Ch.* Communication in International Bargaining. L.: Pinter Publishers, 1990.
406. *Kagan G, Havemann E.* Psychology, an introduction. N. Y., 1976.
407. *Kelly G. A.* The Psychology of Personal Constructs. N.Y., 1955.
408. *Koffka K.* Principles of gestaltpsychology. N. Y., 1935.

409. *Lewis D.* The Secret Language of Success: How to Read and Use Body-Talk. L., 1990.
410. *Maddi S. R.* The search for meaning//The Nebraska Symposium on Motivation 1970. Lincoln, 1971.
411. *Maslow A.* The father reaches of human nature. N. Y., 1971.
412. *Mc Nail E., Rubin Z.* The psychology of being human. San Francisco, 1977.
413. *Oswald J.* Sleep. L., 1966.
414. *Pye L.* Chinese Commercial Negotiation Style. Cambridge (Mass.), 1982.
415. *Quandt W.* A strong Sense of National Identity. W., 1987.
416. *Rubin E.* Visual wahrgenommene Figuren. Studia in Psychologia, 1921.
417. *Scott B.* The Skills of Negotiating. Gower, 1981.
418. *Shibutanu J.* A cybernetic approach to motivation//Modern systems research for the behavioral scientist. Chicago, 1968.
419. *Smith R.* Negotiating with The Soviets. Bloomington, 1989.
420. *Solomon R. H.* China: Friendship and Obligation in Chinese Negotiation Style. Wash. (D.C.), 1987.
421. *Thigpen C. H., Thigpen H., Cleckley H. M.* The three faces of the Eve. N. Y., 1957.
422. *Thomas K.* Menagement of conflict. L. A. 1973.
423. *Ury W.* Getting Past No: Negotiating with Difficult People. L., 1991.
424. *Yates A. J.* Frustration and conflict. London, 1962.
425. *Yerkes R. M., Dodson J. D.* The relation of strength of stimulus to validity of habit-information//Journal of Comparative and Neurological Psychology, 1908, vol. 18.
426. *Zartman I., Berman M.* The Practical Negotiator. New Haven: Yale University Press, 1982.
427. *Zeigarnik B.* Das Behalten eriedigter und unerledigter Handlungen// Psycho logische Forsch., 1927, № 9.
428. *Zunin L., Zunin N.* Contract: The First Four Minutes. N. Y., 1972.

КРАТКИЙ СЛОВАРЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ТЕРМИНОВ

А

АБСТРАКЦИЯ (лат. abstractio - отвлечение) - мысленное выделение какого-либо признака или свойства предмета, явления с целью его более детального изучения.

АВТОРИТАРНЫЙ (лат. autoritas - влияние, власть) - характеристика человека как личности или его поведения в отношении других людей, подчеркивающая склонность пользоваться преимущественно недемократическими методами воздействия на них: давление, приказы, распоряжения и т. п.

АВТОРИТЕТНОСТЬ (лат. autoritas - влияние, власть) - способность человека иметь определенный вес среди людей, служить для них источником идей и пользоваться их признанием и уважением.

АГРЕССИВНОСТЬ (лат. aggredi - нападать) - поведение человека в отношении других людей, которое отличается стремлением причинить им неприятности, нанести вред.

АДАПТАЦИЯ (лат. adapto - приспособляю) - приспособление *органов чувств* к особенностям действующих на них *стимулов* с целью их наилучшего восприятия и предохранения *рецепторов* от излишней перегрузки.

АККОМОДАЦИЯ - изменение уже сложившихся знаний, навыков, умений в соответствии с возникшими новыми условиями.

АКТИВНОСТЬ - понятие, указывающее на способность живых существ производить спонтанные движения и изменяться под воздействием внешних или внутренних *стимулов*.

АКТУАЛИЗАЦИЯ (лат. actualis - деятельный) - действие, заключающееся в извлечении усвоенного материала из *долговременной* или *кратковременной памяти* с целью последующего использования его при *узнавании, припоминании, воспоминании* или непосредственном *воспроизведении*.

АКЦЕНТУАЦИЯ - выделение какого-либо свойства или признака на фоне других, его особенное развитие.

АЛЬТРУИЗМ (лат. alter - другой) - черта характера, побуждающая человека бескорыстно приходить на помощь людям и животным.

АМБИВАЛЕНТНОСТЬ (греч. amphi - двойственность, лат. valentia - сила). В психологии чувств обозначает одновременное присутствие в душе человека противоположных, несовместимых друг с другом стремлений, касающихся одного и того же объекта.

АМНЕЗИИ - нарушения памяти, возникающие при различных локальных поражениях мозга.

АНАЛИЗ (греч. analysis - разложение, расчленение) - процесс расчленения целого на части; включен во все акты практического и познавательного взаимодействия организма со средой.

АНАЛИЗАТОР - понятие, предложенное И. П. Павловым. Обозначает совокупность *афферентных* и *эфферентных* нервных структур, участвующих в восприятии, переработке и реагировании на *раздражители*.

АНАЛОГИЯ (греч. analogos - соответственный, соразмерный) - сходство между объектами в некотором отношении.

АПАТИЯ (греч. apatheia - бесстрастность) - состояние эмоциональной пассивности, безразличия и бездеятельности; характеризуется упрощением чувств, равнодушием к событиям окружающей действительности и ослаблением побуждений и интересов.

АПРАКСИЯ (греч. apraxia - бездействие) - нарушение произвольных целенаправленных движений и действий у человека.

АССИМИЛЯЦИЯ – использование в новых условиях готовых умений и навыков без их существенного изменения.

АССОЦИАЦИЯ (лат. associatio - соединение) - связь между психическими явлениями, при которой *актуализация* одного из них влечет за собой появление другого.

АСТЕНИЯ (греч. astheneia - бессилие, слабость) - нервно-психическая слабость, проявляющаяся в повышенной утомляемости и истощаемости, сниженном *пороге чувствительности*, крайней неустойчивости *настроения*, нарушении сна.

АТТРАКЦИЯ (лат. attrahere - привлекать, притягивать) - понятие, обозначающее возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого.

АУТИЗМ (греч. auto - сам) - крайняя форма психологического отчуждения, выражающаяся в уходе *индивида* от контактов с окружающей действительностью и погружении в мир собственных переживаний.

АУТОГЕННАЯ ТРЕНИРОВКА (греч. - autos - сам, genos - происхождение) - комплекс специальных упражнений, основанных на самовнушении и используемых человеком для управления собственными психическими состояниями и поведением.

АФАЗИИ - нарушения речи, возникающие при локальных поражениях коры левого полушария мозга (у правой) и представляющее собой системное расстройство различных видов речевой деятельности.

АФФЕКТ (лат. affectus - душевное волнение, страсть) - кратковременное, бурно протекающее состояние сильного эмоционального возбуждения, возникающее в результате *фрустрации* или какой-либо иной, сильно действующей на *психику* причины, обычно связанной с неудовлетворением очень важных для человека *потребностей*.

АФФЕРЕНТНЫЙ (лат. afferentis - приносящий) - понятие, характеризующее ход процесса нервного возбуждения по нервной системе в направлении от периферии тела к головному мозгу.

АФФИЛИАЦИЯ (англ. to affiliate - присоединять, присоединяться) - потребность человека в установлении, сохранении и упрочении эмоционально-положительных (дружеских, товарищеских, приятельских) отношений с окружающими людьми.

Б

БАРЬЕР ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ (франц. barrière - преграда, препятствие) - внутреннее препятствие психологической природы (нежелание, боязнь, неуверенность и т. п.), мешающее человеку успешно выполнить некоторое действие. Часто возникает в деловых и личных взаимоотношениях людей и препятствует установлению между ними открытых и доверительных отношений.

БЕЗУСЛОВНЫЙ РЕФЛЕКС (лат. reflexus - отражение) – наследственно закрепленная стереотипная форма реагирования на биологически значимые воздействия внешнего мира или изменения внутренней среды организма.

БЕССОЗНАТЕЛЬНОЕ - характеристика психологических свойств, процессов и состояний человека, находящихся вне сферы его сознания, но оказывающих такое же влияние на его поведение, как и *сознание*.

БИХЕВИОРИЗМ (англ. behaviour - поведение) - одно из ведущих направлений в американской психологии, получившее широкое распространение и в других странах - учение, в котором в качестве предмета психологических исследований рассматривается только поведение человека и изучается его зависимость от внешних и внутренних материальных стимулов (необходимость и возможность научного исследования собственно психических явлений отрицается). Родоначальники теории - Б. Э. Торндайк, Дж. Уотсон.

БОЛЬШАЯ ГРУППА - значительное по количественному составу социальное объединение людей, образованное на основании какого-либо абстрагированного (см. *абстракция*) социально-демографического признака: пола, возраста, национальности, профессиональной принадлежности, социального или экономического положения и т. п.

БРЕД - ненормальное, болезненное состояние психики человека, сопровождающееся фантастическими образами, видениями, галлюцинациями (см. также *аутизм*).

В

ВАЛИДНОСТЬ (англ. valid - пригодный) - качество метода психологического исследования, выражающееся в его соответствии тому, для изучения и оценки чего он изначально был предназначен.

ВЕДУЩИЙ ТИП ОБЩЕНИЯ - преобладающий в данный возрастной период тип общения с окружающими людьми, благодаря которому у человека формируются его основные личностные качества.

ВЕРА - убежденность человека в чем-либо, не подкрепляемая убедительными логическими аргументами или фактами.

ВЕРБАЛЬНЫЙ (лат. verbalis - словесный) - относящийся к звуковой человеческой речи.

ВЛЕЧЕНИЕ - желание (потребность) что-либо сделать, побуждающее человека к соответствующим действиям.

ВНИМАНИЕ - состояние психологической концентрации, сосредоточенности на каком-либо объекте.

ВНУТРЕННЯЯ РЕЧЬ - особенный вид человеческой речевой деятельности, непосредственно связанный с *бессознательными*, автоматически протекающими процессами перевода мысли в слово и обратно.

ВНУШАЕМОСТЬ - податливость человека действию *внушения*.

ВНУШЕНИЕ (лат. suggestio) - неосознанное (или осознанное) влияние одного человека на другого, вызывающее определенные изменения в его психологии и поведении.

ВОЗБУДИМОСТЬ - свойство живой материи приходить в состояние возбуждения под влиянием *раздражителей* и сохранять его следы в течение некоторого времени.

ВОЛЯ - свойство (состояние) человека, проявляющееся в его способности сознательно управлять своей *психикой* и *поступками*. Проявляется в преодолении препятствий, возникающих на пути достижения сознательно поставленной цели.

ВООБРАЖЕНИЕ - способность представлять отсутствующий или реально не существующий объект, удерживать его в сознании и мысленно манипулировать им.

ВОСПОМИНАНИЕ (припоминание) - воспроизведение по *памяти* какой-либо ранее воспринятой информации. Один из основных процессов памяти.

ВОСПРИЯТИЕ - процесс приема и переработки человеком различной информации, поступающей в мозг через *органы чувств*. Завершается формированием *образа*.

ВОСПРОИЗВЕДЕНИЕ - доступное для наблюдения *умственное действие*, заключающееся в восстановлении и реконструкции актуализированного содержания в той или иной знаковой форме.

ВРЕМЯ РЕАКЦИИ - интервал времени между началом действия какого-либо *стимула* и появлением в организме определенной *реакции* на него.

ВТОРАЯ СИГНАЛЬНАЯ СИСТЕМА - система речевых знаков, *символов*, вызывающих у человека такие же реакции, как и реальные объекты, которые этими символами обозначены.

ВЫБОРКА - группа людей, на которой проводится исследование (в противоположность выборке, генеральной совокупностью называют множество людей, на которых распространяются результаты исследования); выборка является частью генеральной совокупности.

Г

ГАЛЛЮЦИНАЦИИ (лат. hallucinatio - бред, видение) - нереальные, фантастические образы, возникающие у человека во время болезней, влияющих на состояние его психики (см. также *аутизм*, *бред*).

ГЕНИАЛЬНОСТЬ (лат. genius - дух) - высший уровень развития у человека каких-либо *способностей*, делающий его выдающейся личностью в соответствующей области или сфере деятельности.

ГЕНОТИП (греч. genos - происхождение, typos - форма, образец) - совокупность генов или каких-либо качеств, полученных человеком в наследство от своих родителей.

ГЕШТАЛЬТ ГРУППЫ - группы людей, образуемые для психотерапевтического воздействия в *гештальттерапии*.

ГЕШТАЛЬТ ТЕРАПИЯ (нем. gestalt - целостная форма, образ, структура) – система методов

и процедур психотерапевтического воздействия на человека, основанных на теории *гештальтпсихологии* - области психологических исследований, ставящих во главу угла закономерности образования и функционирования целостных структур, исходя из которых объясняются их элементы и связи между ними (главный принцип - безусловное принятие человеком себя, других людей и всего остального мира такими, какие они есть; восприятие и оценка наличного состояния как вполне совершенного, не требующего изменения или улучшения).

ГИПНОЗ (греч. *hypnos* – сон) - вызванное внушающим воздействием временное отключение сознания человека или снятие сознательного контроля над собственным поведением.

ГОЛОВНОЙ МОЗГ - передний отдел центральной нервной системы позвоночных животных и человека, помещающийся в полости черепа; материальный субстрат высшей нервной деятельности и главный регулятор всех жизненных функций организма.

ГОМЕОСТАЗ (греч. *homoios* - подобный, *statis* - стояние) - нормальное состояние равновесия органических и других процессов в живой системе.

ГРЕЗЫ - фантазии, мечты человека, рисуемые в его воображении приятные, желаемые картины будущей жизни.

ГРУППА - совокупность людей, выделенная на основе какого-либо одного или нескольких, общих для них признаков (см. также *малая группа*).

ГРУППОВАЯ ДИНАМИКА (греч. *dynamis* - сила) - направление исследований в *социальной психологии*, которое изучает процесс возникновения, функционирования и развития разных групп.

ГРУППЫ ВСТРЕЧ - специальные малые группы, применяемые в практике *социально-психологического тренинга* с аналогичным названием; цель этого тренинга - обнаружение и использование резервов саморазвития личности, заложенных в ней самой, через специальные приемы, помогающие личности осознать свои возможности, избавиться от психологических барьеров и комплексов.

ГРУППЫ ПСИХОДРАМЫ - малые группы, в которых через ролевое поведение людьми лучше осознаются и эффективно решаются их собственные проблемы; усваиваемые роли становятся достоянием личности и позволяют ей хорошо адаптироваться в жизни.

ГРУППЫ ТЕЛЕСНОЙ ТЕРАПИИ - группы, в которых в процессе психотерапевтической работы большое значение придается прямым телесным контактам людей как средству избавления от психологических проблем.

ГРУППЫ ТРЕНИНГА УМЕНИЙ - бихевиористски ориентированные группы, рассчитанные на выработку у их участников полезных для жизни умений и навыков, в частности коммуникативных; благодаря умениям, вырабатываемым в этих группах, человек может избавиться от тревожности, агрессивности, неуверенности в себе и других привычных форм отрицательного поведения.

ГУМАНИСТИЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ - направление в зарубежной психологии, в последнее время бурно развивающееся и в нашей стране, признающее своим главным предметом *личность* как уникальную целостную систему, которая представляет собой не нечто заранее заданное, а "открытую возможность" *самоактуализации*, присущую только человеку.

Д

ДЕВИАНТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ (лат. *deviatio* - отклонение) - поведение с отклонением от принятых в обществе правовых или нравственных норм (основные виды такого поведения - преступность и уголовно не наказуемое аморальное поведение).

ДЕПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ (лат. persona - личность, лицо - обезличивание) - временная утрата человеком психологических и поведенческих особенностей, характеризующих его как *личность*.

ДЕПРЕССИЯ (лат. depressio - подавление) - состояние душевного расстройства, подавленности, характеризующееся упадком сил и снижением *активности*.

ДЕТЕРМИНИЗМ (лат. determinare - определять) - философско-гносеологическое учение, утверждающее наличие и возможность установления объективных причин всех явлений, существующих в мире (в психологии - закономерная и необходимая зависимость психических явлений от порождающих их факторов).

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ - специфический вид человеческой активности, направленной на творческое преобразование, совершенствование действительности и самого себя.

ДИАЛОГ (греч. dialogos) - попеременный обмен репликами двух и более людей.

ДИСТРЕСС - отрицательное влияние стрессовой (см. *стресс*) ситуации на деятельность человека.

ДУША ~ понятие, отражающее исторически изменявшиеся воззрения на *психику* человека и животных.

Ж

ЖЕЛАНИЕ - состояние актуализированной, то есть начавшей действовать, *потребности*, сопровождаемое стремлением и готовностью сделать что-либо конкретное для ее удовлетворения.

ЖЕСТ - движение рук человека, выражающее его внутреннее состояние или указывающее на какой-либо объект во внешнем мире.

ЖИТЕЙСКИЕ ПОНЯТИЯ - те понятия, которые используются людьми в повседневном языке, в обыденном общении; от научных понятий отличаются меньшей определенностью и точностью, большей изменчивостью формулировок, слабой операционализацией и верификацией.

З

ЗАДАТКИ – предпосылки к развитию способностей (их биологический или социальный фундамент). Могут быть врожденными или приобретенными.

ЗАМЕЩЕНИЕ (сублимация) - один из защитных механизмов, представляющих собой подсознательную замену одной, запретной или практически недостижимой цели на другую, разрешенную и более доступную, способную хотя бы частично удовлетворить актуальную потребность.

ЗАЩИТНЫЕ МЕХАНИЗМЫ - психоаналитическое понятие, обозначающее совокупность бессознательных приемов, с помощью которых человек оберегает себя от психологических травм и неприятных переживаний, стремясь вместе с тем сохранить в целостности сложившийся "Я" - образ.

ЗНАЧЕНИЕ (слова, понятия) - то содержание, которое вкладывают в данное слово или понятие все употребляющие его люди.

И

ИДЕНТИФИКАЦИЯ (лат. identificare - отождествлять) - в психологии - установление сходства одного человека с другим, направленное на его воспоминание и собственное развитие идентифицирующегося с ним лица.

ИКОНИЧЕСКАЯ ПАМЯТЬ - (см. *мгновенная память*).

ИЛЛЮЗИИ (лат. illusio - ошибка, заблуждение) - феномены восприятия, воображения и памяти, существующие только в голове человека и не соответствующие какому либо реальному явлению или объекту.

ИМИДЖ (англ. image - образ) - сложившийся в массовом сознании и имеющий характер *стереотипа* эмоционально окрашенный образ кого-либо или чего-либо.

ИМПРИНТИНГ (англ. imprint - запечатлевать) - вид приобретения опыта, занимающий промежуточное положение между научением и врожденными реакциями; одна из форм памяти.

ИМПУЛЬСИВНОСТЬ - характерологическая черта человека, проявляющаяся в его склонности к скоропалительным решениям, непродуманным действиям и поступкам.

ИНДИВИД (лат. individuum- неделимое) - отдельно взятый человек в совокупности всех присущих ему качеств: биологических, физических, социальных, психологических и др.

ИНДИВИДУАЛЬНОСТЬ - своеобразное сочетание индивидуальных свойств человека, отличающее его от других людей.

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ СТИЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ - устойчивое сочетание особенностей выполнения разных видов деятельности одним и тем же человеком.

ИНИЦИАТИВА (лат. initio - начинать, посвящать в таинство) - проявление человеком активности, не стимулированной извне и не определяемой не зависящими от него обстоятельствами.

ИНСАЙТ (англ. insight - постижение, озарение) - неожиданное для самого человека, внезапное нахождение решения какой-либо проблемы, над которой он долго и настойчиво думал.

ИНСТИНКТ (лат. instinctus - побуждение) - врожденная, малоизменяемая форма поведения, обеспечивающая приспособление организма к типичным условиям его жизни.

ИНТЕЛЛЕКТ (лат. intellectus - разумение, понимание) - совокупность умственных способностей человека и некоторых высших животных, например человекообразных обезьян.

ИНТЕНЦИЯ (лат. intentio - стремление) - направленность *сознания, мышления* на какой-либо предмет.

ИНТЕРАКЦИЯ (англ. interaction) - взаимодействие.

ИНТЕРЕС - эмоционально окрашенное, повышенное внимание человека к какому-либо объекту или явлению; форма проявления познавательной *потребности*.

ИНТЕРФЕРЕНЦИЯ (лат. inter - между, ferentis - несущий) - нарушение нормального хода одного процесса вмешательством другого.

ИНТРОВЕРСИЯ (лат. intro - внутрь, versio - поворачивать, обращать) - обращенность сознания человека к самому себе; поглощенность собственными проблемами и переживаниями, сопровождаемая ослаблением внимания к тому, что происходит вокруг (одна из базовых *черт личности*).

ИНТРОСПЕКЦИЯ (лат. introspecto - гляжу внутрь, всматриваюсь) - метод познания человеком психических явлений путем самонаблюдения.

ИНТУИЦИЯ (лат. *intueri* - пристально, внимательно смотреть) - способность быстро находить верное решение задачи и ориентироваться в сложных жизненных ситуациях, а также предвидеть ход событий.

ИНФАНТИЛИЗМ ЛИЧНОСТНЫЙ (лат. *infantis* - младенческий, детский) - сохранение в *психике и поведении* взрослого особенностей, присущих детскому возрасту.

ИСПЫТУЕМЫЙ - человек, над которым проводятся научные психологические опыты.

ИПОХОНДРИЯ - состояние чрезмерного внимания к своему здоровью, страх перед неизлечимыми болезнями.

К

КАТАРСИС (греч. *katharsis* - очищение) - психоаналитический (см. *психоанализ*) термин, обозначающий душевное облегчение, наступающее у человека после сильных эмоциональных переживаний типа *аффекта* или *стресса*.

КЛИМАТ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ (греч. *klima* (*klimatos*) - наклон) - качественная сторона *межличностных отношений*, проявляющаяся в виде совокупности психологических условий, способствующих или препятствующих продуктивной *совместной деятельности* и всестороннему развитию *личности* в *группе*.

КОЛЛЕКТИВ (лат. *collectivus* - собирательный) - группа объединенных общими целями и задачами людей, достигшая в процессе социально ценной совместной деятельности высокого уровня развития.

КОММУНИКАЦИИ (лат. *communico* - делаю общим, связываю, общаюсь) - смысловой аспект социального взаимодействия: контакты, *общение*, обмен информацией между людьми.

КОМПЛЕКС (лат. *complexus* - связь, сочетание) - соединение отдельных психических процессов в целое, отличное от суммы своих элементов.

КОМПЛЕКС НЕПОЛНОЦЕННОСТИ - сложное состояние человека, связанное с недостатком каких-либо качеств (способностей, знаний, умений и навыков), сопровождаемое глубокими отрицательными эмоциональными переживаниями по этому поводу.

КОНКУРЕНЦИЯ (лат. *conspicuo* - сбегаюсь, сталкиваюсь) - одна из основных форм организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся достижением индивидуальных или групповых целей, интересов в условиях противоборства с добивающимися этих же целей и интересов других индивидов или групп.

КОНСТАТНОСТЬ (лат. *constans* (*constantis*) - постоянный) - относительная независимость воспринимаемых характеристик объектов от параметров раздражения рецепторных поверхностей *органов чувств*.

КОНСТАТНОСТЬ ВОСПРИЯТИЯ - свойство воспринимать объекты и видеть их относительно постоянными по величине, форме и цвету в изменяющихся физических условиях восприятия.

КОНФАБУЛЯЦИИ (лат. *confabulo* - болтаю) - ложные воспоминания, наблюдающиеся при нарушениях памяти.

КОНФЛИКТ (лат. *conflictus* - столкновение) - столкновение противоположно направленных *целей, интересов, позиций, мнений* или *взглядов оппонентов* или субъектов взаимодействия.

КОНФЛИКТ ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ - состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей, порождающих *аффекты*, и *стрессы*.

КОНФЛИКТ МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ - трудноразрешимое противоречие, возникающее между

людьми и вызванное несовместимостью их взглядов, интересов, целей, потребностей.

КОНФОРМНОСТЬ (лат. *conformis* - подобный, соответствующий) - некритическое принятие человеком чужого неправильного мнения, сопровождаемое неискренним отказом от собственного мнения, в правильности которого человек внутренне не сомневается.

КОНЦЕПТУАЛЬНАЯ РЕФЛЕКТОРНАЯ ДУГА - понятие, расширяющее и углубляющее представление И. П. Павлова о *рефлекторной дуге* за счет включения в него новейших данных о специализации и работе различных групп нейронов коры головного мозга.

КОНЦЕПЦИЯ ТРАНСАКТНОГО АНАЛИЗА - совокупность научных взглядов американского психолога Э. Берна и его последователей о том, что судьба человека предопределена в существенной степени особенностями его бессознательного, которое как бы влечет его к определенным событиям - успеху, неудаче, трагедиям и т. д. По Э. Берну, в бессознательном человека как бы сидит некий "маленький человек" и дергает за веревочки, управляя жизнью "большого человека" по сценарию, зафиксированному в бессознательном с помощью жизненных ситуаций, имевших место при активном формировании бессознательного (в детские, юношеские годы).

КОРРЕЛЯЦИЯ (лат. *correlatio* - соотношение) - понятие, указывающее на статистическую связь, существующую между изучаемыми явлениями.

КРИЗИС - состояние душевного расстройства, вызванное длительной неудовлетворенностью человека собой и своими взаимоотношениями с окружающим миром.

Л

ЛАБИЛЬНОСТЬ (лат. *labilis* - скользящий, неустойчивый) - свойство нервных процессов (нервной системы), проявляющееся в способности проводить определенное количество нервных импульсов за единицу времени. Лабильность также характеризует скорость возникновения и прекращения нервного процесса.

ЛИБИДО - одно из ключевых понятий *психоанализа*. Обозначает некоторый вид энергии, чаще всего биохимической, которая лежит в основе потребностей и поступков человека. Понятие введено в научный оборот З. Фрейдом (изначально использовалось как синоним сексуального влечения).

ЛИДЕР (англ. *leader* - ведущий) - член группы, чей авторитет безоговорочно признается остальными членами, готовыми следовать за ним. Группа признает за лидером право принимать ответственные решения в значимых для нее ситуациях.

ЛИДЕРСТВО - отношения доминирования и подчинения, влияния и следования в системе *межличностных отношений в группе*.

ЛИЧНОСТЬ - понятие, обозначающее совокупность устойчивых психологических качеств человека, составляющих его *индивидуальность*.

ЛОКУС КОНТРОЛЯ - индивидуально-психологическое понятие, характеризующее то, в чем данный человек видит основные причины собственного поведения и поступков других людей (при внутреннем *л. к.* эти причины помещаются в самом человеке, в его психологии, а при внешнем *л. к.* они располагаются вне данного человека, например во внешних объективных обстоятельствах его жизни).

ЛОНГИТУДНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ (англ. *longitude* - долгота) - длительное по времени своего проведения научное исследование процессов формирования, развития и изменения каких-либо психических или поведенческих явлений.

ЛЮБОВЬ - высшее духовное чувство человека, богатое разнообразными эмоциональными

переживаниями, основанное на благородных чувствах и высокой морали и сопровождаемое готовностью сделать все от себя зависящее для благополучия любимого человека.

М

МАЛАЯ ГРУППА – небольшая по численности совокупность людей, включающая от 2–3 до 20–30 человек, занятых общим делом и имеющих прямые личные контакты друг с другом.

МАНИПУЛИРОВАНИЕ (лат. manipulatio - ручной прием, действие) - совершение каких-либо действий, поступков с целью достижения своих замыслов, интересов, потребностей за счет другого (или в ущерб интересам другого человека) в скрытой, завуалированной форме. В работах Д. Карнеги популяризируется в качестве наиболее рационального метода в процессе взаимодействия с людьми.

МАССОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ (лат. communicatio - сообщение, передача) - средства передачи информации, рассчитанные на массовую аудиторию: печать, радио, телевидение и т. п.

МГНОВЕННАЯ ПАМЯТЬ - память, рассчитанная на очень короткое по времени сохранение в голове человека следов воспринятого материала (действует, как правило, только во время самого процесса восприятия).

МЕЖГРУППОВЫЕ ОТНОШЕНИЯ - совокупность социально-психологических явлений, характеризующих субъективное отражение (восприятие) многообразных связей, возникающих между социальными группами, а также обусловленный ими способ взаимодействия групп.

МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ - субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе *совместной деятельности и общения*.

МЕЛАНХОЛИК (греч. melas (melanos) - черные, chole -желчь) - один из четырех типов *темперамента*; человек, чье поведение характеризуется низким уровнем психической активности, замедленностью реакций на действующие *стимулы*, сдержанностью моторики и речи, быстрой утомляемостью.

МЕЧТЫ - планы человека на будущее, представленные в его *воображении* и реализующие наиболее важные для него *потребности и интересы*.

МИМИКА - совокупность движений частей лица человека, выражающая его состояние или отношение к тому, что он воспринимает (представляет, обдумывает, припоминает и т. п.).

ММРІ - известный личностный психологический тест, расшифровываемый как Миннесотский многофакторный личностный опросник (широко применяется в клинической психодиагностике для оценки степени отклонения от медицинской нормы уровня развития целого ряда личностных свойств человека).

МОДАЛЬНОСТЬ (лат. modus - способ) - одно из основных свойств *ощущений*, их качественная характеристика.

МОТИВ (франц. motif - повод к действию) - внутренняя устойчивая психологическая причина поведения или поступка человека.

МОТИВАЦИЯ - побуждения, вызывающие *активность* организма и определяющие ее направленность.

МЫШЛЕНИЕ - психологический процесс познания, связанный с открытием субъективно нового знания, с решением задач, с творческим преобразованием действительности.

Н

НАБЛЮДЕНИЕ - метод психологического исследования, рассчитанный на непосредственное получение нужной информации через *органы чувств*.

НАВЫК – сформированное, автоматически осуществляемое действие, не требующее сознательного контроля и специальных волевых усилий для его выполнения.

НАДЕЖНОСТЬ – один из критериев качества научного метода исследования, относящийся к точности психологических измерений.

НАМЕРЕНИЕ - сознательное *желание*, готовность что-либо сделать.

НАПРАВЛЕННОСТЬ ЛИЧНОСТИ - понятие, обозначающее совокупность *потребностей* и *мотивов* личности, определяющих главное направление ее поведения.

НАПРЯЖЕННОСТЬ - состояние повышенного физического или психологического возбуждения, сопровождаемое неприятными внутренними чувствами и требующее разрядки.

НАСТОЙЧИВОСТЬ - волевое качество, направленное на то, чтобы неуклонно, вопреки трудностям и препятствиям, добиваться осуществления *цели*.

НАСТРОЕНИЕ - эмоциональное состояние человека, связанное со слабо выраженными положительными или отрицательными эмоциями и существующее в течение длительного времени.

НАУЧЕНИЕ - процесс и результат приобретения индивидуального опыта (знаний, *умений* и *навыков*).

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ - жесты, мимика, пантомимика, другие выразительные движения, служащие человеку средством общения с людьми (включает в себя целый ряд знаковых систем: кинесика, проксемику, экстра- и паралингвистику, визуальный контакт).

НЕГАТИВИЗМ (лат. negatio - отрицание) - демонстративное противодействие человека другим людям, неприятие им разумных советов со стороны других людей.

НЕЙРОН (греч. neuron - нерв) - нервная клетка со всеми ее отростками, основная структурная единица *нервной системы*.

НЕЙРОТИЗМ - свойство человека, характеризующееся его повышенной *возбудимостью*, *импульсивностью* и *тревожностью*.

НЕРВНАЯ СИСТЕМА (греч. neuron - нерв и systema -целое, составленное из частей) - совокупность нервных образований у животных и человека, с помощью которых осуществляется восприятие действующих на организм раздражителей, обработка возникающих при этом импульсов возбуждения, формирование ответных реакций.

НОНКОНФОРМИЗМ (лат. non - не, нет и conformis -подобный, сообразный) – стремление во что бы то ни стало перечить мнению большинства и поступать противоположным образом, не считаясь ни с чем (синоним понятия "*негативизм*").

НОРМЫ ГРУППОВЫЕ (СОЦИАЛЬНЫЕ) (лат. norma -руководящее начало, точное предписание, образец) - принятые в данном обществе или *группе* правила поведения, регулирующие взаимоотношения людей.

О

ОБОБЩЕНИЕ - выделение общего из множества частных явлений. Перенос однажды сформированных знаний, *умений* и *навыков* на новые задачи и ситуации (см. *абстракция*).

ОБРАЗ - субъективная обобщенная картина мира (предметов, явлений), складывающаяся в результате переработки информации о нем, поступающей через *органы чувств*.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ - процесс получения информации о состояниях партнера по *общению* с целью улучшения общения и достижения желаемого результата.

ОБЩАЯ ПСИХОЛОГИЯ - область психологической науки, изучающая общие закономерности психики и поведения человека, разрабатывающая основные понятия и представляющая главные законы, на основе которых формируется, развивается и функционирует *психика* человека.

ОБЩЕНИЕ - сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, взаимодействие субъектов.

ОБЩЕСТВЕННОЕ МНЕНИЕ - совокупное оценочное суждение, выражающее отношение коллектива, социальной общности (или их значительной части), к различным событиям и явлениям окружающей действительности, затрагивающим общие интересы.

ОБЪЕКТ ИССЛЕДОВАНИЯ - тот объект, на котором проводится научное исследование (например, человек или группа людей).

ОДАРЕННОСТЬ - наличие у человека *задатков* к развитию *способностей*.

ОЛИГОФРЕНИЯ (греч. oligos - немногий, незначительный, phren - ум) - патологическое снижение способностей у человека.

ОНТОГЕНЕЗ (греч. on, род. падеж ontos - сущее, genesis -рождение, происхождение) - процесс индивидуального развития организма или *личности*.

ОПЕРАТИВНАЯ ПАМЯТЬ - форма памяти, рассчитанная на сохранение информации в течение определенного времени, необходимого для выполнения некоторого действия или *операции*.

ОПЕРАЦИЯ (лат. operatic - действие) - единица *деятельности*, способ выполнения *действия*, определяемый условиями наличной (внешней или мысленной) *ситуации*.

ОПРОС - метод психологического изучения, в процессе применения которого *испытуемым* задаются вопросы и на основе ответов на них судят о личностных особенностях этих людей.

ОПТИМИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ - это процесс выявления и установления соответствия данной деятельности принципам оптимальности, которые выражают требования объективных законов осуществления управления; она призвана обеспечить наилучшее выполнение руководителем управленческих функций.

ОПЫТ - результат чувственно эмпирического отражения в человеческой психике объективной действительности, выражающийся в единстве знаний, навыков, умений.

ОРГАНИЗАТОРСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ - практическая деятельность по созданию связей, взаимодействия между субъектами деятельности, а также управление ее процессом.

ОРГАНЫ ЧУВСТВ - нервные устройства, служащие приемниками *сигналов*, информирующих субъект об изменениях в окружающей среде и в его организме.

ОТРАЖЕНИЕ - всеобщее свойство материи, заключающееся в способности объектов воспроизводить с различной степенью адекватности признаки, структурные характеристики и отношения других объектов.

ОЩУЩЕНИЕ - субъективное *отражение* свойств предметов объективного мира, возникающее при их непосредственном воздействии на *рецепторы*.

П

ПАМЯТЬ - процессы запоминания, сохранения, воспроизводства и переработки человеком разнообразной информации.

ПАМЯТЬ ГЕНЕТИЧЕСКАЯ - память, обусловленная *генотипом*, передаваемая из поколения в поколение (то есть наследственная).

ПАМЯТЬ ДОЛГОВРЕМЕННАЯ - память, рассчитанная на длительное хранение и многократное воспроизведение информации при условии ее сохранения.

ПАМЯТЬ КРАТКОВРЕМЕННАЯ - память, рассчитанная на хранение информации в течение небольшого промежутка времени, от нескольких десятков секунд, до тех пор пока содержащаяся в ней информация не будет использована или переведена в долговременную память.

ПАМЯТЬ ОПЕРАТИВНАЯ - (см. оперативная память).

ПАНИКА (греч. *panikon* - безотчетный ужас) - массовидное явление *психики*, характеризующееся возникновением одновременно у многих людей, находящихся в контактах друг с другом, чувства страха, беспокойства, а также беспорядочных, хаотичных движений и непродуманных действий (один из видов поведения *толпы*).

ПАНТОМИМИКА - система выразительных движений, совершаемых при помощи тела.

ПАТОПСИХОЛОГИЯ (греч. *pathos* - страдание, болезнь) - отрасль психологической науки, связанная с изучением отклонений в психике и поведении человека при различных заболеваниях.

ПЕРЕЖИВАНИЕ - ощущение, сопровождаемое эмоциями.

ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ (лат. *persona* - личность) - процесс превращения человека в *личность*, приобретения им *индивидуальности*.

ПЕРЦЕПЦИЯ СОЦИАЛЬНАЯ (лат. *perceptio* - восприятие и *socialis* - общественный) - *восприятие, понимание* и оценка людьми социальных объектов (других людей, самих себя, групп, социальных общностей и т. п.).

ПЛЮРАЛИЗМ (лат. *pluralis* - множественность) - проявление в *деятельности и общении* широкого спектра мнений, ориентации, многовариантности оценок, высказываемых *индивидами* относительно значимых для них ситуаций.

ПОВЕДЕНИЕ - присущее живым существам взаимодействие с окружающей средой, опосредствованное их внешней (двигательной) и внутренней (психической) *активностью*.

ПОГРАНИЧНОЕ СОСТОЯНИЕ - слабо выраженные нервно-психические расстройства, состояния на грани нормы и психического отклонения.

ПОДВИЖНОСТЬ - одно из первичных свойств *нервной системы*, состоящее в способности быстро реагировать на изменения в окружающей среде.

ПОДРАЖАНИЕ - сознательное или бессознательное следование человека какому-либо примеру, образцу.

ПОНИМАНИЕ — способность постичь *смысл* и *значение* чего-либо и достигнутый благодаря этому результат.

ПОСТУПОК - сознательно совершенное человеком и управляемое *волей* действие, исходящее из определенных *убеждений*.

ПОТРЕБНОСТЬ — состояние нужды организма, индивида, личности в чем-то, необходимом

для их нормального существования.

ПРЕДМЕТНОСТЬ ВОСПРИЯТИЯ - свойство восприятия представлять мир не в виде отдельных ощущений, а в форме целостных образов, относящихся к воспринимаемым предметам.

ПРЕДРАССУДОК - устойчивое ошибочное мнение, не подкрепляемое фактами и логикой, основанное на *вере*.

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ - процесс и результат воспроизводства в виде образа какого-либо объекта, события, явления.

ПРИВЫКАНИЕ - прекращение или снижение остроты реагирования на еще продолжающий действовать раздражитель.

ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ - акт волевого действия и одновременно этап управленческого цикла, когда личность на основе переработанной информации, как правило, в результате борьбы мотивов приходит к необходимости сохранения одного из них как ведущего, главного, смыслообразующего, которому она подчиняет свою конкретную деятельность.

ПРОЕКЦИЯ (лат. projectio - выбрасывание вперед) - процесс и результат постижения и порождения *значений*, заключающийся в осознанном или бессознательном перенесении субъектом собственных свойств, *состояний* на внешние объекты.

ПРОНИЦАТЕЛЬНОСТЬ - качество человека, выражающееся в способности замечать, чувствовать, предвосхищать и прогнозировать намерения, действия и поступки других людей, развитие процессов и явлений в реальных условиях.

ПРОСОЦИАЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ - поведение человека среди людей, бескорыстно направленное на их благо.

ПСИХИКА (греч. psychikos – душевный) – общее понятие, обозначающее совокупность всех психических явлений, изучаемых в психологии.

ПСИХИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ - процессы, происходящие в голове человека и отражающиеся в динамически из меняющихся психических явлениях: *ощущениях, восприятии, воображении, памяти, мышлении, речи* и др.

ПСИХОАНАЛИЗ (греч. psyche - душа и analysis - разложение, расчленение) - учение, созданное З. Фрейдом. Содержит систему идей и методов интерпретации сновидений и других бессознательных психических явлений, а также диагностики и лечения различных душевных заболеваний.

ПСИХОДИАГНОСТИКА (греч. psyche - душа и diagnostikos - способный распознавать) - отрасль психологической науки, разрабатывающая методы выявления и измерения индивидуально-психологических особенностей личности.

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ СОВМЕСТИМОСТЬ ЛЮДЕЙ - способность людей находить взаимопонимание, налаживать деловые и личные контакты, сотрудничать друг с другом.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ - (см. климат социально-психологический).

ПСИХОЛОГИЯ (греч. psyche - душа и logos - учение, наука) - наука о закономерностях развития и функционирования *психики* как особой формы жизнедеятельности.

ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ - отрасль психологии, изучающая психологические закономерности управленческой деятельности.

ПСИХОСОМАТИЧЕСКИЕ РАССТРОЙСТВА (греч. psyche - душа и soma - тело) - нарушения функций внутренних органов и систем, возникновение и развитие которых в

наибольшей степени связано с нервно-психическими факторами, *переживанием* острой или хронической психологической травмы, специфическими особенностями эмоционального реагирования личности.

Р

РАЗДРАЖИТЕЛЬ - любой фактор, воздействующий на организм и способный вызвать в нем какую-либо реакцию.

РАССЕЯННОСТЬ - неспособность *внимания* сконцентрироваться на объекте.

РЕАКЦИЯ (лат. ге - против, actio - действие) - ответ организма на изменение во внешней или внутренней среде.

РЕЛАКСАЦИЯ (лат. relaxatio - уменьшение напряжения, ослабление) - состояние покоя, расслабленности, возникающее у субъекта вследствие снятия напряжения, после сильных *переживаний* или физических усилий.

РЕФЕРЕНТНАЯ ГРУППА (лат. referens - сообщающий) – группа людей, в чем-то привлекательных для индивида, чьи ценности, суждения, нормы и правила поведения он безусловно разделяет и принимает для себя.

РЕФЕРЕНТНАЯ ЛИЧНОСТЬ - человек, особенно значимый и ценный для другого человека как образец для подражания (*р. л.* выступает как источник основных ценностей, норм и правил поведения, суждений и поступков для другого человека).

РЕФЛЕКС (лат. reflexus - отражение) - опосредствованная *нервной системой* закономерная ответная реакция организма на *раздражитель*.

РЕФЛЕКС БЕЗУСЛОВНЫЙ - (см. *безусловный рефлекс*).

РЕФЛЕКС УСЛОВНЫЙ - приобретенная реакция организма на определенный *раздражитель*, возникшая в результате сочетания воздействия этого раздражителя с положительным подкреплением со стороны актуальной *потребности*.

РЕФЛЕКСИЯ (лат. reflexio - обращение назад) - способность сознания человека сосредоточиться на самом себе.

РЕФЛЕКТОРНАЯ ДУГА - понятие, обозначающее совокупность нервных структур, проводящих нервные импульсы от *раздражителей*, находящихся на периферии тела, к центру (см. *афферентный*), перерабатывающих их в *центральной нервной системе* и вызывающих реакцию на соответствующие *раздражители*.

РЕЦЕПТОР (лат. recipere - получать) - специализированное органическое устройство, расположенное на поверхности тела или внутри него и предназначенное для восприятия различных по своей природе *раздражителей*: физических, химических, механических и т. д. - и их преобразования в нервные электрические импульсы.

РЕЦИПИЕНТ (лат. recipientis - получающий) - субъект, воспринимающий адресованное ему сообщение.

РЕЧЬ - система используемых человеком звуковых сигналов, письменных знаков и *символов* для представления, переработки, хранения и передачи информации.

РЕШИТЕЛЬНОСТЬ - способность человека самостоятельно принимать ответственные решения и неуклонно реализовывать их в деятельности.

РИГИДНОСТЬ (лат. rigidus - жесткий, твердый) - заторможенность мышления, проявляющаяся в трудности отказа человека от однажды принятого решения, способа мышления и

РОЛЬ (франц. role) - социальная функция *личности*; понятие, обозначающее поведение человека в определенной жизненной ситуации, соответствующей занимаемому им положению (например, роль руководителя, подчиненного, отца, матери и т. п.).

РУКОВОДИТЕЛЬ - лицо, на которое официально возложены функции управления *коллективом* и организации его деятельности.

С

САМОАКТУАЛИЗАЦИЯ (лат. actualis - действительный, настоящий) - стремление человека к возможно более полному выявлению и развитию своих личностных возможностей.

САМООБЛАДАНИЕ - способность человека сохранять внутреннее спокойствие, действовать разумно и взвешенно в сложных жизненных ситуациях.

САМООПРЕДЕЛЕНИЕ ЛИЧНОСТИ - самостоятельный выбор человеком своего жизненного пути, целей, ценностей, нравственных норм, будущей профессии и условий жизни.

САМООЦЕНКА - оценка человеком собственных возможностей, качеств, достоинств и недостатков, места среди других людей.

САМОРЕГУЛЯЦИЯ (лат. regulare - приводить в порядок, налаживать) - процесс управления человеком собственными психологическими и физиологическими состояниями, а также поступками.

САМОСОЗНАНИЕ - осознание человеком самого себя, своих собственных качеств, своего "Я".

САНГВИНИК (лат. sanquis - кровь) - тип *темперамента*, характеризующийся высокой психической *активностью*, энергичностью, работоспособностью, быстротой реакций, разнообразием и богатством *мимики*, быстрым темпом речи.

СВОЙСТВА НЕРВНОЙ СИСТЕМЫ ЧЕЛОВЕКА - устойчивые особенности *нервной системы*, влияющие - при прочих равных условиях - на индивидуальные психологические особенности человека.

СЕНЗИТИВНОСТЬ (лат. sensus - чувство, ощущение) - характеристика *органов чувств*, выражающаяся в их способности тонко и точно воспринимать, различать и избирательно реагировать на слабые, мало отличающиеся друг от друга *стимулы*.

СИГНАЛЬНЫЕ СИСТЕМЫ (лат. signum - знак и греч. system - целое, соединение) - первая и вторая - способы регуляции поведения живых существ в окружающем мире, свойства которого воспринимаются головным мозгом в виде *сигналов* либо непосредственно улавливаемых *органами чувств* таких, как *ощущения* цвета, запаха и др. (1-я сигнальная система), либо представленных в знаковой системе языка (2-я сигнальная система).

СЕНСОРНЫЙ - связанный с работой *органов чувств*.

СИЛА НЕРВНОЙ СИСТЕМЫ - свойство *нервной системы*. выдерживать длительные и большие нагрузки.

СИМВОЛ (греч. symbolon - условный знак) - *образ* чего-либо, имеющий определенное сходство с обозначаемым объектом.

СИМПАТИЯ (греч. sympatheia - влечение, внутреннее расположение) - чувство эмоциональной предрасположенности к человеку, повышенный интерес и влечение к нему.

СИНТЕЗ (греч. synthesis - соединение, сочетание, составление) - включенный в акты взаимодействия организма со средой процесс практического или мысленного воссоединения целого из частей или соединения различных элементов, сторон объекта в единое целое, необходимый этап *познания*.

СИТУАЦИЯ (франц. situation - положение, обстановка) - система внешних по отношению к субъекту условий, побуждающих и опосредствующих его *активность*.

СКЛОННОСТЬ - предрасположенность к чему-либо.

СОВЕСТЬ - способность личности осуществлять нравственный самоконтроль; характеризует *личность*, достигшую высокого уровня психологического развития.

СОВМЕСТИМОСТЬ - способность людей работать вместе, успешно решать задачи, требующие от них согласованности действий и хорошего взаимопонимания.

СОЗНАНИЕ - высший уровень психического *отражения* человеком действительности, ее представленность в виде обобщенных *образов* и *понятий*.

СОПЕРНИЧЕСТВО - стремление человека к соревнованию (конкуренции) с другими людьми, желание одержать верх над ними, победить, превзойти.

СОСРЕДОТОЧЕННОСТЬ - сконцентрированность *внимания* человека.

СОТРУДНИЧЕСТВО - стремление человека к согласованной, слаженной работе с людьми. Готовность поддержать и оказать им помощь.

СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ - отрасль психологической науки, изучающая закономерности *поведения* и *деятельности* людей, обусловленные фактом их включения в социальные *группы*, а также психологические характеристики самих этих групп.

СОЦИАЛЬНАЯ РОЛЬ – совокупность норм, правил и форм поведения, характеризующих типичные действия человека, занимающего определенное положение в обществе.

СОЦИАЛЬНАЯ УСТАНОВКА - устойчивое внутреннее отношение человека к кому-либо или чему-либо, включающее мысли, эмоции и действия, предпринимаемые им в отношении данного объекта.

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ - теория и практика группового психокоррекционного или психотерапевтического воздействия на людей, рассчитанного на избавление их от каких-либо проблем психологического характера, исправление поведения или улучшение состояния здоровья.

СОЦИАЛЬНЫЕ ОЖИДАНИЯ - ожидаемые от человека, занимающего в обществе определенное положение, суждения, действия и поступки, соответствующие его *социальной роли*.

СПЛОЧЕННОСТЬ ГРУППЫ - психологическая характеристика единства членов *коллектива*, проявляющаяся в единстве мнений, убеждений, традиций, характере межличностных отношений, настроений и других компонентах психики, а также в единстве практической деятельности.

СПОСОБНОСТИ - индивидуально-психологические особенности личности, от которых зависит приобретение ими знаний, *умений* и *навыков*, а также успешность выполнения различных видов деятельности.

СТАТУС (лат. status - положение, состояние) - положение субъекта в системе *межличностных отношений*, определяющее его права, обязанности и привилегии, степень *авторитета* в глазах остальных участников *группы*.

СТИЛЬ ЛИДЕРСТВА (СТИЛЬ РУКОВОДСТВА) (греч. stylos - букв. стержень для письма и

англ. leader - ведущий, руководитель) – типичная для *лидера (руководителя)* система приемов воздействия на ведомых (подчиненных); способы и средства, применяемые *лидером (руководителем)* для оказания нужного воздействия на зависящих от него людей.

СТИМУЛ (лат. stimulus - остроконечная палка, которой погоняли животных, стрекало) - воздействие, обуславливающее динамику психических состояний индивида (обозначаемую как *реакция*) и относящееся к ней как причина к следствию.

СТРАСТЬ - сильновыраженная увлеченность человека кем-либо или чем-либо, сопровождающаяся глубокими эмоциональными переживаниями, связанными с соответствующим объектом.

СТРЕМЛЕНИЕ - желание и готовность действовать определенным образом.

СТРЕСС (англ. stress - давление, напряжение) - состояние душевного (эмоционального) и поведенческого расстройств, связанное с неспособностью человека целесообразно и разумно действовать в сложившейся ситуации.

СТРУКТУРА (лат. structura - взаиморасположение, строение) - совокупность устойчивых связей между множеством компонентов объекта, обеспечивающих его целостность и тождество самому себе.

СУБЛИМАЦИЯ (лат. sublimare - возносить) - в *психоанализе* один из механизмов психологической защиты (см. *замещение*).

СУБЪЕКТ (лат. subjectum - подлежащее) - *индивид* или *группа* как источник познания и преобразования действительности; носитель *активности*.

СУБТЕСТ - часть психологического теста или его подшкала, имеющая самостоятельное значение и оценивающая то или иное отдельное свойство.

СУИЦИД (англ. suicide - самоубийство) - акт самоубийства, совершаемый человеком в состоянии сильного душевного расстройства либо под влиянием психического заболевания.

Т

ТАЛАНТ (греч. talanton - первоначально вес, мера, потом в переносном значении - уровень способностей) - высокий уровень развития способностей человека, прежде всего специальных, обеспечивающий достижение выдающихся успехов в том или ином виде деятельности.

ТВОРЧЕСКОЕ МЫШЛЕНИЕ - вид *мышления*, связанный с созданием или открытием чего-либо нового.

ТЕМПЕРАМЕНТ (лат. temperamentum - надлежащее соотношение частей, соразмерность) - динамическая характеристика психических процессов и поведения человека, проявляющаяся в их скорости, изменчивости, интенсивности и др.

ТЕСТ (англ. test - проверка, опыт, проба) - система заданий, позволяющих измерить уровень развития определенного психологического качества (свойства) *личности*.

ТЕСТИРОВАНИЕ - метод *психодиагностики*, использующий стандартизированные вопросы и задачи (*тесты*), имеющие определенную шкалу значений.

ТОЛПА - бесструктурное скопление людей, лишенных ясно осознаваемой общности целей, но связанных между собой сходством эмоционального состояния и общим объектом внимания.

ТОРМОЖЕНИЕ - активный, неразрывно связанный с *возбуждением* процесс, приводящий к задержке деятельности нервных центров или рабочих органов.

ТРЕВОЖНОСТЬ - свойство человека приходить в состояние повышенного беспокойства,

У

УБЕЖДЕННОСТЬ - уверенность человека в своей правоте, подтверждаемая соответствующими аргументами и фактами.

УМЕНИЕ - способность выполнять определенные действия с хорошим качеством и успешно справляться с деятельностью, включающей эти действия.

УМОЗАКЛЮЧЕНИЕ - процесс логического вывода определенного положения из некоторых достоверных утверждений - посылок.

УПРАВЛЕНИЕ - процесс воздействия субъекта на ту или иную систему, обеспечивающий ее целенаправленное развитие, сохранение или видоизменение структуры, поддержание или изменение режима деятельности, реализацию программ и целей.

УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ФУНКЦИЯ - роль, которую выполняет руководитель на определенном этапе *управления* в соответствии с промежуточной задачей.

УРОВЕНЬ ПРИТЯЗАНИЙ - максимальный успех, которого рассчитывает добиться человек в том или ином виде деятельности.

УСТАЛОСТЬ - комплекс субъективных переживаний, сопутствующих развитию состояния *утомления*.

УСТАНОВКА - готовность, предрасположенность к определенным действиям или реакциям на конкретные стимулы.

УТОМЛЕНИЕ - состояние *усталости*, сопровождаемое пониженной работоспособностью.

Ф

ФАНАТИЗМ (лат. fanum - жертвенник) - чрезмерная увлеченность человека чем-либо, сопровождаемая снижением контроля за своим поведением, не критичностью в суждениях об объекте своей увлеченности.

ФАСЦИНАЦИЯ (англ. fascination - очарование) - специально организованное *вербальное* (словесное) воздействие, предназначенное для уменьшения потерь семантически значимой информации при восприятии сообщения *реципиентами*, за счет чего повышается возможность ее воздействия на их поведение.

ФЛЕГМАТИК (греч. phlegma - слизь) - тип *темперамента* человека, характеризующийся низким уровнем психической *активности*, медлительностью, невыразительностью *мимики*; трудно переключающийся с одного вида *деятельности* на другой и приспособляющийся к новой обстановке.

ФОРМИРОВАНИЕ - процесс целенаправленного и организованного овладения социальными субъектами целостными, устойчивыми чертами и качествами, необходимыми им для успешной жизнедеятельности.

ФРЕЙДИЗМ - общее обозначение различных школ и учений, возникших на научной базе психологического учения З. Фрейда (психоанализа) и работавших над созданием единой психотерапевтической концепции.

ФРУСТРАЦИЯ (лат. frustratio - обман, расстройство, разрушение планов) - эмоционально-тяжелое переживание человеком своей неудачи, сопровождающееся чувством безысходности,

крушения надежд в достижении определенной желаемой цели.

ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ СИСТЕМА (лат. *functio* - исполнение и *systema* - целое, соединение) - сложно организованная психофизиологическая система, обеспечивающая согласованную работу физиологических и психологических процессов, участвующая в регуляции целостного поведенческого акта.

Х

ХАРАКТЕР (греч. *charakter* - печать, чеканка) - совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающаяся и проявляющаяся в *деятельности* и *общении*, определяя типичные для нее способы *поведения* и реагирования на жизненные обстоятельства.

ХОЛЕРИК (греч. *chole* - желчь) - тип *темперамента* человека, характеризующийся высоким уровнем психической *активности*, энергичностью действий, резкостью, стремительностью, силой движений, их быстрым темпом, порывистостью.

Ц

ЦЕЛОСТНОСТЬ ВОСПРИЯТИЯ - сенсорная, мысленная достройка совокупности некоторых воспринимаемых элементов объекта до его целостного образа.

ЦЕЛЬ - осознанный *образ* предвосхищаемого результата, на достижение которого направлено *действие* человека.

ЦЕННОСТИ - то, что человек особенно ценит в жизни, чему он придает особый, положительный жизненный смысл.

ЦЕНТРАЛЬНАЯ НЕРВНАЯ СИСТЕМА - часть нервной системы, включающая головной, промежуточный и спинной мозг.

Ч

ЧЕРТА ЛИЧНОСТИ - устойчивое свойство личности, определяющее характерное для нее поведение и *мышление*.

ЧУВСТВИТЕЛЬНОСТЬ - способность организма запоминать и реагировать на воздействия среды, не имеющие непосредственного биологического значения, но вызывающие психологическую реакцию в форме ощущений.

ЧУВСТВО - высшая, культурно обусловленная, *эмоция* человека, связанная с некоторым социальным объектом.

Э

ЭВРИСТИКА - наука о творчестве; теория и практика организации избирательного поиска при решении сложных интеллектуальных задач.

ЭГО (лат. *ego* - Я) - один из компонентов структуры *личности* в теории З. Фрейда.

ЭГОИЗМ (лат. *ego* - Я) - ценностная ориентация *субъекта*, характеризующаяся преобладанием в его жизнедеятельности своекорыстных личных *интересов* и *потребностей* безотносительно к интересам других людей и социальных групп.

ЭГОЦЕНТРИЗМ (лат. *ego* - Я и *centrum* - центр круга) - сосредоточенность сознания и внимания человека исключительно на самом себе, сопровождающаяся игнорированием того, что происходит вокруг.

ЭЙФОРИЯ (греч. *euphoria*) - состояние чрезмерной веселости, обычно не вызванное какими-

либо объективными обстоятельствами.

ЭКСПЕКТАЦИИ (англ. expectation - ожидание) - система ожиданий, требований относительно норм исполнения *индивидом* социальных *ролей*.

ЭКСПЕРИМЕНТ (лат. experimentum - проба, опыт) - один из основных (наряду с *наблюдением*) методов научного познания вообще, психологического исследования в частности.

ЭКСПРЕССИЯ (лат. expressio - выражение) - выразительность; сила проявления *чувств, переживаний*.

ЭКСТРАВЕРСИЯ (лат. extra - вне, versio - поворачивать, обращать) - обращенность сознания и внимания человека в основном на то, что происходит вокруг него. Экстраверсия противоположна *интроверсии*.

ЭМОЦИИ (лат. emoveo - потрясаю, волную) - элементарные переживания, возникающие у человека под влиянием общего состояния организма и хода процесса удовлетворения актуальных потребностей.

ЭМОЦИОНАЛЬНОСТЬ - характеристика личности, проявляющаяся в частоте возникновения разнообразных эмоций и чувств.

ЭМПАТИЯ (греч. empathia - сопереживание) - способность человека к сопереживанию, умение "вчувствоваться" в состояние другого человека, понимать его не "умом", а "сердцем".

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГРУППЫ (лат. effectivus - дающий определенный результат, действенный) - продуктивность и качество совместной работы людей в малой группе.

ЭФФЕРЕНТНЫЙ - процесс, направленный изнутри наружу, от центральной нервной системы к периферии тела.

СОДЕРЖАНИЕ:

ПРЕДИСЛОВИЕ.....	2
РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПСИХОЛОГИИ.....	4
Лекция 1. Психология как наука. Предмет и задачи психологии. Отрасли психологии.	4
Лекция 2. Методы психологии.	9
Лекция 3. Современная психология: ее задачи и место в системе наук.	14
РАЗДЕЛ II. ПСИХИКА ЧЕЛОВЕКА. ПСИХИЧЕСКИЕ ПОЗНАВАТЕЛЬНЫЕ ПРОЦЕССЫ	18
Лекция 4. Психика и ее развитие	18
Лекция 5. Психика и мозг человека: принципы и общие механизмы связи	23
Лекция 6. Психические познавательные процессы.....	28
Лекция 7. Деятельность и сознание личности.....	47
РАЗДЕЛ III. ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ	54
Лекция 8 Личность и ее понимание	54
Лекция 9. МОТИВАЦИОННАЯ СФЕРА ЛИЧНОСТИ	61
Лекция 10. Эмоциональная и волевая сферы личности	73
Лекция 11. Биологический фундамент личности	81
Лекция 12. Индивидуальные особенности личности.....	89
Лекция 13. Способности и роли личности	102
Лекция 14. Опорный «скелет» личности	110
РАЗДЕЛ IV. ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.....	120
Лекция 15. Сущность общения: его функции, стороны, виды, формы, барьеры.....	120

Лекция 16. Психологические особенности делового общения	130
Лекция 17. Психологические и этнические нормы и принципы делового общения.....	136
РАЗДЕЛ V. ПСИХОЛОГИЯ КОЛЛЕКТИВА	154
Лекция 18. Группа и ее структурная организация	154
Лекция 19. Характеристика групповых процессов	163
Лекция 20. Проблемы социально-психологической адаптации	168
Лекция 21. Общественное мнение в коллективе	176
РАЗДЕЛ VI. ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА.....	183
Лекция 22. Понятие конфликта, его сущность.....	183
Лекция 23. Поведение в конфликтах	189
Лекция 24. Стресс и его особенности	198
РАЗДЕЛ VII. ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ	205
Лекция 25. Профессионально-этнические принципы и психометрические основы психодиагностики	205
Лекция 26. Эвристические методы решения творческих задач	210
Лекция 27. Личность и коллектив как объекты управления	220
Лекция 28. Личность и коллектив как субъекты управления	227
Лекция 29. Взаимодействие субъекта и объекта управления	233
Лекция 30. Искусство управлять людьми	238
РАЗДЕЛ VIII. ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ В БИЗНЕСЕ	247
Лекция 31. Психологические особенности подготовки и проведения деловых бесед и переговоров	247
Лекция 32. Этикет в деятельности современного делового человека	259
ЛЕКЦИЯ 33. Способы психологической защиты	269
Послесловие	275
РАЗДЕЛ IX. ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ТЕСТОВ И ОПРОСНИКОВ	277
БИБЛИОГРАФИЯ	297
КРАТКИЙ СЛОВАРЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ТЕРМИНОВ	306

Морозов А. В.

Деловая психология. Курс лекций:
Учебник для высших и средних специальных
учебных заведений

ISBN 5-87852-125-3



9 785878 521253

Корректор *И. Л. Климович*
Компьютерная верстка *В. А. Двойкин*

ЛР № 000373 от 30 декабря 1999 г.
Подписано в печать 10.04.2000. Формат 60*88^{1/16}
Гарнитура SchoolBook. Бумага типографская.
Печать офсетная. Печ. л. 36. Тираж 5000 экз.
Заказ № 346.

Издательство «Издательство СОЮЗ»
198095, Санкт-Петербург, ул. Шкапина 23, Литер А

Отпечатано с готовых диапозитивов
в АООТ «Типография «Правда»
191119, Санкт-Петербург, ул. Социалистическая, 14.