

Е.А. Булатова, Н.А. Зимина, С.М. Зинина

ПСИХОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Учебное пособие



Нижний Новгород
2017

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный архитектурно-строительный университет»

Е.А. Булатова, Н.А. Зимина, С.М. Зинина

Психология социального взаимодействия

Утверждено редакционно-издательским советом университета
в качестве учебного пособия

Нижегород
ННГАСУ
2017

ББК 88.53
П 86
УДК 159.923(075)

Рецензенты:

Фокина Т.А. – канд. пед. наук, доцент, зав. кафедрой психологии НФ МГЭИ

Лантес И. Л. – канд. психол. наук, доцент, начальник научно-исследовательского отдела психологической подготовки Приволжского филиала ФКУ ЦЭПП МЧС России

Булатова, Е. А. Психология социального взаимодействия [Текст]: учеб. пособие / Е. А. Булатова, Н. А. Зимина, С. М. Зинина; Нижегород. гос. архитектур.-строит. ун-т – Нижний Новгород: ННГАСУ, 2017. - 214 с. ISBN 978-5-528-00199-9

Учебное пособие раскрывает основное содержание учебной дисциплины «Психология социального взаимодействия» и позволяет овладеть знаниями, необходимыми для понимания себя как субъекта общения, а также помогающими в осуществлении успешного социального взаимодействия.

Предназначено для обучающихся по дисциплине «Психология социального взаимодействия» по направлению подготовки 08.03.01 «Строительство», профили: Производство и применение строительных материалов, изделий и конструкций, Промышленное и гражданское строительство, Строительство автомобильных дорог, аэродромов, объектов транспортной инфраструктуры, Строительство инженерных, гидротехнических и природоохранных сооружений, Теплогазоснабжение, вентиляция, водоснабжение и водоотведение зданий, сооружений, населенных пунктов, Экспертиза и управление недвижимостью и направлению 09.03.02 Информационные системы и технологии.

ББК 88.53

ISBN 978-5-528-00199-9

© Е.А. Булатова, Н.А. Зимина
С.М. Зинина, 2017
© ННГАСУ, 2017

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	6
Глава 1. Индивидуально-психологические свойства субъекта социального взаимодействия	
1.1. Психика как особая форма взаимодействия	
1.1.1. Взаимодействие как философская категория.....	10
1.1.2. Понятие о психическом отражении.....	11
1.1.3. Сознание как высший уровень психического отражения.....	13
1.2. Психика человека как предмет научного познания	
1.2.1. Психология как область знания и наука.....	16
1.2.2. Специфика психологического знания.....	20
1.2.3. Цель и задачи изучения психологических дисциплин в высшей технической школе.....	24
1.3. Индивидуальные свойства человека	
1.3.1. Человек как индивид.....	27
1.3.2. Нейропсихологические свойства.....	29
1.3.3. Нейродинамические свойства.....	31
1.3.4. Возрастные свойства.....	36
1.3.5. Половые свойства.....	39
1.3.6. Конституционные свойства.....	45
1.3.7. Сенсомоторные свойства.....	48
1.4. Личность как высшее интегративное психическое свойство	
1.4.1. Понятие о личности.....	50
1.4.2. Психологическая структура личности.....	56
1.4.3. Основные факторы личностного развития.....	59
1.4.4. Понятие о нормальном и аномальном развитии личности.....	66
1.5. Человек как субъект деятельности и индивидуальность	

1.5.1. Понятие о деятельности.....	73
1.5.2. Потребности как источник активности личности	75
1.5.3. Понятие об индивидуальности.....	82
Контрольные вопросы к главе 1.....	89
Список литературы к главе 1.....	91
Глава 2. Общение как форма социального бытия человека	
2.1. Общая характеристика общения.....	92
2.2. Перцептивная сторона общения.....	96
2.2.1. Механизмы межличностного восприятия.....	96
2.2.2. Первое впечатление. Эффекты восприятия.....	100
2.2.3. Имидж делового человека.....	106
2.2.4. Самоподача (самопредъявление, самопрезентация) в общении.....	110
2.2.5. Формирование аттракции.....	114
2.3. Коммуникативная сторона общения.....	119
2.3.1. Барьеры общения.....	120
2.3.2. Невербальная коммуникация.....	127
2.3.3. Организация пространственной среды.....	134
2.3.4. Слушание в социальном взаимодействии.....	136
2.3.5. Феномен межличностного влияния и противостояния влиянию.....	147
2.3.6. Способы защиты от воздействий.....	152
2.4. Интерактивная сторона общения.....	154
2.4.1. Состояния ЭГО.....	156
2.4.2. Трансакции.....	161
Контрольные вопросы к главе 2.....	165
Список литературы к главе 2.....	166

Глава 3. Социальное взаимодействие в организации

3.1. Организационная культура и межкультурное взаимодействие в организации.....	167
3.1.1. Понятие организационной культуры.....	167
3.1.2. Формирование и развитие культуры в организации.....	169
3.1.3. Межкультурное взаимодействие в организации. Толерантность как составляющая межкультурного взаимодействия.....	172
3.1.4. Воспитание толерантности в коллективе и в обществе.....	175
3.1.5. Национальные особенности деловой культуры.....	177
3.2. Руководство и лидерство в организации.....	181
3.2.1. Теории лидерства.....	181
3.2.2. Виды лидерства в организации.....	183
3.2.3. Виды власти и стратегии ее реализации.....	188
3.2.4. Методы психологического воздействия.....	192
3.3. Группа как продукт межличностных взаимодействий. Особенности социально-психологического взаимодействия в организации.....	194
3.3.1. Понятие социальной группы.....	194
3.3.2. Классификация малых групп.....	197
3.3.3. Групповые феномены.....	200
3.3.4. Влияние группы на индивида.....	201
3.3.5. Этапы развития коллектива и команды.....	206
3.3.6. Командные роли.....	210
Контрольные вопросы к главе 3.....	212
Список литературы к главе 3.....	213

Введение

*Есть только одна подлинная ценность –
это связь человека с человеком*

(А. де Сент-Экзюпери)

«Психология социального взаимодействия» - учебная дисциплина, преподавание которой в 2014 г. в Нижегородском государственном архитектурно-строительном университете на Общетехническом факультете заменило преподавание традиционной «Психологии». Необходимость этого решения была связана с вхождением ННГАСУ в Ассоциацию строительных вузов России и, соответственно, с процессом стандартизации программ подготовки инженеров-строителей на территории Российской Федерации. Более того, новое название психологической дисциплины, преподаваемой будущим инженерам-строителям, в большей степени отвечает специфике профессиональной деятельности инженера-строителя и более адекватно психологической сути компетенций, которые должны получить развитие в процессе усвоения данной психологической дисциплины.

Целями освоения дисциплины являются обучение студентов основным понятиям, положениям и методам психологии; развитие у студентов индивидуально-психологической ценности самопознания и саморазвития, обучение навыкам общения.

В ходе освоения дисциплины должны получить развитие следующие компетенции:

- способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- способность к самоорганизации и самообразованию;
- готовность к работе в коллективе, способность осуществлять руководство коллективом.

Основными формами обучения при освоении данной дисциплины являются лекции и практические занятия, в соотношении 1:1.

Данное учебно-методическое пособие (слово «*пособие*» происходит от русского слова «*пособить*», что означает «*помочь*») призвано содействовать студентам в более полном и качественном освоении теоретико-психологических основ эффективного социального взаимодействия, сделать процесс овладения теорией психологии более осознанным, творческим и активным.

Лекции занимают центральное место в процессе освоения дисциплины. Неверно думать, что восприятие лекции пассивно и единственное, что успевают сделать студент, то это записать некоторые мысли лектора. Роль лекции куда более значима. Живое, творческое взаимодействие преподавателя с аудиторией активизирует мыслительную деятельность, акцентирует внимание на основных идеях и понятиях дисциплины, развивает интерес к научной информации по предмету, создает установку на восприятие психологической информации из других источников, формирует гуманистическое отношение к людям, органично сочетает обучение и воспитание. Во многом этому способствует информационная насыщенность лекции, оперативное ознакомление с современными данными науки, убедительные примеры, интонационные ударения и повторение информации лектором и, конечно, воздействие личности самого педагога. Поэтому никакая даже самая хорошая книга не способна заменить в высшей школе лекцию.

Идеальная лекция сочетает эмоциональность изложения и четкую логическую структуру подачи материала. Однако чем интереснее, динамичнее и насыщеннее лекция, тем труднее вести полноценные записи по ходу ее. Конечно, в настоящее время, современные студенты не имеют проблем с получением необходимой информации. Однако обилие информации создает проблему наличия ориентира при выборе нужного источника, определения достаточного и необходимого для подготовки к профессии объема информации. Разрешить данные противоречия во многом и призвано настоящее учебно-методическое пособие. Оно составлено ведущими преподавателями дисциплины «Психология социального взаимодействия», имеющими многолетний опыт преподавания

психологических дисциплин студентам, обучающимся по направлениям «Строительство» и «Информационные системы и технологии».

Тематика и структура настоящего пособия полностью соответствуют содержанию данной дисциплины. Пособие поможет студентам лучше усвоить ключевые слова (основные понятия) дисциплины, полнее понять логику предмета, адекватнее оценить свой результат обучения, ответив самому себе на вопросы: «Что я понял на лекции?», «Что я усвоил самостоятельно?». Относясь к приобретению нового знания, нового отношения или новой ценности как к любому личностному обретению, духовному обогащению, авторы надеются, что пособие поможет сохранить и поддержать эмоционально-положительное отношение студентов к учебному труду.

Пособие предполагает следующие формы самостоятельной проработки материалов лекций:

- после лекционного занятия (желательно в этот же день) чтение материалов пособия, посвященных тематике прошедшей лекции и повторное прочтение материала накануне посещения последующей новой лекции;
- дополнение конспектов лекций информацией, содержащейся в пособии;
- самостоятельные ответы на вопросы, которые даны в конце каждой главы настоящего пособия;
- обсуждение прочитанного с однокурсниками, соседями по общежитию, родственниками, близкими друзьями;
- составление вопросов по содержанию лекционного материала для последующего обсуждения с преподавателем;
- чтение дополнительной литературы из рекомендованного списка.

Авторы выражают надежду на то, что настоящее пособие поможет студентам овладеть теоретико-психологическими основами социального взаимодействия, позволит лучше понимать себя и других, поспособствует активизации самопознания, самосовершенствования и самовоспитания, утвердит студентов

в гуманистических принципах отношения к другим людям, послужит вкладом в формирование психологической культуры современного общества.

Первая глава данного пособия - «Индивидуально-психологические свойства субъекта социального взаимодействия» подготовлена доцентом, кандидатом психологических наук – *Зиной Снежаной Михайловной* (snejanazinina@mail.ru) .

Вторая глава пособия - «Социальное взаимодействие и общение» подготовлена доцентом, кандидатом психологических наук – *Зиминой Натальей Александровной*(n.a.zimina@yandex.ru) .

Третья глава пособия – «Социальное взаимодействие в организации» подготовлена кандидатом психологических наук, доцентом кафедры Истории, философии, педагогики и психологии ННГАСУ – *Булатовой Еленой Анатольевной* – (bulatova_ea@mail.ru).

Авторы пособия открыты к обсуждению изложенной информации и готовы ответить на возникающие у студентов вопросы, помня слова Сент-Экзюпери о том, что «единственная настоящая роскошь — это роскошь человеческого общения».

ГЛАВА 1. ИНДИВИДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ СВОЙСТВА СУБЪЕКТА СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

1.1. Психика как особая форма взаимодействия

1.1.1. Взаимодействие как философская категория

Все предметы и явления неорганического и органического мира находятся во взаимодействии. Согласно положениям диалектики, взаимодействие – это основа всеобщей связи и взаимообусловленности явлений, конечная причина движения и развития. Не составляет исключение и взаимодействие человека с другим человеком или группой людей, которое приобретает характер *социального* взаимодействия. Социальное взаимодействие – это высший уровень взаимодействия в материальном мире.

«Взаимодействие - вот первое, что выступает перед нами, когда мы рассматриваем движущуюся материю...Мы не можем пойти дальше познания этого взаимодействия именно потому, что позади его нечего больше познавать» (Энгельс Ф., см. Маркс К. и Энгельс Ф., Соч., 2 изд., т. 20).

Взаимодействие – это философская категория, без которой немислим понятийный аппарат современного теоретического мышления, невозможно научное познание неживой и живой природы. В частности, в физике известны такие силовые взаимодействия, как гравитационные, электромагнитные, сильные (ядерные), слабые (распадные). Современная биология изучает взаимодействия на уровнях: молекулярном, клеточном, организменном, популяционном, видовом, на уровне биоценоза. Самые сложные взаимодействия характеризуют жизнь человеческого общества.

Взаимодействие как процесс воздействия объектов друг на друга выступает как интегрирующий фактор, как объединение частей в некую целостность. Так, взаимодействие между электронами и ядром задает структуру атома, так и взаимодействие человека с другими людьми и миром, определяет особенности

человеческой общности, поведения, сознания.

***Взаимодействие** - философская категория, отражающая процессы воздействия объектов друг на друга, их взаимную обусловленность и порождение одним объектом другого. Взаимодействие - универсальная форма движения, развития, определяет существование и структурную организацию любой материальной системы.*

1.1.2. Понятие о психическом отражении

Взаимодействие различных объектов приводит в результате к их взаимному отражению. Отражение – это сторона взаимодействия. Отпечаток стопы на песке, расширение тел при нагревании, изменение цвета лакмусовой бумажки, эхо в горах, сужение зрачка глаза при ярком освещении, распознавание персональной подписи с помощью компьютерной программы – это примеры отражения.

***Отражение** – это философское понятие, обозначающее всеобщее свойство материи создавать отраженное при взаимодействии отражаемого с отражающей системой.*

Выделяют следующие виды отражения (Пономарев Я. Л. Тютин В. С.):

1. *Допсихическое отражение* — отражение как свойство, присущее вещам неживой природы, а поскольку его элементы входят в отражение более высоких уровней, то оно присуще вещам любой природы.

2. *Отражение в живой природе.* В этом типе отражения необходимо выделить некоторые классы; а) отражение на органическом уровне организации, существующее в виде простейшей раздражимости растений, генетической информации, возбудимости при регуляции внутриорганических реакций у животных и человека; б) психическое отражение на уровне животных, обеспечивающее регуляцию их поведения.

3. *Отражение на социальном уровне организации.* Оно включает: а) психическое сознательное отражение человека, регулирующее его деятельность; б) отражение на уровне социального взаимодействия в виде форм общественного

сознания, а также в виде продуктов материальной и духовной культуры, являющихся результатом внутренних и внешних взаимодействий человеческих общностей (профессиональных коллективов, классов, народов и т. д.); в) отражение в технике связи и управления, где человек создает искусственные системы, использующие естественное свойство отражения в неживой природе.

Психика - (от греч. psychikos — душевный) — форма активного отображения субъектом объективной реальности, возникающая в процессе взаимодействия высокоорганизованных живых существ с внешним миром и осуществляющая в их поведении (деятельности) регулятивную функцию.

Сущность и возникновение психики – один из сложнейших вопросов психологической науки. В истории психологии имели место различные взгляды на данную проблему: от всеобщей одухотворенности природы (анимизм) до представления о том, что психика появляется вместе с появлением человека, от понимания психики, как свойства всей живой материи, до наделения психикой только живых существ, имеющих нервную систему.

Согласно научным взглядам отечественных ученых А.Н. Леонтьева и А.В. Запорожца, возникновение психики связано с появлением новой формы взаимодействия, свойственной только живой материи, так называемого сигнального (информационного) взаимодействия. Сигнальное взаимодействие способствует и новому типу ориентации объекта или тела относительно других объектов или тел. В неживой природе ориентации тел относительно друг друга при взаимодействии происходит за счет контакта или с помощью силовых полей. В живой природе имеет место дополнительная ориентация как сближение с благоприятным фактором и удаление от неблагоприятного. Эта *избирательная активность* становится возможной за счет появления у живого объекта особой формы раздражимости, способности к ощущению, что превращает объект взаимодействия в *субъект*. Регуляция активности живого организма становится, наряду с отражением, важной функцией психики. Появление ожога на коже человека – это результат химического взаимодействия, а стремление человека убежать от источника огня или тушение им пожара – это примеры

психического взаимодействия и психического отражения. Психическое отражение характеризуется не только дистантностью, но и опережающим характером.

Психическое взаимодействие – это сигнальное взаимодействие. Красный цвет шляпки мухомора, крик опасности у птиц, запахи, оскал зубов у волка – это примеры сигналов при взаимодействии с окружающей средой у животных. Это сигналы, которые непосредственно воздействуют на органы чувств как зрительные, слуховые, обонятельные и др. ощущения. Эти сигналы составляют основу так называемой первой сигнальной системы (по И. П. Павлову). При психическом взаимодействии человека важная роль принадлежит сигналам, представленным в виде знаков (рисунки, символы, цифры, буквы, слова и язык в целом), которые составляют основу второй сигнальной системы. Система дорожных знаков для водителей и пешеходов, слово «Нельзя!» при воспитании ребенка, «Правила проживания студентов в общежитии», принцип поведения, выраженный в девизе «Делай, что должно и будь, что будет» - всё это примеры как «вторая сигнальная система» регулирует активность человека.

1.1.3. Сознание как высший уровень психического отражения

В психологической науке нашло широкое распространение следующее определение психики:

Психика – это свойство мозга отражать окружающую действительность и обеспечивать целесообразность поведения и деятельности человека.

Ценность данного определения в том, что оно акцентирует внимание на том, что физиологической основой психики является мозг. «Не существует «безмозглой» психологии» - так порой шутят психологи.

Развитие психики в живой материи теснейшим образом связано с развитием нервной системы живых организмов. Главная функция нервной системы (от самой простой, например у дождевого червя, до сложной, например, как у дельфина) состоит в адаптации организма к изменяющимся условиям внешней среды. По мере развития и усложнения живых организмов

происходило и усложнение их нервной системы. Постепенно на переднем конце тела животных происходит скопление и уплотнение нервных клеток, что приводит к образованию головного мозга.

Первым проявлением психики является чувствительность, как способность некоторых живых организмов воспринимать раздражители, имеющие значение для выживания. Причем сначала речь идет об элементарной чувствительности, когда животное отражает и реагирует только на отдельные свойства предметов окружающего мира (например рыбы реагируют на химический состав и температуру воды в водоеме), а у высших животных имеет место отражение целостных образов (Собака «узнает» своего хозяина по целому комплексу признаков). Наблюдения за высшими приматами, например за тем, что обезьяна с помощью построения пирамиды из ящиков достает высоко подвешенный предмет, или, например, отщепляет доску, чтобы достать приманку из узкой трубы, доказывает, что животные могут отражать и межпредметные связи, то есть проявлять признаки наглядно-действенного мышления. Таким образом, основными этапами развития психики в животном мире являются:

- элементарная чувствительность;
- предметное восприятие;
- отражение межпредметных связей.

Психика животных проявляется в их поведении. К врожденным формам поведения относятся *инстинкты* (питания, самосохранения, размножения и др.), к формам, приобретенным в индивидуальном опыте жизни животных, относятся *навыки*. У высших животных имеет место и проявления инсайта (внезапного решения), и использование внешних предметов как орудий, и «понимание» связей между предметами, что свидетельствует о наличии у них *интеллектуального поведения*. Однако какими бы сложными не казались формы поведения животных, они определяются исключительно биологическими закономерностями.

Животное может найти решение проблемы в непосредственной ситуации,

однако оно не способно абстрагироваться от конкретной ситуации, предвидеть будущие события. Животное приобретает и использует свой индивидуальный опыт, однако оно неспособно передать этот опыт другим особям или использовать их индивидуальный опыт. Животное использует орудия труда, но не хранит и не создает их. Животное переживает эмоции, но неспособно к сочувствию другим животным, ему несвойственны интеллектуальные, моральные и эстетические чувства.

Только человеку свойственно направлять свою активность потребностью в общении или духовными потребностями, передавать и закреплять опыт через язык и другие системы знаков, изготавливать орудия труда, абстрагироваться и устанавливать причинно-следственные связи, быть участником совместной деятельности. Все эти возможности человек обретает благодаря сознанию.

Сознание – высшая, свойственная только человеку, форма психического отражения действительности, опосредованная общественно-исторической деятельностью людей.

Сознание человека, как форма отражения, может быть направлено на отражение окружающего (внешнего) мира или на отражение самого человека (субъекта отражения), на проявления его же сознания (поведение, желания, переживания, черты характера), на сам процесс сознания (рефлексия). В этом случае речь идет о самосознании.

Самосознание – высшая форма сознания, как осознание субъектом психического отражения самого себя.

Уже с раннего возраста ребенок получает знания о самом себе (через ощущения, эмоции, память, наглядно-действенное мышление и т.п.), однако для осознания себя необходимо, чтобы это знание было выражено (представлено) в слове. То есть знание о себе должно быть опосредовано «знаком». Подобное опосредование возможно, только если ребенок включен в общение, в совместную с другим человеком деятельность. Но другим человеком должен быть не ребенок, а взрослый человек, как носитель общественно опыта, носитель социальных норм и значений. Благодаря

общению индивидуальный опыт получает свое выражение в значениях (словах) и именно это и позволяет его осознавать.

Самосознание – это ядро человеческой личности. Проявлением самосознания становится употребление по отношению к себе личного местоимения «Я». *«То обстоятельство, что человек может обладать представлением о своем Я, бесконечно возвышает его над всеми др. существами, живущими на земле. Благодаря этому он личность...» (И. Кант).*

Самосознание проходит длительный путь развития. Примером служит развитие рефлексии, которая в подростковом возрасте становится главным механизмом управления поведением и личностного саморазвития.

Рефлексия - мыслительный (рациональный) процесс, направленный на анализ, понимание, осознание себя: собственных действий, поведения, речи, опыта, чувств, состояний, способностей, характера, отношений с и к др., своих задач, назначения и т. д.

В «Большом психологическом словаре» под ред. Б.Г.Мещерякова, В.П. Зинченко, есть такие строки: «Очевидно, однако, что развитие самосознания не завершается даже с появлением в школьном возрасте рефлексии. Этот процесс вообще не имеет конца: потому что развитие самосознания происходит вместе с непрекращающимся развитием его объекта и субъекта (личности), а также потому, что полное сознание и самосознание равносильно божественному всезнанию».

1.2. Психика человека как предмет научного познания

1.2.1. Психология как область знания и наука

Если за точку отсчета каждый человек примет самого себя, то он выделит два мира: мир внешний и мир внутренний.

У Николая Заболоцкого в стихотворении «На закате» есть такие строки:

*...Два мира есть у человека:
Один, который нас творил,*

*Другой, который мы от века
Творим по мере наших сил.
Несоответствия огромны,
И, несмотря на интерес,
Лесок березовый Коломны
Не повторял моих чудес.*

*Душа в невидимом блуждала,
Своими сказками полна,
Незрячим взором провожала
Природу внешнюю она...*

То, что в научном мире именуется понятием «психики», в обыденной жизни обозначается через словосочетание «внутренний мир». Рассуждения о внутреннем мире, как правило, не вызывают какого-либо непонимания и не требуют дополнительного пояснения, ибо содержание «внутреннего мира» непосредственно переживается человеком, то есть дано ему непосредственно в ощущениях. Пятилетний малыш в разговоре со своей мамой вполне уверенно заявляет: «Я чувствую свою душу!». Каждый из нас (как впрочем и человек древнего мира) ясно различает реальный предмет и представление о нем в виде образов памяти или воображения, переживает силу влияния таких эмоциональных состояний, как страх или вдохновение. Понятия «мысль», «намерение», «радость», имеющие отношение к психической деятельности, не нуждаются в особом толковании, их значение понятно почти каждому человеку, так как наша психика дана нам непосредственно через наши переживания. И в планировании собственной деятельности, и при взаимодействии с другими людьми возникает необходимость учитывать особенности не только материального мира, но принимать в расчет ещё одну реальность – реальность внутреннюю или психическую.

Познавательные интересы и любознательность человека не ограничиваются исключительно познанием законов внешнего физического

мира, распространяясь и на мир внутренней реальности. Результаты познания законов внутреннего мира человека составляют особую область психологического познания.

Интересный факт: немного найдется людей, которые без наличия специального образования будут открыто заявлять, что они врачи, инженеры, бухгалтеры и т.п. В то же время, психологом (где-то в глубине души) считает себя почти каждый. И в этом для профессиональных психологов нет ничего обидного или удивительного, более того, это является показателем того, как тесно вплетены знания о психике в обыденную жизнь людей, как жизненно необходимы они в человеческом обществе.

Источником житейских психологических знаний являются наблюдения за собой и за другими людьми. Чаще всего эти знания носят интуитивный характер. Пословица – это традиционный способ закрепления и передачи житейского психологического знания. В любом словаре пословиц есть образцы житейской мудрости, имеющие сугубо психологическое содержание, например: «Тихая вода глубока», «Пустая бочка громко звенит», «В тихом омуте черти водятся», «Сытый голодного не разумеет», «Женись хоть на курице, но со своей улицы», «Плохая мать от лени гонит дитя в сени, хорошая – рядом сажает, к труду приучает». Однако пословицы противоречивы: в равной степени распространены пословицы, имеющие противоположный смысл, как например «Пустое брюхо к учению глухо» и «Сытое брюхо к учению глухо» или «Один в поле не воин» и «И один в поле воин». Противоречивость житейского психологического знания, которая в современном мире ярко обнаруживает себя на интернет-форумах обусловлена тем, что житейские знания не обобщены, ограничены опытом конкретной ситуации.

Интерес к познанию психологических законов поведения, понимание того, что учет психологических особенностей позволяет оптимизировать и собственную жизнедеятельность и общение, явились причиной популяризации в многочисленных книгах, журнальных статьях, и телепередачах научного психологического знания. Научное психологическое знание рационально,

обобщено в форме психологических законов, получено с помощью системы научных методов, основным из которых является эксперимент. Популяризация научной психологии привела к тому, что многие понятия, которые некогда были сугубо научными, например «личность», «самооценка», «комплекс неполноценности», широко используются в обыденной речи наших современников.

Психология – это наука о закономерностях возникновения, проявления, функционирования и развития психической деятельности и сознания человека.

Предметом психологии является психика или внутренний мир человека. Внутренний мир способен проявлять себя во вне. В связи с этим принято говорить о психических явлениях. И точнее будет сказать, что предметом психологии являются различные формы психических проявлений.



Рис. 1. Основные формы проявления психики человека

Наиболее общие задачи психологии как науки связаны с изучением законов и закономерностей проявления и развития психических явлений, исследованием условий развития и формирования психических свойств на разных возрастных этапах и в разных видах деятельности, с использованием полученных психологических знаний в оптимизации жизнедеятельности человека.

1.2.2. Специфика психологического знания

Изучение психологии, как правило, вызывает интерес, особенно если речь идет о знакомстве с популярной психологической литературой, которая чаще всего отражает наиболее важные условия достижения гармонии в межличностных отношениях, социального успеха, саморазвития и самовоспитания. Изучение научной психологии сопряжено с определенными трудностями.

Психика человека, как предмет психологии, является достаточно сложным образованием, она определяется особенностями функционирования мозга, как физиологической основы психики, и внешними условиями, образом жизни человека. Психика изменяется вместе с изменением мозговых функций и изменением внешних условий. Психика, как развивающаяся реальность, может быть понята и изучена только в развитии. Подобно этому познать внутренний мир другого человека, да и свой собственный, можно только в процессе активной деятельности и в процессе непосредственного взаимодействия с другим человеком.

Традиционно сложилось так, что в психологической науке существует множество направлений, акцентирующих свой познавательный интерес на разных проявлениях психики: внешне наблюдаемом поведении (бихевиоризм), подсознательных влечениях и инстинктах (психоанализ), интеллектуальных процессах (когнитивная психология), сознании (отечественная психология). Представления об основных причинах человеческого поведения в них могут отличаться и иногда даже противоречить друг другу, что, однако, не отрицает их объективности и научности. Психика – сложное явление, а психология – сравнительно молодая наука (открытие в 1879 г. в г. Лейпциге психологом В.Вундом экспериментальной психологической лаборатории – официальное начало научной психологии), изучение её возможно с различных сторон. Каждое научное психологическое направление вносит свой вклад в раскрытие «тайны человеческой души».

В психологии, как в науке о психике и сознании человека, объект и субъект научного познания едины. В связи с этим психологические знания становятся порой личностно значимыми, эмоционально переживаемыми, дополняющими или меняющими систему знаний о самом себе и мире в целом. Так как на начало изучения научной психологии каждый из нас уже обладает некоторой системой житейских психологических знаний, иногда научные представления о психике и её законах могут вступать в противоречие с уже имеющимися житейскими представлениями. Изучающий психологию не застрахован от дискомфорта, вызванного противоположными знаниями. Человеку свойственно отторгать или обесценивать новое знание, расходящееся с его мировоззрением. При изучении психологии не избежать состояния когнитивного диссонанса.

***Когнитивный диссонанс** – переживание дискомфорта, возникающее из-за действий, идущих вразрез с собственными убеждениями. Исчезает, если изменяются убеждения или происходит интерпретация (новое понимание, осмысление) ситуации.*

Единство объекта и субъекта в процессе психологического познания в прикладном плане проявляется в том, что изучение психики другого человека невозможно без изучения и законов своей психики. Важным побочным эффектом овладения психологическим знанием становится самопознание. Понять другого можно, только если хорошо понимаешь себя, воспитать другого – только при условии, что сам способен к самовоспитанию, управлять другими эффективно только при наличии навыков самоуправления.

Несмотря на то, что психология официально признана наукой, её представителям периодически приходится слышать обвинения представителей, как правило, естественных и технических наук в отсутствии четкости и однозначности, а порой и противоречивости научных выводов, и как следствие, невозможности досконально точно прогнозировать поведение того или иного человека.

Явления психики, так же, как явления в органическом мире,

детерминированы, то есть имеют причину.

Детерминизм (от лат. *determino* — определяю) -- общее учение о взаимосвязи и взаимообусловленности явлений и процессов реальности. Представления о детерминизме входят в структуру научного метода—они нацеливают исследование на анализ и раскрытие условий, причин и закономерностей, любых изменений в природе, обществе и мышлении. Основу детерминизма составляют концепции причинности и закономерностей.

Знание причины явления может прогнозировать наступление того или иного явления (по принципу: причина-следствие). Простейшие психические явления, например безусловные рефлексы(коленный рефлекс, зрачковый рефлекс, рефлекс Робинзона у новорожденных) , жестко детерминированы. То есть, при наличии причины – явление обязательно произойдет. Чем сложнее психическое явление, тем более вероятно оно детерминировано, тем больше происхождение будет определяться множественностью условий. Почти все психические явления вероятно детерминированы. Например, при изучении причин академической успешности у студентов младших и старших курсов в процессе психологического исследования были выявлены различные факторы. На младших курсах академическая успешность студента коррелирует (находится в прямой линейной взаимосвязи) с общим уровнем интеллекта, а на старших курсах успешность обучения зависит от положительного отношения к получаемой профессии. Хотя каждый учащийся на своем личном опыте понимает, что академическая успешность определяется целой группой внешних и внутренних условий, и при желании не составит труда найти студента младших курсов с высоким интеллектом и невысокой успеваемостью или старшекурсника, осваивающего программу высшей школы формально, но имеющего неплохую успеваемость. Данные частные случаи могут создавать впечатления, что психологические закономерности не отражают реальной взаимосвязи явлений и поэтому не истинны и не могут соответствовать критерию научности.

Суть принципа вероятностного детерминизма по отношению к

психическим явлениям в том, что психологические законы и закономерности позволяют лишь с определенной долей вероятности прогнозировать возникновение психических явлений.

Перефразируя известные слова В.Б. Шкловского – «Правды о цветах нет – есть наука ботаника», можно сказать «Правды о душе человека нет - есть наука психология».

Чем больше знает человек психологических закономерностей, тем больше предположений относительно происхождения психических явлений он может сделать. Задача человека использовать знания о психологических закономерностях, применять их в своей деятельности, подтверждая их практикой жизни.

Как бы ни мечтали люди о таком психологическом знании, которое сделает возможным полное прогнозирование и тотальное управление другими людьми - это невозможно. Человек – это не только объект изучения и прогнозирования, но и субъект свободного выбора своего поведения. Известно, например, чем сложнее личностная организация человека, тем сложнее предугадать его поведение. Множественность факторов, определяющих поведение человека, делает невозможным точный расчет в отношении его, а строгая логичность допустима лишь в теории. Реальная жизнь и реальный человек сложнее самой сложной теории. «Теория, мой друг, суха, но зеленеет жизни древо»- писал И.В.Гёте.

Это интересно....

Иллюстрацией вышесказанного может быть «Притча о булочнике», которую автор этого текста услышала на Международном семинаре по Вальдорфской педагогике. «Одна булочка в булочной стоит 2 гульдена. Старший брат, взяв из дома 10 гульденов, принес домой из булочной - 6(!) булочек. Младший брат, хорошо знавший таблицу умножения, был в полном недоумении. Как это могло получиться? Он задавал брату вопросы: «Булочка стоит 2 гульдена?», «У тебя было только 10 гульденов?», «Если 10 разделить на 2, то получится 5?», на которые получал утвердительные ответы старшего брата. Младший брат был в недоумении – все факты, противоречили друг другу и законы логики, казалось, переставали работать. Младший брат не знал, что за пять купленных булочек, булочник давал одну бесплатно».

Вероятностная детерминация психических явлений делает невозможным использование строгих и жестких психологических программ по воздействию на человека, и при взаимодействии с людьми требует гибкости, наблюдательности, уважения к индивидуальности каждого человека.

Однако несмотря на сложность и неоднозначность психологического знания ценность владения им не оспорима. И лучшее подтверждение этому слова Ф.М. Достоевского из его письма к брату, изложенные будущим великим писателем в возрасте 18 лет (!): «Человек есть тайна. Ее надо разгадать, и ежели будешь ее разгадывать всю жизнь, то не говори, что потерял время; я занимаюсь этой тайной, ибо хочу быть человеком».

1.2.3. Цель и задачи изучения психологических дисциплин в высшей технической школе

История психологии как учебной дисциплины показательна в отношении того, какое значение придается в обществе гуманитарному знанию и в частности знанию о законах человеческой психики. В советский период отечественной истории психология почти не изучалась ни в школе, ни в вузе. Попытка введения классической гимназической дисциплины «Психология» в передовых школах в послевоенные годы оказалась тщетной по причине отсутствия подготовленных учительских кадров. Система жесткого государственного управления, приоритет интересов коллектива, а не отдельной личности, технократизация и военизация жизни общества оставляют право на изучение психологии широкими общественными слоями за рамками жизненно важных занятий, в то время как политическая и управленческая элита активно использовала достижения психологии в своей деятельности.

В годы перестройки возрождение гуманитарных наук и интереса к отдельной личности и её праву на достойное существование и счастье привели и к возрождению интереса к психологии как учебной дисциплине и профессии.

В настоящее время психология заняла довольно устойчивое положение в программах высшего образования, при этом заметно смещение акцента с изучения курса общей психологии на получение в процессе высшего образования психологических знаний, имеющих прикладное значение («Психология социального взаимодействия», «Психология и этика делового общения», «Психология творчества», «Инженерная психология», «Психология в чрезвычайных ситуациях»).

В Нижегородском государственном архитектурно-строительном университете на Общетехническом факультете «Психология» как учебная дисциплина преподавалась с 2011 года, а с 2015 года принято решение замены её на преподавание дисциплины, имеющей большее практическое значение – «Психология социального взаимодействия». Но даже более заметное приближение психологической дисциплины к практике жизни и будущего производства не делает её более «своей» в ряду технических дисциплин. Поэтому роль и место психологии в программе профессиональной подготовки будущих инженеров-строителей требует некоторого пояснения.

Интересен тот факт, что с конца 19-го и до середины 20-го века в кругах интеллектуалов были популярны идеи технического прогресса, которые на время даже вытеснили из массового сознания идею Бога и совершенствования человека. На технический прогресс были возложены надежды на решение проблем бедности, избавления от тяжести физического труда и как следствия - невежества. Герои рассказов А.П. Чехова много рассуждают о том, как техника освободит время людей для свободного творческого труда и для самосовершенствования в будущем, которое может быть только прекрасным.

Через мировые войны, ухудшение экологии, появление новых социальных проблем (терроризм, рост психических отклонений и социальной дезадаптации в обществе) показали, что этим надеждам не суждено было воплотиться. Более того, совершенство техники и современных технологий обнаружило ещё большее несовершенство самого человека. А человек – это не столько его тело (наш современник традиционно много заботится о своем

теле), сколько его внутренний мира, или, говоря образным языком, – душа. Достоинство или ничтожество человека определяется содержанием и состоянием его внутреннего мира, его души, его психики (личности), что и составляет предмет психологической науки. Развитие технической компетентности всегда должно уравниваться (или хотя бы смягчаться) развитием компетенции человековедческой или душеведческой (Психология в точном переводе на русский язык – душеведение).

В начале 21-го века человечество оказалось на пороге «четвертой технической революции», последовавшей за «цифровой» революцией. Её признаками стали синтез технологий, стирание границ между физическим, цифровым и биологическим мирами. Экономические и социальные последствия нового витка развития техники стали предметом обсуждения на Всемирном экономическом форуме (ВЭФ) в Давосе в январе 2016 года. Важно отметить, что сам основатель ВЭФ Клаус Шваб среди вызовов «четвертой промышленной революции» назвал «роботизацию» человечества и угрозу утраты им «сердца и души».

Необходимо отметить, что подобные «страхи» не раз посещали человечество. Видимо, каждый виток технического прогресса требует осмысления места и роли человека в сравнительно новом для него мире вещей и технологий. Ещё в 1974 г. известный отечественный психолог А.Н. Леонтьев в своих дневниковых записях зафиксировал образ человека «с огромной головой и маленьким, маленьким сердцем» и подметил «обнищание души при обогащении информацией, ... ума-знания».

Интересно отметить, что на форуме в Давосе, продолжая и поддерживая во многом идеи К.Шваба, президент Швейцарии – Шнайдер-Амманн в своем программном выступлении в качестве мер противодействия негативным последствиям новой технической революции назвал *образование*, призвав правительства и мировой бизнес к инвестициям в него.

Образование как интегрированный процесс обучения и воспитания, как процесс передачи и освоения человеком культуры общечеловеческих и профес-

сиональных значений и смыслов, несмотря на современные тенденции вхождения в рыночные отношения и превращения в «услугу», по-прежнему продолжает восприниматься как оплот гуманитарных ценностей, как путь духовного воспроизводства. Общественным сознанием образование по определению наделяется «сердцем и душой». Без гуманитарной составляющей техническое образование вряд ли сможет ответить на выше перечисленные вызовы современности.

В идеале современное высшее образование нацелено, прежде всего, на формирование и развитие личности будущего профессионала. В решении задач высшего образования психологические дисциплины призваны внести вклад в развитие такого ценного интегративного личностного качества профессионала как *психологическая культура*, высокий уровень которой, по мнению профессора К.М. Романова, позволит будущему специалисту: правильно ориентироваться в окружающих людях; в совершенстве владеть необходимым репертуаром способов психологического воздействия и разумно пользоваться ими в условиях социальной жизни; знать и понимать самого себя, то есть иметь адекватный образ «Я»; в совершенстве владеть приемами самоуправления и самовоспитания, позволяющими в максимальной степени использовать свой личностный потенциал; правильно (на гуманистических позициях) относиться к людям и строить благоприятные отношения с ними.

1.3. Индивидуальные свойства человека

1.3.1. Человек как индивид

В психологии используются близкие, но не тождественные понятия: человек, индивид, личность, индивидуальность.

Человек – это биосоциальное существо. Как биологическое существо он принадлежит к классу млекопитающих, обладает способностью к прямохождению, приспособленностью рук к трудовой деятельности и высокоразвитым мозгом. Как биологическое существо он подчиняется законам природы (генетическим, физиологическим и т.п.)

Как социальное существо человек наделен сознанием, способностью отражать мир и преобразовывать его. Как социальное существо (личность) человек живет по социальным законам, утверждает свои убеждения и принципы, ограничивает собственные биологические интересы. Личностное в человеке может вступать в противоречие с биологическим и преобразовывать его под влиянием социальных условий жизни.

Индивид – это отдельное живое существо, представитель биологического вида. Слова «особь», «атом» имеют схожее значение. Чаще всего понятие «индивид» используется по отношению к человеку как отдельному представителю человеческого рода.

Свойства человека, имеющие биологическое (природное, врожденное, генетически обусловленное) происхождение принято называть индивидуальными свойствами. Знать особенности человека (свои или другого), имеющие биологическое происхождение и оказывающие влияние на особенность психики человека, и в частности на его характер, важно, так как особенности внутреннего мира человека обусловлены не только влиянием социума (семья, школа, друзья, система воспитания и т.п.) или являются результатом собственных усилий человека по саморазвитию, но и даются человеку «в наследство» в качестве предпосылок личностного развития.

Умение различать, что в поведении человека обусловлено генетически, а что является результатом действия социальных условий и активности самого человека позволяет более терпимо относиться к людям, дает понимание, что не всё в характере человека подвластно воспитанию и самовоспитанию. Афоризм - «Дай мне сил и решимости, чтобы изменить то, что я изменить должен; мужества и терпения, чтобы принять то, что изменить нельзя; разума и мудрости, чтобы отличить первое от второго» - тоже об этом.

В психологии учитываются следующие *индивидуальные свойства*: нейропсихологические, нейродинамические, возрастные, половые, конституционные, сенсомоторные.

1.3.2. Нейропсихологические свойства

Нейропсихологические свойства человека связаны с особенностями функционирования головного мозга. Органические нарушения мозга неизбежно приводят к расстройству психических функций (памяти, речи, внимания, мышления, планирования поведения), а врожденные аномалии мозга делают невозможными их развитие.

Здоровое состояние мозга определяет и нормальность работы нашей психики. Энергетический блок мозга (верхние отделы мозгового ствола) поддерживает тонус всего мозга, при его поражении внимание человека становится неустойчивым, а сам он безразличным и сонливым. При поражении блока информации (задние отделы больших полушарий, теменные, затылочные, височные отделы коры) происходит нарушение кожной чувствительности и четкости движений. Крайне важную функцию выполняют лобные отделы коры больших полушарий головного мозга – обеспечение программирования, регуляции и контроля поведения. При поражении этих отделов невозможны логические операции, недоступно планирование своих действий. Известны случаи утраты нравственного контроля над поведением, что приводило к изменению всей личности человека.



Рис.2. Герой Джека Николсона из фильма Милоша Формана «Пролетая над гнездом кукушки». После насильственной операции на мозге (лоботомии) человек не просто утрачивает какие-то психические функции, а буквально теряет свою личность. Из активного человека-бунтаря, эмоционального лидера и авантюриста он превращается в безвольное, апатичное, эмоционально тупое, лишенное всяческих намерений существо.

Как правило, врачам хорошо известны примеры связи психики и состояния мозга. Так, человек, перенесший кровоизлияние в мозг в результате инсульта, иногда безвозвратно утрачивает способности к членораздельной речи и элементарному самообслуживанию.

Ряд психических заболеваний тесно связаны с нездоровьем мозга. Так, при некоторых формах шизофрении, вызванных нарушением мембран нервных клеток головного мозга, происходит нарушение процессов проведения нервных импульсов. В психическом плане это может проявляться в эмоциональной холодности, разорванности мышления («словесный салат»), в проблемах с речью («соскальзывание мыслей»).

Локальное поражение мозга в височной области, связанное с перевозбудимостью нейронов (нервных клеток) создает так называемый эпилептический очаг и при некоторых тяжелых формах приводит не только к эпилептическому припадку, но является причиной нарушения психики: страдают функции переключения внимания, мышления (обобщение), возникают эмоциональные нарушения (вспышки гнева).

Поражение в лобных отделах головного мозга может приводить к эйфории – беспричинному и длительному эмоционально-положительному состоянию.

Все выше перечисленные примеры - свидетельство того, как органическое и функциональное состояние мозга (физиологической основы психики) оказывает влияние на состояние внутреннего мира человека.

Нейропсихологические свойства связаны и с особенностями функционирования здорового головного мозга, в частности с межполушарной асимметрией (функциональной специализацией полушарий головного мозга). Левое полушарие в большей степени участвует в осуществлении словесно-речевых функций и логических операций. Правое полушарие отвечает за эмоционально-образное восприятие, интуитивное мышление и творческое воображение.

Так, любовь к шахматам, алгебре, привычка к планированию и

обдумыванию своих поступков, неприятие поэзии, отчасти может быть вызвано большей активностью левого полушария, а хорошая зрительная память, активное участие в художественной самодеятельности, предпочтение практических действий связано с большей активностью правого полушария.

Великий русский физиолог И.П. Павлов выделял три типа людей по уровню активности того или иного полушария мозга: 1) «мыслитель» (более активно левое полушарие), 2) «художник» (более активное правое полушарие), 3) «промежуточный» (одинаково активны оба полушария).

Таким образом, особенности внимания, мышления, восприятия, эмоций, намерений, интересов, способностей, как сугубо психических явлений, могут определяться состоянием мозга, то есть иметь нейропсихологическое происхождение.

1.3.3. Нейродинамические свойства

Нейродинамические свойства человека связаны с особенностями протекания процессов возбуждения и торможения в нервных клетках.

В основе нейрофизиологической деятельности человеческого мозга лежат два процесса: *возбуждение* и *торможение*, каждый из которых имеет свои особенности. Для того чтобы возник процесс возбуждения в нервных клетках и, как следствие, для возникновения нейрофизиологической деятельности мозга необходим *контакт со средой*. Чем сильнее раздражитель, воздействующий на нервную систему, тем интенсивнее на него реакция. Это «закон силы». Очень слабый раздражитель может вообще не вызывать реакции возбуждения, оставаясь как бы «незамеченным» нервной системой. Слабый раздражитель не осознается, но вызывает легкую иррадиацию возбуждения, создавая эмоциональный фон ощущений. При среднем раздражителе – возникает концентрированное возбуждение, при сильном раздражителе – возбуждение иррадирует, захватывая другие участки мозга, отвечающие за эмоции и движения. Например, очень слабую боль мы не осознаем, но переживаем некоторое состояние «непонятного» дискомфорта. При средней боли – очаг

боли строго локализован, мы знаем четко, где и как болит. При сильной боли общий дискомфорт нарастает, подключаются отрицательные эмоции, и усиливается двигательное беспокойство.

Торможение – это процесс, который управляет возбуждением изнутри, и проявляется в угнетении или предупреждении другой волны возбуждения, обеспечивает (вместе с возбуждением) нормальную деятельность всех органов и организма в целом, имеет охранительное значение (в первую очередь для нервных клеток коры головного мозга), защищая нервную систему от перевозбуждения. Так, на сверхсильный или очень длительный раздражитель нервная система отвечает реакцией защитного торможения. Сверхсильная боль, к примеру, может вызвать состояние шока, потери сознания, а длительное воздействие даже негромкого монотонного голоса вызывает состояние сонливости. В профессиональной деятельности может возникать особое состояние - монотония, имеющая в основе процесс защитного торможения.

***Монотония** (англ. *monotony*; от греч. *monos* — один, единый + *tonos* — напряжение) - функциональное состояние человека, возникающее при монотонной работе. Характеризуется снижением общего уровня активации, потерей сознательного контроля за исполнением действий, ухудшением внимания и кратковременного запоминания, нечувствительностью к внешним раздражителям, преобладанием стереотипных движений и действий, субъективными ощущениями скуки, сонливости, вялости, апатии, потерей интереса к работе.*

У каждого человека имеются некоторые индивидуальные особенности протекания процессов возбуждения и торможения. Нервная система человека (и высших животных) характеризуется рядом свойств. Наиболее значимые свойства нервной системы: сила, чувствительность, подвижность и уравновешенность.

Сила – это способность нервной системы выдерживать сильные раздражители и не давать реакции защитного торможения. Сильная нервная система характеризуется работоспособностью и выносливостью нервных

клеток. Противоположным свойством является слабость нервной системы. При слабой нервной системе нарушается «закон силы»: и слабые, и средние раздражители дают одинаково сильную ответную (и эмоциональную в том числе) реакцию, а на сильный раздражитель нервная система отвечает реакцией защитного торможения (состояние ступора, обездвиженности, спутанности сознания).

Различиями в степени силы нервной системы объясняется то, что некоторые люди спокойно переносят сильные воздействия (строгие команды, окрики, выговоры, резкие замечания), более того, эти воздействия их даже активизируют, а другие, обладающие слабой нервной системой, в схожей ситуации напротив теряют работоспособность, демобилизуются, «отключаются».

Долгое время слабость нервной системы воспринималась как недостаток. Однако к свойствам, имеющим природное происхождение оценочный подход («плохо» - «хорошо») недопустим. Ещё в середине прошлого века ученые задумались над вопросом о том, почему природа в процессе естественного отбора сохраняла особей со слабой нервной системой. Видимо особи со слабой нервной системой обладают некими характеристиками, значимыми для выживания вида. Отечественными учеными Б.М. Тепловым и В.Д. Небылицыным в середине 20-го века было открыто важное положительное свойство слабой нервной системы – высокая чувствительность.

Чувствительность определяется минимальной величиной раздражителя, вызывающего реакцию возбуждения. Именно высокой чувствительностью определяется то, что некоторые люди способны замечать и различать слабые сигналы из внешнего мира, подмечать тонкости оттенков, звуков, запахов, а также высказываний и межчеловеческих отношений. Получается, что люди со слабой нервной системой, давая реакцию даже на слабые раздражители, более интенсивно расходуют свою энергию, и, как следствие, быстрее устают. Именно высокая чувствительность и приводит к низкой выносливости и работоспособности нервной системы.

Подвижность – это свойство нервной системы, которое проявляется в быстроте и легкости привыкания человека к новым условиям, в быстроте и легкости перехода его от одного состояния к другому, от покоя к деятельности и обратно. Подвижность нервных процессов оказывает влияние на быстроту мышления, восприятия, запоминания. Людям с подвижной нервной системой свойственно легко и быстро усваивать новый материал, но так же быстро его забывать, они легко и быстро привыкают к новым условиям, любят новизну обстановки и новые знакомства. Люди с инертной нервной системой осваивают новый материал медленно, но зато это освоение более прочное. Они трудно втягиваются, медленнее переходят из состояния покоя к состоянию активности, таких людей нередко обвиняют в медлительности. Выработка индивидуального стиля деятельности позволяет компенсировать особенности проявлений подвижной и инертной нервной систем: инертность компенсируется предусмотрительностью, а чрезмерная подвижность – специальными мерами самоконтроля, направленными против торопливости.

Уравновешенность – это свойство нервной системы, которое проявляется в балансе процессов возбуждения и торможения. «У одних несколько преобладает возбуждение, и им легче проявить внешнюю активность, чем сдержаться; легче перейти от решения к исполнению (быть может, даже не успев «все додумать»), чем потерпеть и подождать. У других несколько преобладает торможение, что выражается в терпеливости, способности эффективно подавлять неуместные побуждения; возможна и излишняя скованность поведения» - пишет Е.А. Климов в работе «Основы психологии».

Перечисленные свойства нервной системы при сочетании образуют «типы нервной системы», выделенные И.П. Павловым, которые являются нейрофизиологической основой четырех темпераментов.

Важно понимать, что природные свойства не подчиняются законам дихотомии по принципу сильный или слабый, подвижный или инертный, уравновешенный или неуравновешенный.

Таблица 1 - Типы нервной системы и темперамент

Тип нервной системы	Особенности процессов возбуждения и торможения			Темперамент
	Сила	Уравновешенность	Подвижность	
<i>Сильные:</i>				
безудержный	сильный	неуравновешенный	подвижный	холерик
живой	сильный	уравновешенный	подвижный	сангвиник
спокойный	сильный	уравновешенный	инертный	флегматик
<i>Слабый</i>	слабый	неуравновешенный	инертный	меланхолик

Дихотомія— раздвоенность, последовательное деление на две части, не связанные между собой. Способ логического деления класса на подклассы состоит в том, что делимое понятие полностью делится на два взаимоисключающих понятия.

Подобно тому, как природа по цвету волос не разделила нас на брюнетов, блондинов, и в реальности мы имеем множество вариантов уровня наличия красящего пигмента меланина в клетках волоса, так и в отношении свойств нервной системы речь идет о степени выраженности того или иного свойства. А если свойство не выражено или выражено очень слабо, то применяется противоположный термин.

Для свойств нервной системы, как и для любого антропометрического, нейрофизиологического или психического свойства действует закон нормального распределения случайных величин, графически представленный кривой нормального распределения Гаусса (рис.3), суть которого в том, что если на какое-либо свойство действует множество факторов, то в популяции это свойство распределяется так, что средний уровень выраженности свойства встречается чаще всего, и чем больше степень выраженности свойства отклоняется от среднего в сторону увеличения или уменьшения, тем реже оно представлено в популяции.

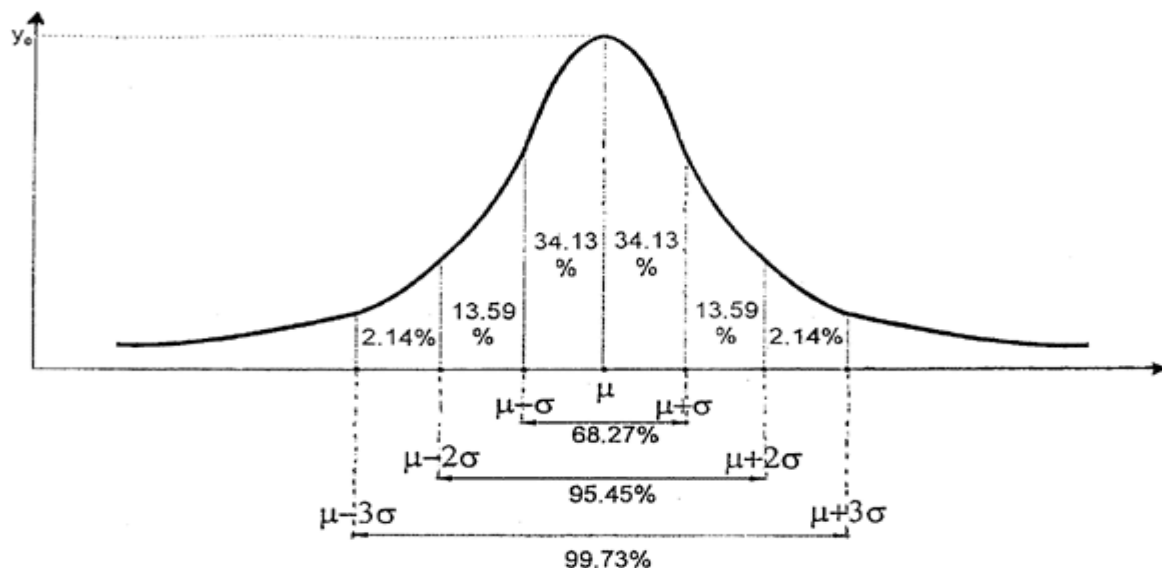


Рис. 3 Кривая нормального распределения Гаусса

1.3.4. Возрастные свойства

Возрастные свойства человека связаны с процессами естественного созревания и увядания человеческого организма, развитием и разрушением его психических функций. Наибольшее значение для влияния на психику имеет процесс созревания коры полушарий головного мозга. Задние отделы коры, отвечающие за слуховое и зрительное восприятие, восприятие речи, языковые навыки созревают окончательно только к 6-7 летнему возрасту. Передние отделы коры, отвечающие за контроль поведения, абстрактное и логическое мышление, начиная процесс созревания в возрасте 6-7 лет, полностью созревают только к юношескому возрасту. Причем у юношей этот процесс занимает несколько больше времени, чем у девушек.

У детей-дошкольников правое полушарие развивается с некоторым опережением, чем левое, что объясняет образный характер мышления детей, синкретичный (целостный) и мифологический образ мира, их большую эмоциональную впечатлительность.

Развитие мозга и некоторых его отделов обуславливает периоды наиболее благоприятные для развития психических функций (сензитивные периоды), когда психическая функция при наличии благоприятных социальных условий (обучение и воспитание) развивается наиболее легко и быстро, или даже по

принципу «сейчас или никогда». Сензитивным периодом для развития речи является ранний возраст (от 1 до 3 лет), для фонематического слуха (способности различать фонемы родного языка) – 5 лет, бурное развитие интеллектуальных качеств (абстрактное мышление, логическая память) происходит в юношеском возрасте.

Это интересно....

Развитие головного мозга в подростковом периоде (в зарубежной психологии это возраст с 13 до 19 лет) характеризуется двумя важнейшими особенностями: мозг специализируется за счет процесса, при котором малоиспользуемые связи теряются, в то время как часто используемые, напротив, разрастаются и укрепляются. На практике это означает, что подростки совершенствуются в том, чему уделяют много времени. Наряду с этим происходит усиление взаимодействия между различными областями головного мозга: отделы, отвечающие за эмоции, все крепче привязываются к сложным мыслительным функциям, таким, как планирование и контроль импульсивности. Лобная доля созревает и интегрируется с остальными областями головного мозга. Лобная доля отвечает за способность планировать, мыслить логически и последовательно, думать о нескольких вещах одновременно и управлять эмоциональными импульсами. Интеграция на практике означает, что подростки постепенно научаются мыслить зрело, разумно, понимать и учитывать последствия своего поведения и планировать свои действия, исходя из реалистичных предпосылок.

Пластичность мозга делает подростковый период опасным и в то же время открытым для массы возможностей. Все, чем занимается четырнадцатилетний или восемнадцатилетний человек, весь его опыт влияют на его дальнейшую жизнь. Это не значит, что впоследствии ничего нельзя будет исправить, ведь развитие продолжается на протяжении всей жизни и мозг сохраняет пластичность вплоть до самой смерти. Но никогда больше возможностей для интеграции и специализации навыков и функций не будет так много, как в подростковый период жизни. *(Источник: Гюру Эйestad, Самооценка у детей и подростков)*

Интеллектуальные возможности человека определяют во многом уровнем развития его познавательных психических функций, который меняется на протяжении его жизни. В работе «Человек как предмет познания» известного отечественного психолога Б.Г. Ананьева приводятся результаты ряда исследований, выполненных методом возрастных срезов.

Так ещё в начале 20 века было сформулировано положение о трехфазном

характере развития памяти: до 25 лет – прогресс, от 25 до 50 лет – стабилизация, после 50 лет – инволюция (свертывание, упрощение функции) и регресс. Однако, если предметом исследования были различные виды памяти, то в вопросе регресса не было однозначности. Больше всего старению подвергается образная память, а её особый вид – эйдетическая (фотографическая) вообще исчезает в подростковом возрасте. Резкое снижение уровня ассоциативной памяти происходит после 45 лет. В исследованиях С. Пако было выявлено, что в возрасте 30-50 лет происходит снижение уровня логической памяти на 30%. Однако этим же исследователем было обнаружено, что образованные пожилые люди имеют схожие показатели по данному свойству с необразованными молодыми людьми.

В большинстве психологических исследований оптимум развития интеллектуальных функций (памяти, мышления, внимания) приходится на возраст 18-20 лет.

Возраст 20 лет принимается за эталон развития интеллектуальных психических функций, в 30 лет имеет место – 96%, в 40 лет – 87%, в 50 лет – 80 %, в 60 лет – 75% от эталона.

Научные исследования также показали, что инволюцию интеллекта отодвигают факторы:

- одаренность,
- образованность,
- двигательная активность.

Детальное изучение вопроса показало, что разные интеллектуальные функции подвержены разным скоростям изменения:

- у людей напряженного интеллектуального труда с возрастом наблюдается не инволюция, а эволюция интеллектуальных возможностей;
- лексический (словесно-логический) интеллект пика достигает к 40-летнему возрасту человека;
- с возрастом происходит улучшение грамматической функции речи.

В целом исследования показали, что те функции интеллекта, которые

имеют индивидуальное происхождение (невербальный интеллект) подвержены процессам созревания и старения, а те функции, которые имеют социальное происхождение (вербальный или словесный интеллект) определяются характером профессиональной деятельности, уровнем социальной активности и образованием.

1.3.5. Половые свойства

Половые свойства человека – это особенности психики, связанные с принадлежностью индивида к мужскому или женскому полу. То, что женщины и мужчины в сходных ситуациях ведут себя часто неодинаково, хорошо известно. Отличия в поведении мужчин и женщин обусловлены как *биологическими* факторами (*половые* свойства психики), так и *социальными*: разницей подходов в воспитании мальчиков и девочек, социальными ограничениями и возможностями для представителей определенного пола, «двойной» моралью, когда одно и то же поведение получает разную моральную оценку (плохо-хорошо) в зависимости от пола субъекта. Это *гендерные* свойства личности).

Мало констатировать, что женщины более эмоциональны и общительны, менее склонны к риску, а мужчины менее ориентированы на социальные нормы и более креативны. Важно понять какие свойства имеют сугубо биологическое происхождение и, следовательно, будут иметь место не только у мужчин и женщин всех рас и исторических эпох, но даже и у представителей мужских и женских особей высших животных. Не менее важно понимать источники и биологический смысл половых различий.

Хотя само слово «пол» имеет русский корень, общий со словом «половина», только паспортный и хромосомный пол понятия сугубо альтернативные или дихотомические. В реальности пол – это количественный признак, так как некоторые представители женского пола могут иметь черты, свойственные большинству мужчин, и наоборот. Это вовсе не означает гомосексуальность, так центры сексуальной ориентации могут формироваться

независимо от половых особенностей формирования центральной нервной системы (см. подробнее работу доктора биологических наук Д. Жукова «Биология поведения человека и других зверей»).

Ещё Карл Юнг использовал понятие «анима» для обозначения женской составляющей в душе мужчины и понятие «анимус» - для обозначения мужской составляющей женской души.

Половые различия выявляются при сопоставлении больших экспериментальных выборок мужчин и женщин и имеют статистический характер. Так, например, в среднем женщины более общительны, чем мужчины, но всегда в реальности можно найти конкретного мужчину, который будет общительнее конкретной женщины.

Процесс формирования пола достаточно длительный и включает ряд этапов:

1. Хромосомный, когда при оплодотворении хромосома (X или Y) определяется пол будущего организма.

2. Гонадный, на котором ко 2 месяцу внутриутробного развития, недифференцированные половые железы (гонады) преобразуются в яичники (женские половые железы) или семенники (мужские половые железы).

3. Соматический: под влиянием половых гормонов происходит формирование тела по мужскому или женскому типу. Особенности мышечной, костной, дыхательной системы мужчин предполагают выдержку большей физической нагрузки на их тело.

4. Нейронный этап: под влиянием гормонов происходит формирование центральной нервной системы (ЦНС) по мужскому или женскому типу, что определяет будущее поведение. Анализ строения ЦНС показывает, что в мозгу женщин количество связей между нейронами больше, что позволяет ей лучше приспосабливаться к изменяющимся условиям жизни, делает поведение более пластичным и гибким. Также у женщин более развитыми оказываются сенсорные характеристики: больше поле зрения, тоньше дифференцировка зрительных и слуховых сигналов, что делает женщину более наблюдательной.

Доктор биологических наук Д. Жуков, обобщая и сознательно несколько утрируя половые различия, делает вывод: «Благодаря особенностям строения ЦНС мужчину по сравнению с женщиной можно характеризовать как существо грубое, невнимательное, корявое, объясняющееся преимущественно звуками и жестами, и вместе с тем ранимое. Действительно, мужчины хуже женщин переносят неблагоприятные изменения условий существования (ранимость); их сенсорные системы менее чувствительны (грубость); они плохо замечают детали изображения (невнимательность); у них хуже способность к тонким движениям (корявость); их отличает слабая интуиция, а психика в целом ригидна».

5. Социальный этап формирования пола, как процесс половой самоидентификации, продолжается порой всю жизнь:

- человек воспринимает мир благодаря мозгу, уже дифференцированному по мужскому или женскому типу;
- на этапе детства родители поощряют поведение, соответствующее биологическому полу;
- ребенок подражает родителю своего пола;
- в более взрослом возрасте благодаря самосознанию поведение человека самоорганизуется в соответствии с представлениями о социальной роли мужчины или женщины.

Сбои возможны на каждом из этапов половой дифференциации индивидов, причем неблагоприятные условия будут отражаться в первую очередь на сложностях формирования индивида мужского пола. Женский пол для природы является базовым. Для формирования индивида мужского пола необходимы более благоприятные условия. В биологическом плане мужской особью «стать» сложнее, чем женской.

Два пола отличаются энергетическими затратами на производство одного потомка. Затраты женской особи на порядки больше. Это различие и является источником всех половых различий. Д. Жуков выделяет следующие основные половые различия:

- Женские особи больше, чем мужские, склонны накапливать ресурсы (в физиологии – накопление жира как источника энергии; в психологии – бережливость, рачительность, склонность к накоплению денег, прагматичность)

- Женщины эгоцентричны и менее социально активны, мужчины склонны к объединению в группы, у них более выражено желание лидировать

- Между мужчинами и женщинами не обнаруживается отличий по общему уровню интеллекта, однако у женщин лучше развиты вербальные (связанные с речью, текстом) способности, а у мужчин - способности к пространственному воображению.

- Женская психика более пластичная, женские особи легче приспосабливаются к изменениям среды (психологически: они легче поддаются воспитанию, более внушаемые). Мужчины более социально независимы, более «упертые», несклонные менять свое мнение под влиянием других.

- В интеллектуальной деятельности мужчины более предрасположены к анализу, а женщины к синтезу. Там, где женщина, видит целое, мужчина – набор элементов. Мужчина сосредоточен на главном, на сути, женщина на деталях. Мужчины – систематизаторы и классификаторы, женщины лучше разбираются в людях благодаря целостному восприятию и интуиции.

- Женщины избегают риска, что проявляется в их низкой агрессивности и креативности, в обидчивости и болезненной реакции на подшучивание.

В биологии долгое время существовало противоречие: в большинстве популяций соотношение мужских и женских особей 1:1, однако в биологическом аспекте для воспроизводства вида необходимо соотношение 1:5. Эта проблема была блестяще решена отечественным биологом В.А. Геодакяном.

Еще Ч. Дарвином было отмечено, что мужские особи отличаются большим разнообразием форм. Причины выявилась позднее: мужские особи более генетически разнообразны, процесс мутации на мужских особях проходит более интенсивно. Для женского пола характерна меньшая

генетическая изменчивость. Следовательно, по мнению В.А. Геодокяна, мужской и женский пол в природе выполняют две различные и дополняющие друг друга функции: изменчивость вида и сохранение лучших изменений вида. Мужской пол – это испытательный полигон эволюции.

Вариативность индивидуальных различий у мужских особей всегда выше. То есть, особи с очень низкими или очень высокими значениями признака среди мужских особей встречаются чаще. Причем это касается и свойств, где по средним показателям женщины превосходят мужчин (см. графики на рис. 4 и 5, на которых по оси абсцисс – значение признака в стандартных отклонениях от среднего значения 0; по оси ординат – количество особей, имеющих данное значение признака).

Графиком на рис. 4 объясняется то, что именно среди представителей мужского пола больше «гениев», но и представителей очень низкого интеллекта (олигофренов) также среди них больше.

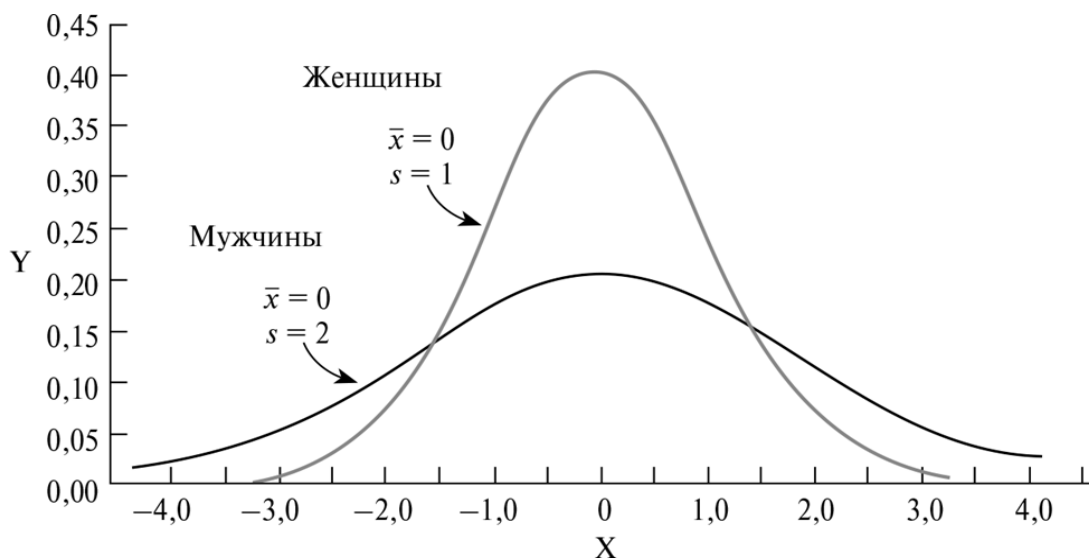


Рис. 4. График распределения генетически детерминированного признака (интеллекта) в популяции мужчин и женщин

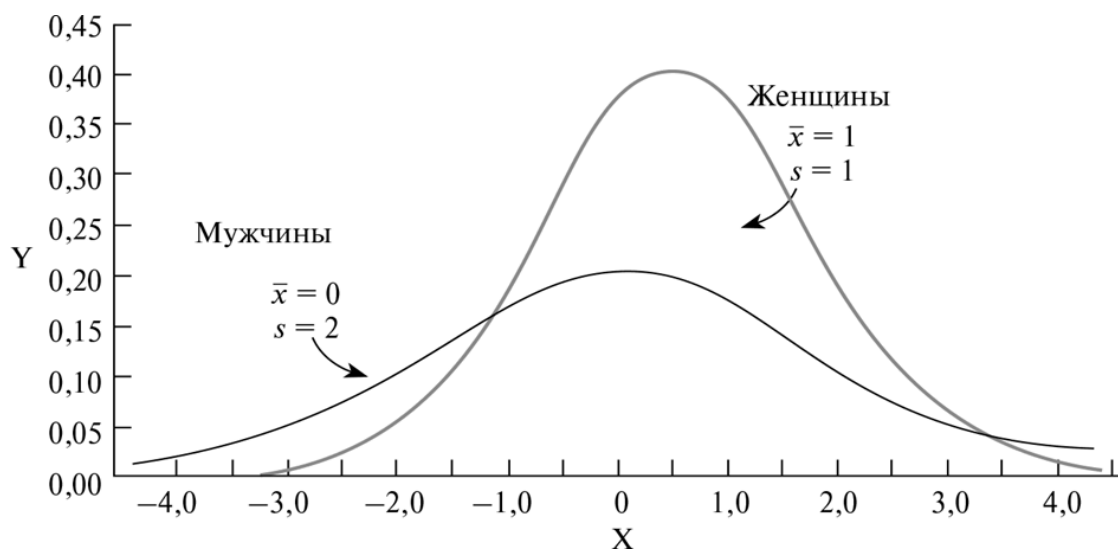


Рис. 5. График распределения генетически детерминированного признака при большем среднем показателе у женщин (чувствительность сенсорной системы) в популяции мужчин и женщин

Анализирую данный график, представленный на рис.5 Д. Жуков пишет: «Цветовое зрение значительно лучше развито у женщин. Врожденный дальтонизм, т. е. неспособность различать цвета, встречается у них в 20 раз реже, чем у мужчин. Среднестатистическая женщина видит гораздо больше оттенков, чем средний мужчина. Поэтому, если нам нужно подобрать галстук в тон костюму, мы попросим совета у женщины. Но если потребуется профессионал – не просто тот, кто получше, а лучший из лучших, например эксперт в красильный цех, то им окажется мужчина. В текстильном производстве специалисты по окраске тканей различают, например, несколько десятков оттенков черного цвета. И такая уникальная способность обнаруживается у некоторых мужчин. Аналогичная ситуация в парфюмерной и пищевой промышленности. Эксперты-дегустаторы почти без исключения мужчины».

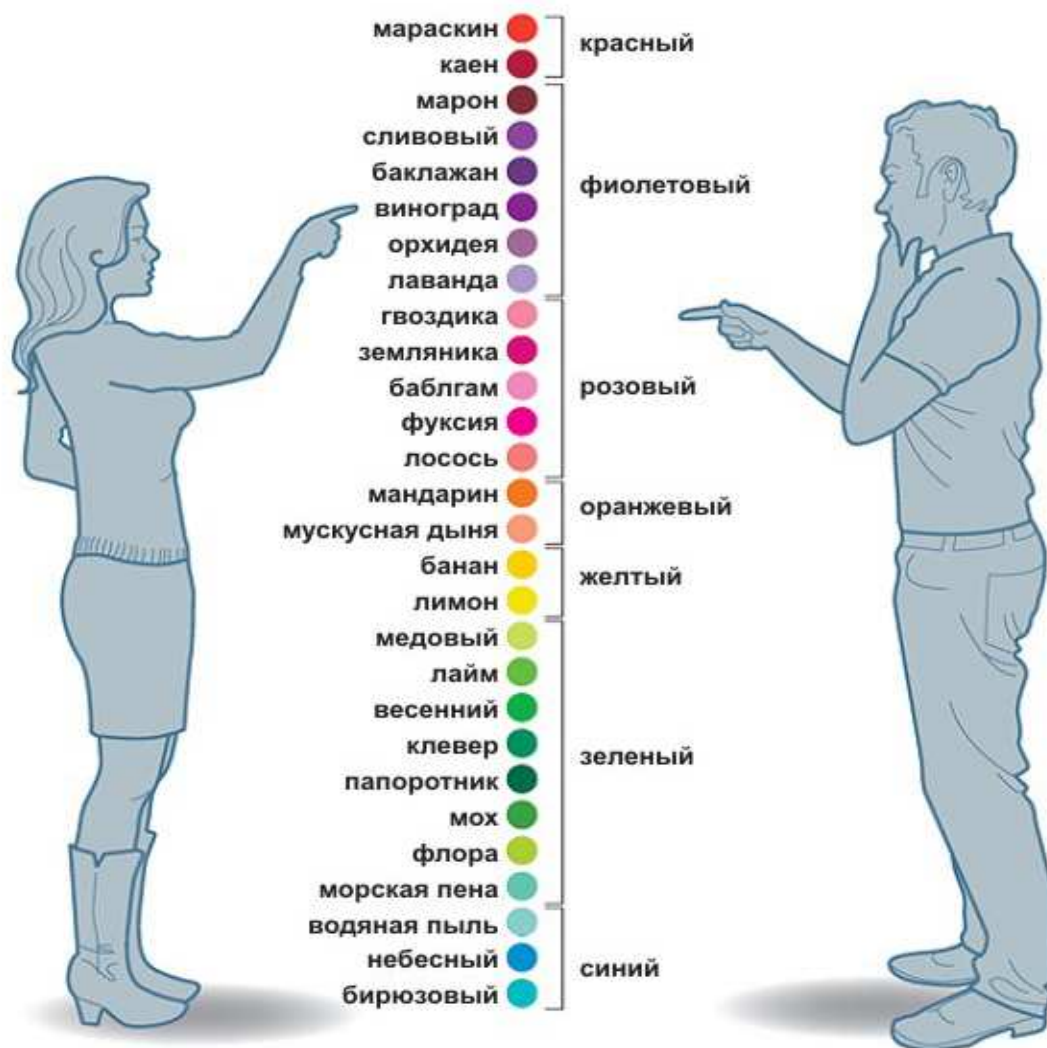


Рис 6. Особенности цветовосприятия женщин и мужчин

1.3.6. Конституционные свойства

Конституционные свойства человека – это особенности телосложения, внешнего облика, характера и цвета волос, формы лица. Внешние формы не являются случайными и служат индикаторами внутренних особенностей организма. Например, в конце 20 века отечественные зоотехники столкнулись с проблемой связи внешнего облика животного и его поведенческих характеристик. При попытке вывести породу чернобурых лисиц с низкой агрессивной реакцией к человеку, было обнаружено, что в процессе искусственного отбора, при повышении «дружелюбия» у лисиц у этих особей ухудшаются показатели качества меха, а уши приобретают форму собачьих.

У человека некоторые заболевания, отражающиеся на психическом развитии, имеют характерные проявления во внешности (болезнь Дауна,

аутизм, олигофрения).

В начале 20 века была попытка обнаружить и зафиксировать связь телесной конституции человека и его психических особенностей. В 1921 году Э. Кречмером была опубликована работа «Строение тела и характер». Им были выделены следующие конституционные типы:

1. Астеник (лептосоматик) – человек с хрупким телосложением, высоким ростом, узкими плечами, длинными и худыми нижними конечностями. Ему приписывались замкнутость, колебания настроения, трудности приспособления к новым условиям, ригидность (негибкость) взглядов и установок.

2. Атлетик – это человек с хорошо развитой мускулатурой, крепким телосложением, высокого или среднего роста, с широкими плечами и узкими бедрами. Ему Э.Кречмер приписывал спокойный нрав, низкую впечатлительность, сдержанность в жестах и мимике, невысокую гибкость мышления, порой мелочность.

3. Пикник – человек малого или среднего роста, тучный, склонный к образованию живота, с круглой головой на короткой шее. Ему чаще других свойственны колебание настроения, контактность с людьми, реалистичность во взглядах.

4. Диспластик – человек имеющий деформации телосложения, чрезмерно высокий рост или непропорциональность телосложения.

Критика конституционных концепций была связана с умалением роли социальной среды и самой личности в формировании характера.

Это интересно...

Лирическое отступление из поэмы Н.В. Гоголя «Мертвые души» - свидетельство наблюдательности писателя и пример житейской психологии, подтверждающей связь телосложения и характера.

«..Мужчины здесь, как и везде, были двух родов: одни тоненькие, которые всё увивались около дам; некоторые из них были такого рода, что с трудом можно было отличить их от петербургских, имели так же весьма обдуманно и со вкусом зачесанные бакенбарды или просто благовидные, весьма гладко выбритые овалы лиц, так же небрежно подседали к дамам, так же говорили по-французски и смешили дам так же, как и в

Петербурге. Другой род мужчин составляли толстые или такие же, как Чичиков, то есть не так чтобы слишком толстые, однако ж и не тонкие. Эти, напротив того, косились и пятились от дам и посматривали только по сторонам, не расставлял ли где губернаторский слуга зеленого стола для виста. Лица у них были полные и круглые, на иных даже были бородавки, кое-кто был и рябоват, волос они на голове не носили ни хохлами, ни буклями, ни на манер «черт меня побери», как говорят французы, – волосы у них были или низко подстрижены, или прилизаны, а черты лица больше закругленные и крепкие. Это были почетные чиновники в городе. Увы! толстые умеют лучше на этом свете обделывать дела свои, нежели тоненькие. Тоненькие служат больше по особенным поручениям или только числятся и виляют туда и сюда; их существование как-то слишком легко, воздушно и совсем ненадежно. Толстые же никогда не занимают косвенных мест, а всё прямые, и уж если сядут где, то сядут надежно и крепко, так что скорей место затрещит и угнется под ними, а уж они не слетят. Наружного блеска они не любят; на них фрак не так ловко скроен, как у тоненьких, зато в шкатулках благодать божия. У тоненького в три года не остается ни одной души, не заложенной в ломбард; у толстого спокойно, глядь – и явился где-нибудь в конце города дом, купленный на имя жены, потом в другом конце другой дом, потом близ города деревенька, потом и село со всеми угодьями. Наконец толстый, послуживши Богу и государю, заслуживши всеобщее уважение, оставляет службу, перебирается и делается помещиком, славным русским баринном, хлебосолом, и живет, и хорошо живет. А после него опять тоненькие наследники спускают, по русскому обычаю, на курьерских все отцовское добро.»

Конституционные особенности, как и большинство индивидуальных свойств, выступают в роли биологических *предпосылок* формирования характера. Так, соответствие или несоответствие телосложения неким социальным эталонам может повлиять на формирование уверенного поведения, так как такой человек будет получать больше социальной поддержки. Но при смене эталона те же конституционные особенности могут привести к формированию противоположных качеств. Так, рыжий цвет волос у девочки может провоцировать особое отношение к ней (от эмоционально-положительного внимания до полного неприятия, когда рыжий цвет волос расценивается как знак принадлежности к «нечистой силе»). Любая особенность внешнего облика может повлиять на особенности поведения и формирование характера и даже жизненный путь личности, только если она включена в процесс социального взаимодействия.

1.3.7. Сенсомоторные свойства

Сенсомоторные свойства – это свойства, связанные с особенностями функционирования органов чувств и органов движения. С помощью органов чувств возникают ощущения, представления и, в конечном счете, образы внутреннего мира. Аномалии органов чувств отражаются на особенностях внутреннего мира и личности в целом. Психическое и личностное развитие слепых и глухих людей имеют свои особенности. Так, например, слепые люди не «видят» сны, а «слышат», так как их внутренний мир лишен зрительных образов. Образы внутреннего мира людей, страдающих дальтонизмом, лишены цветовой окраски.

Дальтонизм – генетическое (в большинстве случаев, редко – приобретённое) нарушение цветовосприятия, связанное с полным или частичным отсутствием пигмента в колбочках глазной сетчатки. На бытовом уровне оно проявляется, как неспособность к различению одного или нескольких цветов с их спектральными оттенками. Патология получила своё название от фамилии Джона Дальтона, британского учёного, охарактеризовавшего собственную разновидность отклонения – зрительное невосприятие красного цвета.

Уровень развития органов чувств, их относительной или абсолютной чувствительности – это задаток развития ряда способностей (например: зрения – изобразительных, слуха – музыкальных, лингвистических, обоняния и осязания – способностей к кулинарии, парфюмерному делу и т.п.).

Для сенсомоторных свойств действует тот же принцип, что и для любого индивидуального свойства: только если это свойство включено в деятельность человека, оно становится фактором психического развития и способно оказать влияние на формирование характера или стать задатком способностей.



Рис. 7. Сюжет мультфильма «Рататуй» - пример того, как высокий уровень развития обонятельного анализатора в конечном счете определил жизненное предназначение главного героя

Выдающийся отечественный психолог А.Н. Леонтьев писал по этому поводу: «Представим себе, однако, следующий случай: у ребенка врожденный вывих тазобедренного сустава, обрекающий его на хромоту. Подобная грубо анатомическая исключительность очень далека от того класса особенностей, которые входят в перечень особенностей личности (в так называемую их «структуру»), тем не менее ее значение для формирования личности несопоставимо больше, чем, скажем, слабый тип нервной системы. Подумать только, сверстники гоняют во дворе мяч, а хромающий мальчик в сторонке; потом, когда он становится постарше и приходит время танцев, ему не остается ничего другого, как «подпирать стенку». Как сложится в этих условиях его личность? Этого невозможно предсказать, невозможно именно потому, что даже столь грубая исключительность индивида однозначно не определяет формирования его как личности. Сама по себе она не способна породить, скажем, комплекса неполноценности, замкнутости или, напротив, доброжелательной внимательности к людям - и вообще никаких собственно психологических особенностей человека как личности. *Парадокс в том, что предпосылки развития личности по самому существу своему безличны.*»

1.4. Личность как высшее интегративное психическое свойство

1.4.1. Понятие о личности

Личность – одно из самых многозначных понятий в психологии (насчитывается более 100 определений личности). Более того, это понятие широко используется в других науках: философии, педагогике, истории, юриспруденции и даже в обыденной речи.

«Что такое личность?» или «Кто является личностью?» - вопрос для науки неспроста. В любом случае, когда речь заходит о личности, то имеется в виду человек. Личностью может быть только человек. В исторической науке это человек, своими деяниями определивший ход исторических событий, в юриспруденции – человек как физическое лицо, в педагогике – воспитанник или учащийся во всей совокупности его индивидуальных особенностей; в обыденной речи – человек, имеющий четкую жизненную позицию и придерживающийся своих принципов.

Специфика психологии в том, что она не просто использует понятие личность, но и разрабатывает содержание этого понятия. Почему возникла необходимость для обозначения человека вводить новое понятие– личность? Научный принцип средневекового философа Оккама гласит: *Summa totius logicae* (Не умножай сущности сверх необходимости). Однако принцип Оккама применим, когда в научном исследовании нет качественных скачков. Если есть открытия, что заставляют посмотреть на окружающий мир новым взглядом, то они совершаются с нарушением принципом Оккама.

Понятие «личность» в психологии возникло в результате «тоски психологии по целостности». Так, для лучшего изучения психики, в результате научного анализа был выделен ряд разнообразных психических явлений, которые в свою очередь были подвержены анализу. Так, у одной памяти, как психического процесса было выделено 14 видов (см. рис.8).

Классификация памяти



Рис. 8. Классификация видов памяти

Так же процессу классификации были подвержены психические состояния. (см. рис.9), и почти все психические свойства (на рис.10.см. классификацию способностей).

Классификация психических состояний

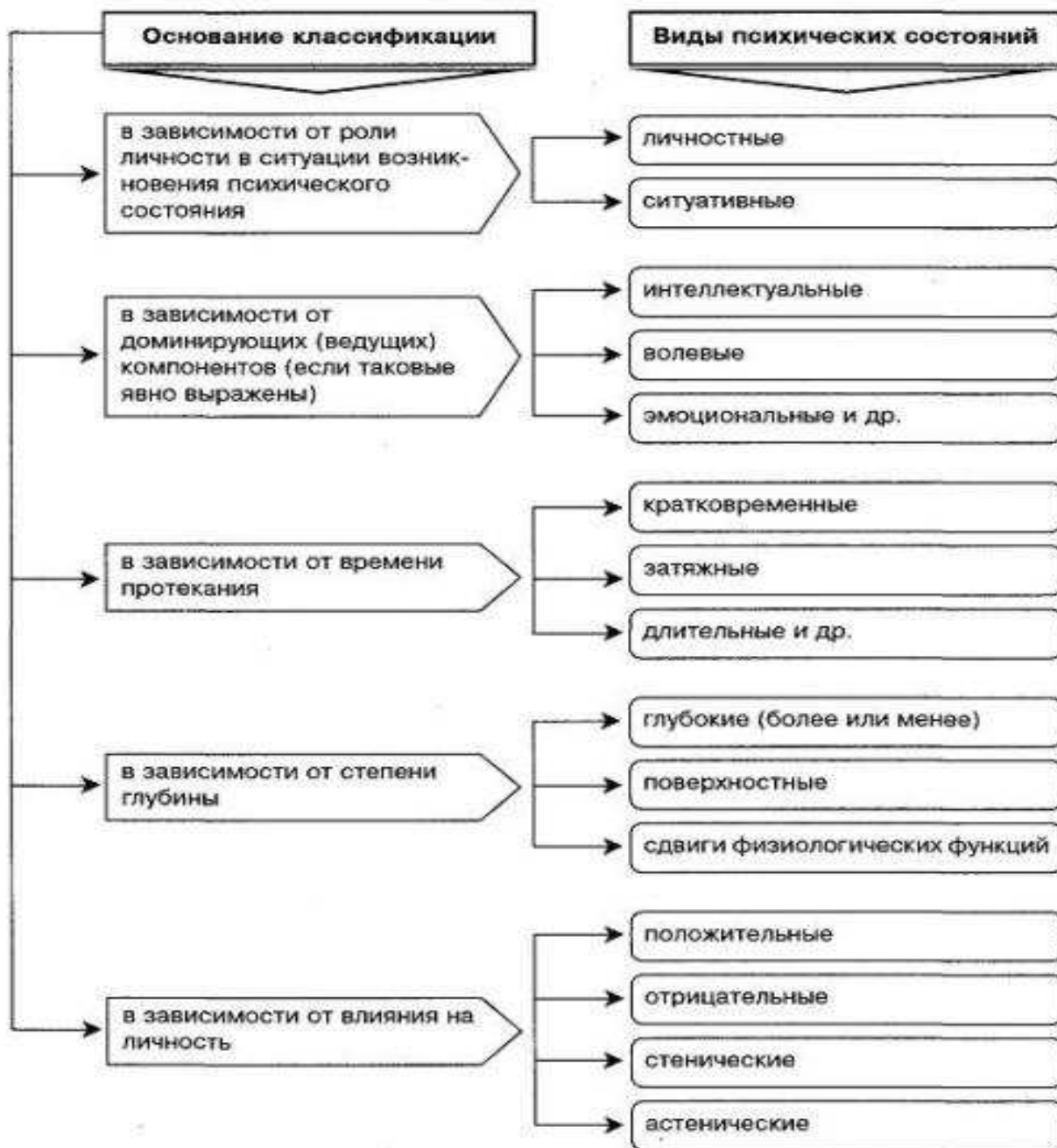


Рис. 9 Классификация психических состояний

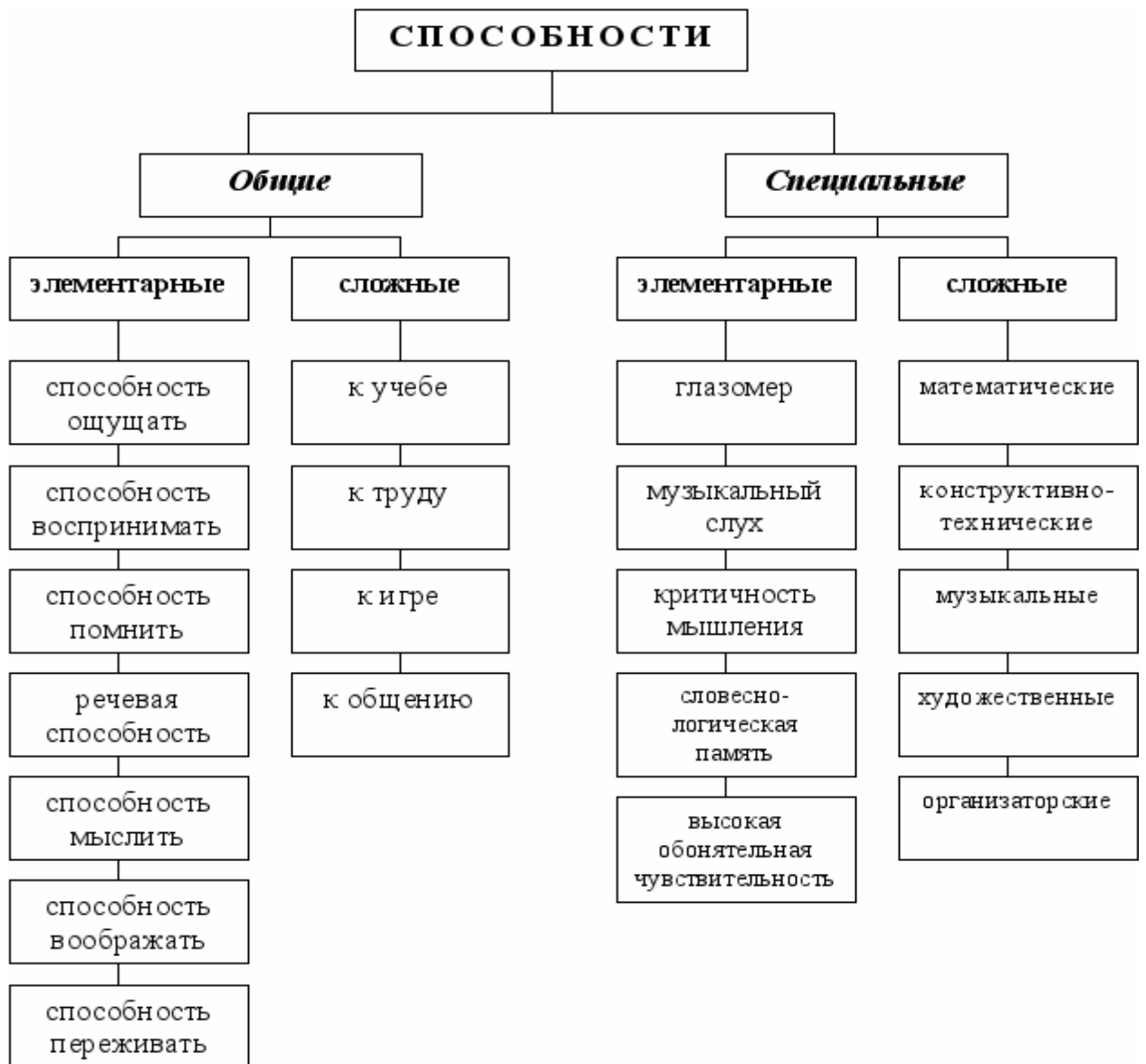


Рис. 10. Классификация способностей

Процесс научного анализа привел к тому, что ученые как бы потеряли за этими исследованиями главное – живого человека, наделенного психикой. Произошло то, о чем предупреждал всякого ученого ещё И.В. Гёте в своей философской поэме «Фауст»:

*Живой предмет желая изучить,
 Чтоб ясное о нем познание получить,
 Ученый прежде душу изгоняет,
 Затем предмет на части расчленяет
 И видит их, да жаль: духовная их связь
 Тем временем исчезла, унеслась!*

При изучении психологии важно помнить, что «память», «эмоции», «внимание» и т.п. существуют по отдельности как научные абстракции только в учебниках психологии. В реальности все психические процессы теснейшим образом взаимосвязаны друг с другом. Например, эмоциональное состояние способно оказать влияние на субъективное переживание боли. При одной силе воздействия внешнего фактора ощущение боли в состоянии страха будет переживаться сильнее, а в состоянии гнева слабее. Результативность процесса памяти напрямую связана с наличием интереса к информации или уровнем её осмысления.

Более того, все формы психических явлений: процессы, состояния, свойства (см. рис.1) тесно взаимосвязаны между собой. Например, страх может быть эмоциональным процессом - как реакция на что-то неожиданное, страх может быть эмоциональным состоянием, если речь идет о достаточно долгом времени переживания, страх в силу нейродинамических особенностей и условий воспитания может стать психическим свойством (трусливость, боязливость, тревожность). Фактически любой психический процесс может стать психическим свойством (радость – оптимистичность, внимание – наблюдательность, воображение – фантазерство и т.п.).

Психические свойства составляют основу для возникновения психических образований:

- темперамент – это совокупность формально-динамических *свойств*,
- характер — структурная совокупность стойких, сравнительно постоянных психических *свойств*, определяющих особенности отношений и поведение человека,
- способности — это *свойства*, являющиеся условиями успешного осуществления определённого рода деятельности,
- направленность — это система устойчивых *свойств*, характеризующих побуждения (что человек хочет, к чему стремится, так или иначе понимая мир, общество; чего избегает, против чего готов бороться).

Однако существует психическое образование, которое объединяет в себя

все мыслимые психические образования, это образование и есть *личность* в сугубо психологическом понимании. *Личность – это высшее интегративное психическое свойство.* Это совокупная взаимосвязь всех психических проявлений человека, это целостность его внутреннего мира.

Данное определение может вступать в противоречие с другими популярными определениями личности в психологии:

Личность – это человек как носитель сознания (высшего интегративного психического явления).

Личность – это человеческий индивид как субъект межличностных и социальных отношений и сознательной деятельности.

В обозначенном противоречии проявляется особенность русского языка, когда носитель какого-либо свойства получает название по этому свойству, например: доброта – добряк, агрессия – агрессор, умный – умник, глупый – глупец. Причем в первом случае речь идет о названии свойства человека, а во втором о названии человека, как носителя этого свойства. Похожее происходит и с понятием «личность». Личность – это интегративное свойство, но носитель этого свойства – реальный человек, тоже называется личностью. Интегративное свойство «личность» может быть обретоено человеком только в процессе социальных отношений, оно будет проявляться и развиваться только в его сознательной деятельности.

Согласно теории отражения (см. п.1.1.2.) результат отражения (отраженное) зависит не только от того, что отражается (отражаемое), но и от свойств отражательной системы. Луч света, отражаясь от зеркала, фотопленки, листа растения, нервной системы пчелы, нервной системы собаки или нервной системы человека-художника, будет отражен в результате различно. Прекрасный художественный пример того, что результат отражения зависит от отражательной системы, содержится в рассказе А.П. Чехова «Кривое зеркало».

В свете теории психического отражения личность – *это отражательная система.* «При объяснении любых психических явлений личность выступает как воедино связанная совокупность внутренних условий, через которую преломляются все внешние воздействия» - писал С.Л. Рубинштейн.



Рис. 11. «Эффект от лекции был обычным: умные ещё больше поумнели, глупые – поглупели, а с большинством ровным счетом ничего не произошло» (из преподавательского фольклора)

На прикладном уровне это означает, что результат внешнего воздействия (информационного, воспитательного, управленческого, религиозного, художественного, климатического и т.п.) всегда будет определяться не только характером, качеством, содержанием этого воздействия, но и *личностью* того, на кого это воздействие направлено.

1.4.2. Психологическая структура личности

Личность – это интеграция внутренних свойств, имеющая структуру.

Структура личности – это реально существующее единство целого, его подструктур, элементов и их всесторонних связей, где в роли целого выступает личность, а в роли элементов – стойкие психические свойства или «черты личности».

В истории психологии известно множество попыток выявить структуру личности. Почти каждый великий психолог, занимающийся проблемами личности, считал своим долгом предложить собственное видение структуры личности. Однако, по мнению известного отечественного психолога К.К. Платонова, большинство этих попыток не увенчалось успехом, так в итоге

были предложены не структуры личности, а схемы ценных качеств личности, либо просто перечень названий разделов из учебников психологии. Предложенная им структура личности явилась результатом научных исследований, выполненных им на протяжении всей жизни. Видение структуры личности К.К. Платоновым – это истинное абстрактно-логическое отражение психической реальности. Может быть, именно поэтому, даже при наличии значительного набора теоретических схем личности, практические психологии всегда выбирают в плане теоретической базы структуру личности, разработанную К.К. Платоновым (см. Таблица 2).

Самое важное – это то, что структура личности отражает иерархию подструктур личности: чем выше подструктура расположена в таблице, тем большее значение она имеет, выше лежащие подструктуры подчиняют себе ниже лежащие подструктуры. Психология имеет богатый арсенал примеров и закономерностей, подтверждающих наличие данной иерархии.

Например:

- При образовании дружеских связей в новой группе (институт, летний лагерь, военная казарма и т.д.) сначала связи образуются на основе близости опыта (друзят одноклассники, земляки), а затем происходит образование новых дружеских связей, более прочных, на основе близости интересов, отношений, мировоззрения (т.е. направленности личности).

- Хорошо известно, что браки, заключенные между представителями разных национальных культур или разных социальных слоев весьма проблематичны и непрочны, так как молодоженов не объединяет общий опыт («Женись хоть на курице, но со своей улицы» - учит народная мудрость). Однако, даже при наличии разницы в опыте (разных привычек), если в паре есть единство ценностей, идеалов, мировоззрения, то это поможет преодолеть различия в социальном опыте.

- Условием социальной совместимости в паре (дружеской, романтической, супружеской) является единство и согласованность высших подструктур личности (прежде всего направленности) и принцип дополнения -

«противоположности притягиваются» - в нижних подструктурах (прежде всего системы биопсихических свойств).

- Прочность запоминания (память – это психический процесс) зависит от отношения к информации (важность, интерес), установок на запоминание, то есть уровень прочности памяти определяется влиянием свойств из подструктуры «Направленность» личности.

- Способность к волевому усилию по достижении какой-либо цели определяется не какой-то мифической «силой воли», а важностью, значимостью данной цели для личности. Поэтому один и тот же человек может показывать чудеса силы воли в достижении какой-либо цели, и полное безволие при достижении другой. Так, в ходе эксперимента было показано, что ребенок-дошкольник в игре, выполняя роль часового, может простоять неподвижно намного дольше, чем выполняя это задание просто по просьбе взрослого. Проявление выдержки стало возможно благодаря тому, что задание входило в сферу интересов дошкольника.

- При изучении восприятия как психического процесса было выявлено свойство апперцепции.

Апперцепция – это зависимость восприятия предметов и явлений от прошлого опыта данного субъекта, от содержания и направленности (целей и мотивов) его текущей деятельности, от личностных особенностей (чувств, установок и т.д.).

Так автор этих строк при проведении экспериментов с использованием методики Роршаха «Чернильные пятна» заметила, что одна и та же таблица одним ребенком-дошкольником воспринималась как «какета, в которой едет Золушка», а другой ребенок видел в ней «крыс, которые раздирают человека».

- Яркий примером является личность Ф.М. Достоевского, который силой своего религиозного мировоззрения подчинил себе врожденное заболевание, имеющее нейропсихологическую природу.

Эти и многие другие примеры показывают, что сущностными, стержневыми характеристиками личности являются свойства направленности

личности, которые лучше других позволяют прогнозировать поведение человека. По мнению выдающего отечественного психолога В.Н. Мясищева достаточными и необходимыми характеристиками личности является система отношений: отношение к другим людям, отношение к себе, отношение к предметам вещного мира.

Таблица 2 - Основные подструктуры личности и их иерархия
(по К.К. Платонову, 1984)

Подструктуры	Подструктуры подструктур	Соотношение социального и биологического	Специфические виды формирования	Необходимые уровни психологического анализа
Направленность личности	Убеждения, мировоззрение, идеалы, стремления, интересы, желания	Определяющую роль играет социальное, биологического почти нет	Воспитание	Социально-психологический
Опыт	Привычки, умения, навыки, знания	Значительно больше социального	Обучение	Психолого-педагогический
Особенности психических процессов	Внимание, воля, чувства, восприятие, мышление, ощущение, эмоции, память	Чаще больше социального	Упражнение	Индивидуально-психологический
Биопсихические свойства	Темперамент, половые, возрастные	Социального почти нет	Тренировка	Психофизиологический, нейропсихологический

1.4.3. Основные факторы личностного развития

Фáктор (лат. *factor* «делающий, производящий») — причина, движущая сила какого-либо процесса, определяющая его характер или отдельные его черты.

Если личность человека биосоциальна, то, как минимум, две группы факторов определяют её черты: биологические и социальные. Роль этих факторов настолько неоспорима, что в истории психологии долгое время существовали две противоположные группы концепций: биологизаторские и социологизаторские.

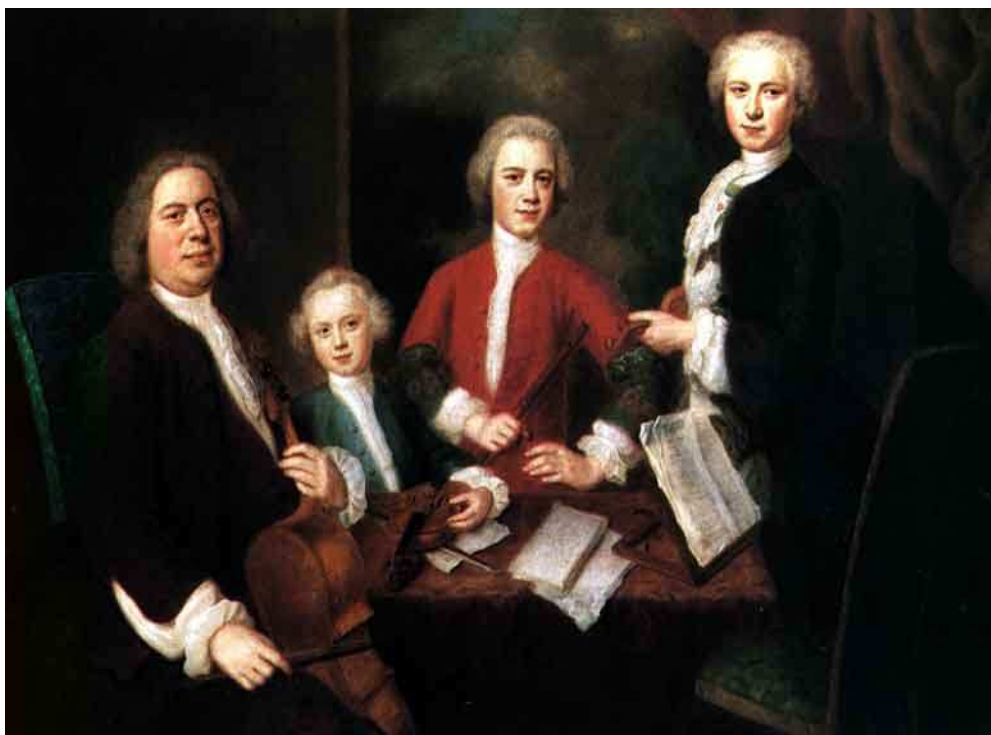


Рис. 12. Б. Деннер, «Иоган Себастьян Бах с сыновьями». Известно, что в семье Баха все сыновья были музыкантами. «Биологизаторы» объясняют это передачей по наследству задатков музыкальных способностей, а «социологизаторы» - влиянием музыкальной среды, которая царила в семье

О роли биологического фактора в формировании личности подробно было описано в главе «Индивидуальные свойства человека». Важно напомнить, что индивидуальные свойства не определяют личностного развития, а служат лишь *предпосылками* этого развития. Факторами (важными условиями, причинами) развития они становятся только, если включены в деятельность или систему общественных отношений. Очень ярко это проявляется на примере соотношения задатков и способностей. Любой задаток ляжет в основу какой-либо способности, только если будет востребован в соответствующей деятельности. Можно иметь врожденный высокий уровень звуковысотной чувствительности слухового анализатора, но без включения носителя этого задатка в музыкальную деятельность, задаток сам по себе не определит развитие музыкальных способностей.

Это интересно...

Будучи со студентами-психологами на практике в школе-интернате для слепых детей, автор этих строк имела возможность узнать следующую историю. В первый класс школы поступил слепой мальчик. Педагоги интерната столкнулись со сложной проблемой: мальчик не мог подниматься и спускаться по лестницам, при этом в остальном, кроме слепоты, он был вполне физически здоров. Из беседы с родителями выяснилось, что папа мальчика, жалея своего малыша, всё (!) время поднимал и спускал его по лестницам на своих руках. Так, обладая природными задатками для хождения по лестнице, но лишенный возможности это делать, мальчик так и не овладел простейшей способностью. В школе мальчика научили ходить по лестнице, используя приемы, применяемые для детей раннего возраста.

Например, в психотерапии существует понятие «синдром высокого мужчины». Суть его в том, что некоторые мужчины высокого роста испытывают раздражение и тревогу по поводу того, что им часто приходится соответствовать стандартам мужественности. К ним чаще обращаются женщины с просьбами перенести что-то тяжелое, что-то починить. Социальные ожидания не всегда соответствуют реальным возможностям и, главное, желаниям высокого мужчины, что и вызывает внутренний конфликт.

Вполне понятно, что данный «синдром» связан вовсе не с ростом самим по себе, а с социальными стереотипами по поводу роста, то есть с результатом включения индивидуального свойства в процесс социального взаимодействия.

Под социальным фактором традиционно понимается влияние на человека социально-исторического образа жизни. Образ жизни – это типичные виды жизнедеятельности в единстве с условиями жизни общества, группы, индивида. Развитие личности зависит от социального пространства, которое образуют так называемые «институты социализации» - семья, образовательные учреждения, религиозные учреждения, трудовые организации.

***Социализация** – это процесс приобщения человека к обществу, в котором он существует за счет усвоения культурных норм, правил поведения, социальных ролей, освоения навыков, необходимых для жизни в обществе.*

В психологии семьи и в детской психологии предметом изучения является влияние стилей семейного воспитания (демократического, контролирующего, либерального), типов семьи (гиперопека, эмоциональное

отвержение, повышенная моральная ответственность), особенностей детско-родительских отношений (сотрудничество, изоляция, соперничество) на формирование черт личности.



Рис. 13. Кадр из художественного научно-фантастического фильма «Эффект бабочки»
В фильме есть многочисленные примеры того, как особенности семейного воспитания и различный опыт детства оказывают влияние на личность героев и, в конечном счете, на их судьбу.

Религия может значительно влиять на формирование личностной жизненной концепции человека, на тип ее социальной активности, на отношение к различным бытовым и служебным ситуациям. Причем речь может идти как о явно положительных влияниях религии, когда активная жизнедеятельность человека обогащается новыми высокими смыслами, когда вера в Бога помогает совладать с трудными жизненными обстоятельствами, до деструктивных влияний сект, когда у человека возникает безразличие к собственной внешности, комфорту, отсутствие заинтересованности во внешних событиях, отстраненность от окружения, замкнутость, сосредоточенность на собственных размышлениях.

К социальным факторам относят влияние социально-исторического образа жизни. Историческое время задает продолжительность детства, время смены игры учебной, учебной трудом, распределение времени на досуг и работу.

Так, необходимость подростку заниматься трудом будет формировать качества личности, отличные от тех, что сформировались бы у него в учебной деятельности.



Рис. 14. Повесть Максима Горького «Детство» заканчивается, когда Алеше, главному герою, исполняется 11 лет и дед Каширин говорит ему: «Ну, Лексей, ты - не медаль, на шее у меня - не место тебе, а иди-ка ты в люди...».

По мнению историков, именно достаточное время на досуг сформировало в своё время дворянскую культуру в России и как следствие особый тип русского дворянина или «тургеневской девушки».

Аналогом философского понятия «образ жизни» в психологии является понятие «социальная ситуация развития». Социум влияет на личность через систему социальных отношений, а точнее в процессе непосредственного или опосредованного общения. Главное в понятии «социальная ситуация развития» - это система конкретных общественных отношений, в которую вовлекается индивид, система социальных требований или ожиданий по отношению к нему.

Много известно о том, какой вклад внесли подростки в годы Великой Отечественной войны, работая на оборонных заводах или воюя в партизанских отрядах. Их поведенческие проявления были по-настоящему взрослыми, потому что в силу обстоятельств к ним относились не как к детям, а как к

взрослым членам общества. Социальная зрелость и ответственность формируются тогда, когда другие (да и сам человек) ожидают от него (или себя) зрелого поведения, когда к нему относятся как ко взрослому. При этом реальный возраст, как правило, является «сигналом», запускающим новую систему отношений.

Если программа развития растения или животного заложена в генах, то есть находится внутри организма, то программа развития личности содержится вне организма, в социальной среде. *Социальная среда для личности – это источник развития.*

Однако влияние биологических и социальных факторов не стоит понимать просто как их сложение. Взаимосвязь их более сложная, например:

- Общий интеллект является частично наследуемым, однако у высокоинтеллектуальных родителей с большей вероятностью будет ребенок с высоким интеллектом за счет создания интеллектуальной среды (книги, музеи, уроки музыки и т.п.)

- Некоторые родители специально создают среду, отрицательно коррелирующую с генотипом: интровертированные родители будут поощрять социальную активность детей, родители активного ребенка будут поощрять тихие интересные занятия.

- Жесткое обращение родителей окажет разное влияние на ребенка чувствительного и менее чувствительного.

- Ребенок-экстраверт будет тянуться к обществу и иметь больше социальных контактов, интроверт будет общество игнорировать.

- Умный ребенок больше подчерпнёт из прочитанного, чем глупый.

- Люди порой сами определяют характер социального взаимодействия: лучезарный ребенок определяет более теплый стиль общения с ним («Ласковое дитя двух маток сосёт» - говорит народная мудрость); гиперактивный ребенок будет получать больше замечаний и стиль его воспитания будет более строгий.

В систему общественных отношений личность вовлекается через

совместную деятельность (общение), через них она выражает свое отношение к миру и преобразует его. Совместная деятельность – это основание существования личности в системе общественных отношений. *Деятельность – это механизм личностного развития.*

Любая деятельность – это сознательная и целенаправленная *активность*. Источником активности личности является противоречие между имеющимися свойствами личности и требованиями социальной среды. Это противоречие и есть движущая сила развития личности.

Большой ошибкой является ограничение фактов развития только генами и социальным образом жизни. Индивидуальные свойства и внешние условия жизни – это только предпосылки личностного развития. Личность – это не пассивный продукт природы и социальной среды, по мере усвоения социальных сценариев личность становится творцом собственного развития. Мощный фактор личностного развития – это активность самой личности.

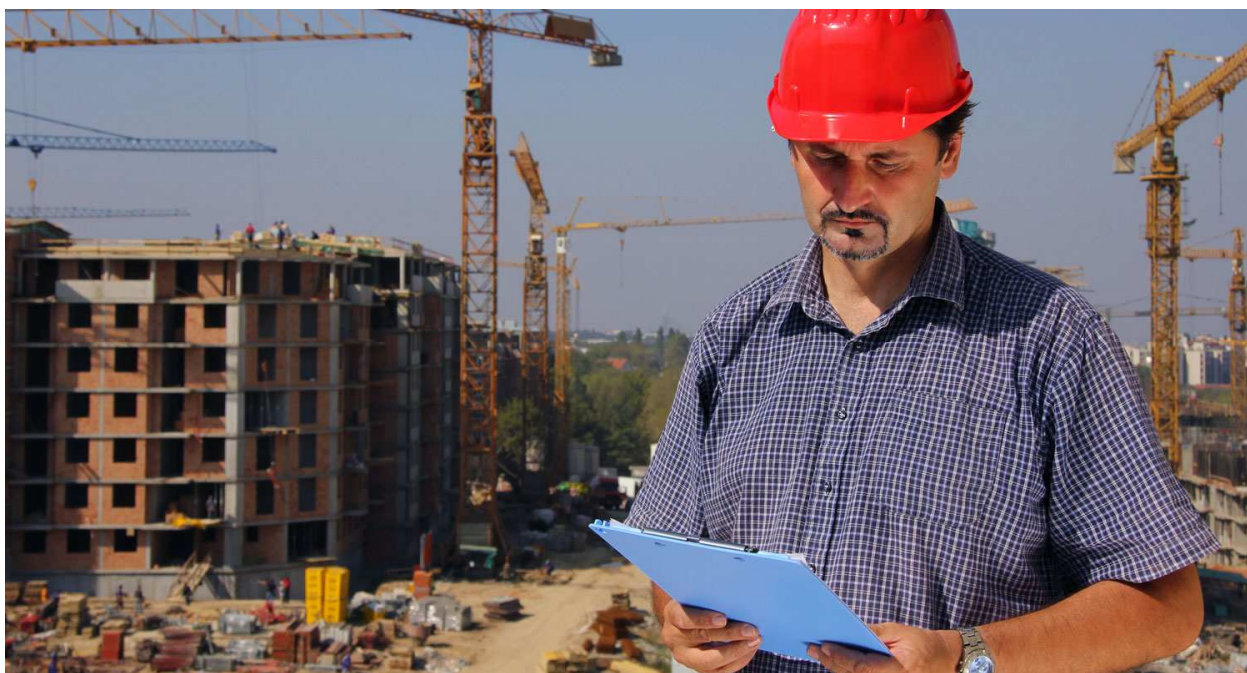


Рис.15. Противоречия между имеющимися у студента-строителя личностными свойствами и требованиями строительной профессии к личности специалиста (наличие необходимой компетентности и профессионально важных качеств) – источник профессионального развития личности

Единство в человеке двух противоположных начал: пассивности (заданности, тварности) и активности (творческой) – по мнению психолога и философа Эриха Фромма - одно из основных противоречий человеческого существования. Текст песни А. Макаревича «Разговор в поезде» - поэтическое выражение этого философского противоречия:

*«... Один говорил - наша жизнь - это поезд. Другой говорил - перрон.
Один утверждал - на пути нашем чисто, другой говорил - не до жиру.
Один говорил, мол, мы машинисты, второй говорил - пассажиры.
Один, говорил нам свобода - награда, мы поезд куда надо ведём.
Второй говорил: задаваться не надо, как сели в него, так и сойдём.
А первый, кричал - нам открыта дорога, на много, на много лет.
Второй отвечал, не так уж и много - всё дело в цене на билет.
А первый кричал - куда хотим, туда едем, и можем если надо свернуть,
Второй отвечал, что поезд проедет лишь там, где проложен путь...»*

Активность личности преобразует предпосылки и источники собственного развития:

- индивидуальные врожденные свойства из предпосылок становятся средствами развития;
- социально-исторический образ жизни из источника развития становится его результатом;
- по мере индивидуализации личность сама выбирает ту деятельность и то социальное окружение, и тот образ жизни, который определяет её развитие.

1.4.4. Понятие о нормальном и аномальном развитии личности

Интерес к проблеме личностной нормы или личностного здоровья проявляют не только ученые. Данная проблема не безразлична для многих. Нередко с другими людьми или самим человеком случаются события, что невольно возникает вопрос «А это нормально?». Фраза «Да ты – ненормальный(ая) !!!» - звучит как оскорбление и, что греха таить, заставляет задуматься – «Что такое нормальная личность?».

История психологии такова, что многие теории личности были созданы как результаты клинических наблюдений за людьми, имеющими те или иные проблемы с психикой. К середине 20 века объем подобных исследований был настолько велик, что психолог-гуманист Абрахам Маслоу поставил для себя особую задачу – изучить психологию здоровых людей, достигших полноты существования, сумевших реализовать себя и обрести внутреннюю гармонию. Он выделил следующие признаки зрелой здоровой личности:

- Более адекватное восприятие действительности, свободное от влияния актуальных потребностей, стереотипов, предрассудков, интерес к неизведанному.
- Принятие себя и других такими, какие они есть, отсутствие искусственных, хищных форм поведения и неприятие такого поведения со стороны других.
- Спонтанность проявлений, простота и естественность. Соблюдение установленных ритуалов, традиций и церемоний, но отношение к ним с должным чувством юмора. Это не автоматический, а сознательный конформизм на уровне внешнего поведения.
- Деловая направленность. Такие люди обычно заняты не собой, а своей жизненной задачей. Обычно они соотносят свою деятельность с универсальными ценностями и склонны рассматривать ее под углом зрения вечности, а не текущего момента. Поэтому они все в какой-то степени философы.
- Позиция отстраненности по отношению ко многим событиям. Это помогает им относительно спокойно переносить неприятности и быть менее подверженными влияниям извне. Они нередко склонны к одиночеству.
- Автономия и независимость от окружения; устойчивость под воздействием фрустрирующих факторов.
- Свежесть восприятия: нахождение каждый раз нового в уже известном.
- Предельные переживания, характеризующиеся ощущением исчезновения собственного Я.
- Чувство общности с человечеством в целом.

- Дружба с другими самоактуализирующимися людьми: узкий круг людей, отношения с которыми весьма глубокие. Отсутствие проявлений враждебности в межличностном взаимодействии.

- Демократичность в отношениях. Готовность учиться у других.

- Устойчивые внутренние моральные нормы. Остро чувствуют добро и зло: ориентированы на цели, а средства всегда им подчиняются.

- «Философское» чувство юмора. Отношение с юмором к жизни в целом и к самому себе, но чья-то ущербность или невзгоды никогда не считаются смешными.

- Креативность, не зависящая от того, чем человек занимается, и проявляющаяся во всех его действиях.

- Ощущают себя больше представителями человечества в целом, нежели одной культуры.

В психологической науке, и, как следствие, в обыденных представлениях, имеет место несколько подходов к понятию «нормальная личность»:

Статистический подход: «Быть нормальным, значит быть таким, как все». Подход исходит к понятию «норма» в математической статистике, где под нормой понимаются средние значения любого признака, представленные в популяции с большей частотой. Носители очень высокой или очень низкой выраженности признака находятся за пределами нормы, и, следовательно, могут быть названы «ненормальными». Однако в статистике понятия «нормальный» и «ненормальный» не являются оценочными характеристиками по типу «хорошо» и «плохо». И то, что допустимо применять к оценке антропометрических свойств человека (рост, вес, окружность грудной клетки и т.п.), недопустимо по отношению к психологическим качествам. Если провести мысленный эксперимент - найти нормальную (среднюю) личность, то этот эксперимент провалится, так как личности со всеми качествами, находящимися в пределах статистической нормы не существует! «...Чем более специфичен человек, тем менее он соответствует норме, как в смысле средней нормы, так и в смысле идеальной. Свою индивидуальность люди оплачивают отказом от

нормальности, а случается - и отказом от идеальности» - писал выдающийся австрийский психолог Виктор Франкл.

Биологический подход: быть нормальным, значит быть хорошо приспособленным к окружающей среде. Адаптивность – важное условие выживания в природном мире. Тот, кто не способен адаптироваться, обречен на гибель. Подобный подход, перенесенный на личность и социальную среду, утрачивает свою универсальность. Человеку свойственно не только и не столько адаптироваться к среде, сколь творчески преобразовывать себя и среду. Более того, не каждая социальная среда достойна того, чтобы к ней адаптироваться, осваивая её моральные нормы и культурные стереотипы. Нередко личность в моральном плане перерастает среду, становится выше её.

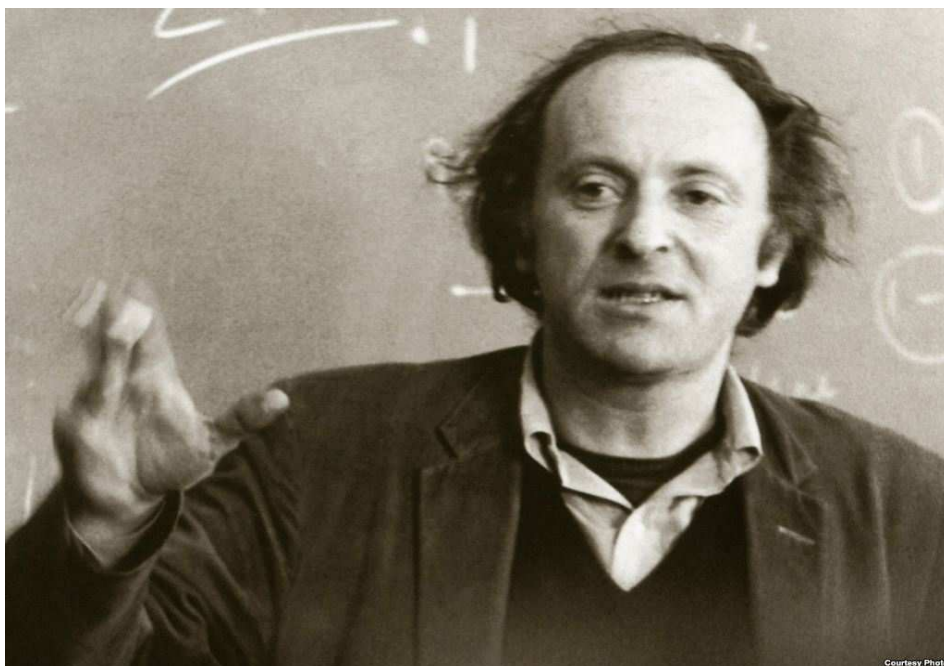


Рис. 16. Поэт Иосиф Бродский был жертвой «карательной психиатрии», применяемой в СССР для борьбы с диссидентами, при которой инакомыслящие признавались психически больными.

Медицинский подход: Норма – это отсутствие болезни, то типу «не болен, значит - здоров». Следовательно, любая личность, не имеющая признаков психического заболевания автоматически признается нормальной или здоровой. При судебно-медицинской экспертизе, когда постановка подобного диаг-

ноза может повлиять на судебное решение, используется специальный термин для обозначения психического нездоровья - «невменяемость». Однако нередко преступников, совершивших жесточайшие преступления против личности и признанных экспертизой «вменяемыми», трудно назвать «здоровыми» личностями. С другой стороны, пример Ф.М. Достоевского показывает, каких вершин личностного развития может достичь человек с медицинский диагнозом «эпилепсия».

Таким образом, статистический, биологический и медицинский подходы, применяемые к поиску критериев нормальной (здоровой) личности не состоятельны. По мнению выдающего отечественного психолога Б.С. Братуся, если личность рассматривается как сложное многоуровневое образование, то сложное многоуровневое строение имеет и личностная норма.

Подструктуре «Биопсихические свойства» соответствует *уровень психофизиологического здоровья*, который определяется особенностями мозговой, нейрофизиологической организации актов психической деятельности.

Подструктуре «Свойства психических процессов» соответствует *уровень индивидуально-психологического здоровья*, который определяется адекватными способами реализации деятельности.

Подструктуре «Направленность» соответствует высший уровень психического здоровья – *уровень личностно-смыслового здоровья*, который определяется качеством смысловых отношений.

Таким образом, в зависимости от адекватности, оптимальности функционирования элементов подструктур личности можно выделить следующие уровни здоровья личности:

- психофизиологическое здоровье личности;
- индивидуально-психологическое здоровье личности (именно эти два уровня личности подвергаются анализу при вынесении вердикта «вменяемость»);
- личностно-смысловое здоровье (собственно личностное здоровье).

Однако если уровень собственно личностного здоровья имеет отношение

к подструктуре личности «направленность», то неизбежно возникают вопросы: Допустимо ли говорить о «нормальном» или «ненормальном», «нездоровом» мировоззрении? Применимо ли понятие «норма» по отношению к идеалам? Существуют ли «нездоровые» интересы? И если это возможно, то где надежный критерий для этого разделения на «здоровую» и «нездоровую» личностную направленность?

Блестяще эту проблему разрешил Б.С. Братусь. По его мнению, судить о нормальном или ненормальном личностном развитии можно, только если развести понятия «Человек» и «личность». Человек – единственный из всех живых существ не принадлежит к своему роду только по факту рождения. Человеческую сущность ему надо присвоить, Человеком надо «выделаться». Формирование и самостроительство в себе человека подразумевает наличие психологического «орудия» или функционального органа.

***Функциональный орган** (англ. *functional organ*) - прижизненно складывающаяся система функций и реализующих их морфологических субстратов. В психологическом плане функциональный орган является медиатором, внутренним опосредователем решения конкретных задач в жизнедеятельности индивида. Термин предложен А.А. Ухтомским, который писал: «С именем "органа" мы привыкли связывать представление о морфологически сложившемся, статически постоянном образовании. Это совершенно не обязательно. Органом м. б. всякое временное сочетание сил, способное осуществить определенное достижение».*

По мнению Братуся, «личность» как сочетание психических функций и является функциональным органом, внутренним «инструментом» для самоформирования в индивиде Человека. То есть «личность» как интегративное психическое образование не самодостаточна, она не несет в себе конечный смысл, она есть *способ, средство обретения человеческой сущности*. «Нормальность» или «аномальность» личности зависят от того, как она (личность) служит человеку, направляет, приобщает его к человеческой сущности или, напротив, разобщает с ней. На основании этого Б.С. Братусь выделяет критерии

нормального и аномального личностного развития. Нормой для личности является не набор каких-то качеств, а вектор (направление) развития.

Таблица 3 - Условия и критерии развития личности (по Б.С. Братусю):

	Нормального	Аномального
1	Отношение к другому человеку как самоценности (центральное системообразующее отношение)	Отношение к другому человеку как к средству, как к конечной заранее определенной вещи
2	Способность к децентрации, самоотдачи и любви как способу реализации этого отношения	Эгоизм и неспособность к самоотдаче и любви
3	Творческий, целетворящий характер жизнедеятельности	Причинно обусловленный, подчиняющийся внешним обстоятельствам характер жизнедеятельности
4	Потребность в позитивной свободе	Отсутствие или слабо выраженная потребность в свободе
5	Способность к свободному волепроявлению	Неспособность к свободному волепроявлению
6	Возможность самопроектирования своего будущего	Неспособность самопроектирования своего будущего
7	Вера в осуществимость намеченного	Неверие в свои возможности
8	Внутренняя ответственность перед собой и другими	Отсутствие или крайне слабая ответственность перед собой и другими
9	Стремление к обретению сквозного смысла жизни	Отсутствие стремления к обретению сквозного смысла жизни

Таблица 4 - Категориальный строй парадигм развития в психологии (из статьи В.И. Слободчикова, Е.И. Исаева «Антропологический принцип в психологии развития» Вопр. психол. 1998, №6)

Парадигмы Категории развития	Натурализм	Социоморфизм	Культурализм	Теологизм	Гносеологизм	Антропологизм
Объект развития	«Организм — среда»	«Индивид — социальная структура»	«Личность — канон культуры»	«Человек — Божество»	«Субъект — объект познания»	«Событийная общность»
Структура объекта	Соматопсихологические органы	Социальные функции и роли	Ценностные ориентации и установки	Догматы и ритуалы	Когнитивные схемы и паттерны	Связи и отношения с Другим
Предпосылки и условия развития	Законы природы, средовые характеристики	Социальный строй, нормативные структуры	Тип культуры, традиции и ценности	Тип конфессии, общество верующих	«Предустановленная гармония», познавательная потребность	Природно-общественные. духовно-культурные
Механизмы развития	Ассимиляция— аккомодация	Формирование — интериоризация	Символизация — преобразование	Служение — медитация	Взаимодействие — отражение	Подражание — рефлексия
Базовые процессы развития	Созревание	Социализация	Опосредствование	Преобразование	Исследование	Трансцендирование
Детерминанты развития	Причинная	Целевая	Ценностная	Смысловая	Познавательная	Самоопределение
Результат развития	Половозрастной индивид	Социальный индивид	Этнокультурная личность	Конфессиональный человек	Познающий субъект	Самобытная личность

1.5. Человек как субъект деятельности и индивидуальность

1.5.1. Понятие о деятельности

Признаком любого живого существа является активность. Активность – это условие выживания живого объекта в среде. Активность – это способ взаи-

модействия живого объекта с другими объектами в среде. Человеку свойственен особый вид активности – деятельность.

Деятельность – это специфически человеческая, регулируемая сознанием активность, направленная на преобразование внешнего мира и самого человека.

Человеческая деятельность чрезвычайно разнообразна: это и *труд* во всем многообразии его проявлений (физический и умственный, рутинный и творческий, направленный на созидание, на изучение или изыскание и т.д.), и *учение, игра, общение*. Даже вся человеческая активность может рассматриваться как деятельность (жизнедеятельность). Однако при всём многообразии видов человеческой деятельности в любой деятельности можно выделить основные структурные компоненты: цели, мотивы, действия.

Цель – то, что реализует потребность и выступает в виде образа конечного результата деятельности. Чем более полным, ясным и конкретным является образ желаемого результата, тем динамичнее протекает сама деятельность, тем более достижимым является её результат.

Это интересно...

В практике управления существуют так называемые SMART-критерии, которым должны соответствовать цели. **SMART**– критерий точного определения целей в процессе целеполагания. SMART — это аббревиатура, образованная первыми буквами английских слов: конкретный (specific); измеримый (measurable); достижимый (attainable); значимый (relevant); соотносимый с конкретным сроком (time-bounded)

Само слово smart в переводе на русский означает «умный». Таким образом, правильная постановка цели означает, что цель является конкретной, измеримой, достижимой, значимой и соотносится с конкретным сроком.

Мотив - то, что побуждает к деятельности, придает ей осмысленность. Мотив – это субъективный образ предмета потребности. В мотиве всегда отражается какая-либо потребность.

Действие – относительно завершённый элемент деятельности, направленный на достижение промежуточной цели. Действия могут быть внешними,

развернутыми, выполняемыми с участием двигательного аппарата (они состоят из движений: речевых, соматических, выразительных, моторных), а могут быть внутренними (умственными: действиями восприятия, мышления, памяти, воображения или действиями переживания).

Субъект деятельности – это источник, инициатор, зачинщик деятельности. Это активное начало в деятельности, в роли которого выступает человек как носитель сознания (личность).

1.5.2. Потребности как источник активности личности

Активность животных и человека порождается потребностями, которые выступают в роли её источника.

Потребности – это состояния нужды в условиях, предметах, объектах, без которых невозможно существование живых организмов.

Потребность переживается как состояние нужды в чем-то, поэтому суть понятия «потребность» выражается в обыденном мышлении словами «хочу» и «необходимо». Такие психологические понятия, как *влечения, желания, интересы, склонности, идеалы, намерения, эмоции и чувства* тесно связаны с понятием *потребности*, так же, как понятия *цель, мотив, смысл, ценностные ориентации*.

В психологии существует множество классификаций потребностей. Самая популярна классификация, вышедшая далеко за рамки психологической науки – это классификация потребностей А. Маслоу.

На «пирамиде» можно четко выделить три группы человеческих потребностей, отражающие сущность человека: биологические, социальные, духовные.

Пирамида (иерархия) человеческих потребностей (по А. Маслоу)



Биологические потребности отражают зависимость человека от внешней физической оболочки, от его тела, которое диктует свои нужды. Они связаны с сохранением и воспроизведением конкретной формы жизни. В этом их огромный биологический смысл. В связи с важной ролью этих потребностей в сохранении жизни, они имеют внутренние регуляторы – особые центры в коре головного мозга, которые как бы «запускают» или «выключают» потребность.

В психологии известны эксперименты, в ходе которых крысам были блокированы в одном случае «центр насыщения», а в другом «центр голода».

В обоих случаях жизнь

-подопытных крыс закончилась довольно быстро: в одном случае от переедания (так как мозг не посылал сигналов, что крыса наелась), а в другом - от истощения, так как сигналы из мозга не запускали поведение по поиску еды.

Биологические потребности человека имеют общие источники происхождения с биологическими потребностями у животных, однако формы удовлетворения этих потребностей имеют культурное происхождение. При одной сути потребности возможно разнообразие форм, способов и средств её удовлетворения.

«Голод есть голод, однако голод, который утоляется вареным мясом, поедаемым с помощью ножа и вилки, это иной голод, чем тот, при котором проглатывают сырое мясо с помощью рук, ногтей и зубов» (К.Маркс).

Социальные потребности отражают зависимость человека от социального окружения, так как другой человек важное и необходимое условие жизни человека. Уже на ранних этапах антропогенеза объединение людей было вызвано необходимостью и возможностью совместно противостоять агрессивным воздействиям окружающей среды. Социальные потребности реализуются в процессе социального взаимодействия (или общения). Нет взрослого человека, как личности, исключенного из процесса социального взаимодействия. Взрослый, который демонстративно отмалчивается, на самом деле всем своим неприступным и равнодушным видом посылает окружающим «красноречивые» сигналы, отслеживает реакцию окружающих. Человек, находящийся в одиночной камере и лишенный общения, продолжает общаться с воображаемыми собеседниками.

Мнение о том, что современные люди стали менее общительными неверно, правильнее будет говорить об изменении форм и способов общения. Однако есть ряд современных факторов, которые оказывают влияние на процесс общения:

- возрастание роли индивидуального сознания, усиление личностной автономии, материального благосостояния создает видимость социальной незави-

симости, которая моментально исчезает, как только человек попадает в трудную ситуацию, или в моменты эмоциональных переживаний, когда усиливается необходимость в сближении с другими людьми;

- массовая коммуникация обесценивает отдельного человека как источника нового знания;

- общение становится средством получения прибыли, в нем начинают преобладать корыстные мотивы, использоваться техники манипуляции и такого общения люди стараются избегать;

- избыточность принудительных контактов, особенно в крупных городах, приводит к стратегии избегания контактов.



Рис. 17. Мобильный телефон становится средством избегания принудительных контактов

Отсутствие непосредственного человеческого общения на ранних этапах онтогенеза приводит к невозможности развития личности и постепенному обретению ребенком человеческой сущности. Социальные работники даже в наши дни обнаруживают случаи «детей-маугли» по причине их вопиющей педагогической запущенности, когда «воспитанием» детей занимаются животные. Большинство этих детей даже после процесса психологической реабилитации не могут восстановить нормальный уровень психического развития.

В процессе психологических исследований было доказано, что ребенок рождается с готовностью к общению, то есть, эта готовность генетически заложена как некий задаток, а при условии наличия социальных контактов, данная готовность развивается и превращается в социальную потребность. Даже у нормально развивающегося младенца наблюдаются признаки всех сторон общения: сосредоточение на лице другого человека, эмоциональное переживание контакта, способность вслушиваться и проявлять инициативу.

Значение процесса социального взаимодействия в жизни каждого человека трудно переоценить, особенно проникновенно эту идею выразил выдающийся отечественный психолог С. Л. Рубинштейн в работе «Человек и мир»: «...первейшее из первых условий жизни человека – это другой человек. Отношение к другому человеку, к людям составляет основную ткань человеческой жизни, ее сердцевину. Сердце человека всё соткано из его человеческих отношений к другим людям; то, чего оно стоит, целиком определяется тем, к каким человеческим отношениям человек стремится, какие отношения к людям, к другому человеку он способен устанавливать. Психологический анализ человеческой жизни, направленный на раскрытие отношений человека к другим людям, составляет ядро подлинно жизненной психологии. Здесь вместе с тем область стыка психологии с этикой».

Духовные потребности. Если биологические и социальные потребности отражают зависимость человека от тела и от других людей и связаны с получением необходимого из внешней среды, то духовные потребности символизируют собой попытку освобождения от внешних условий существования, в них есть вектор приобщения к высшему и всеобщему. Сюда мы относим и потребность в познании нового, и потребность в интеллектуальном усилии, потребность в красоте и гармонии.

Потребность к самоактуализации в пирамиде Маслоу – это высшая потребность, своего рода конечная точка развития. Однако самоактуализация (как реализация всех возможностей и развитие всех своих способностей) возможна только в деятельности, имеющей общественную направленность, в так назы-

ваемых «деяниях для других» (чаще всего это профессиональная деятельность). Поэтому потребность в самоактуализации связана с другой духовной потребностью – потребностью в деятельности для других, потребностью в творчестве. Здесь и обнаруживается разрешение проблемы столкновения двух жизненных принципов «жизни для других» и «жизни для себя», в которых может не быть противоречия. Чем больше личность развивает свои способности, тем на большую самоотдачу она способна.

Все потребности ненасыщаемы. Удовлетворившись, любая потребность на некоторое время снижает свою активность, а потом, через некоторое время, вновь активизируется. Однако механизм воспроизводства потребностей имеет специфику для ряда духовных потребностей. Специфика духовных потребностей на примере познавательной потребности ребенка (потребность в новых впечатлениях) была блестяще показана в исследованиях отечественного психолога Л.И. Божович. Сравнивая положительную эмоциональную реакцию при удовлетворении потребностей в еде (биологическая) и новых впечатлениях у младенцев, она обнаружила, что в случае биологических потребностей можно говорить об эмоции удовлетворенности в силу избавления от внутреннего дискомфорта (голода), а в случае удовлетворения духовной потребности, речь идет о *радости как результате достижения*. Она пишет «... потребность в новых впечатлениях становится как бы ненасыщаемой: чем больше ребенок получает впечатлений, тем в большей степени у него проявляются реакция сосредоточения и *положительные эмоции*. То и другое снимается только утомлением.... Ребенок при удовлетворении потребности испытывает не только состояние довольства и успокоения, но при каких-то, пока еще недостаточно изученных условиях, и сильные положительные эмоции. По-видимому, эти эмоциональные переживания связаны с поиском удовлетворения потребности и с самим процессом ее удовлетворения. Стремясь продолжить, оживить или усилить эти переживания, ребенок (да и взрослый человек) начинает либо совершенствовать предмет ее удовлетворения, либо искать новые способы этого удовлетворения. По существу, именно здесь возникает качественно новая фор-

ма потребности (ее психическая форма), когда человека побуждает к действию не нужда в чем-либо, не недостаток, а стремление к новому переживанию — к овладению, к достижению. Так, в процессе удовлетворения почти любой первичной органической потребности у человека возникает новая психическая ее форма. Человек не просто хочет быть сытым, он хочет получить от еды удовольствие, в связи с этим он совершенствует продукты питания, определенным образом обставляет ее процесс. *Таким образом, психические, духовные потребности становятся ненасыщаемыми, приобретают возможность самодвижения.* Правда, в тех случаях, когда такое самодвижение приобретают примитивные потребности, это самодвижение ведет не к прогрессу данных потребностей, а к их извращению, что может принести значительный вред человеку. Примером этого могут служить возникновение и развитие гурманства, половые извращения, а также разного вида наркомании.»

Таким образом, в процессе человеческой жизни могут складываться новые потребности, имеющие не врожденный, а приобретенный характер. Важную роль при их формировании играют положительные эмоции, обладающие дополнительной мотивирующей силой.

Потребности – это механизм, мотор человеческого поведения. Направленность поведения (его социальность или асоциальность) зависят от того, какие потребности у данного человека являются ведущими, в какой иерархической зависимости они находятся между собой. Поэтому познание своих ведущих потребностей и ведущих потребностей других людей является ключом к познанию самого существенного в своей личности или личности другого. Это знание и будет самым надежным основанием для прогнозирования поведения. Так писал об этом С. Л. Рубинштейн: «Облик личности существенно определяется, во-первых, уровнем, на котором находятся основные потребности, интересы, вообще тенденции личности. Этим, прежде всего, определяется большая или меньшая значительность, либо убогость ее внутреннего содержания. У одних людей все сведено к элементарным, примитивным интересам; в личности и жизни других они играют подчиненную роль: над ними целый мир других

интересов, связанных с самыми высшими областями человеческой деятельности. Облик человека существенно меняется в зависимости от того, какой удельный вес приобретают эти высшие интересы».

1.5.3. Понятие об индивидуальности

В тексте данной главы (п.1.3.1) уже упоминалось, что в психологии используются близкие, но не тождественные понятия: человек, индивид, личность, индивидуальность. Все они отражают различные стороны и проявления человеческой сущности.

Понятие индивидуальность этимологически является производным от понятия индивид. «Индивид» - уникальная особь, «индивидуальность» - система особенностей.

***Индивидуальность** – это система особенностей индивида и личности.*

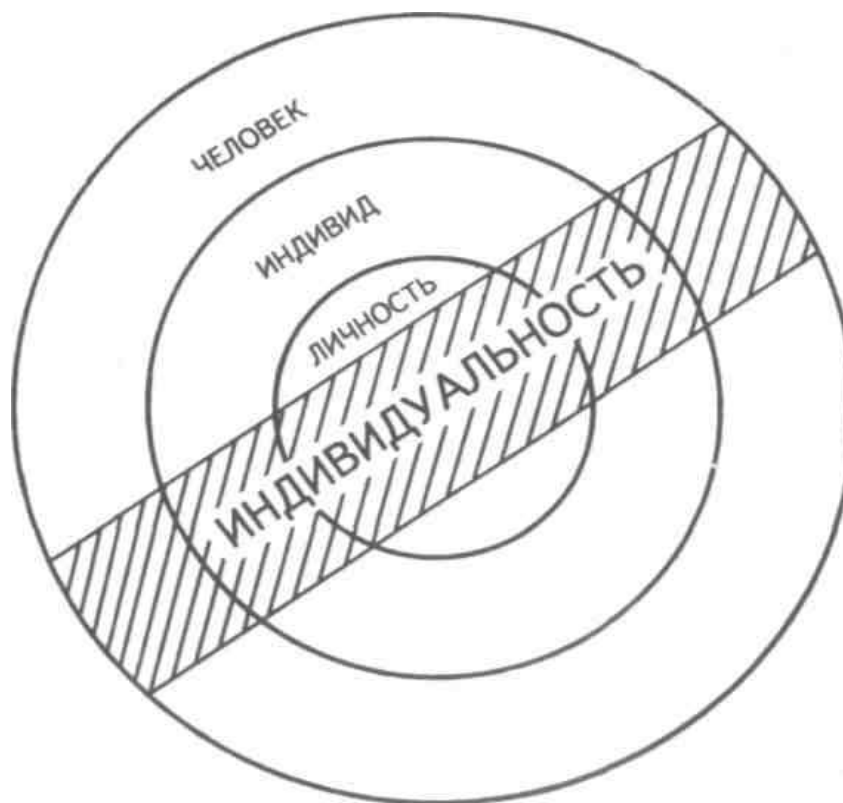


Рис. 18. Схема соотношения понятий: человек, индивид, личность, индивидуальность

В большинстве психологических трудов индивидуальность определяется как совокупность черт, отличающих данного человека от других людей и опре-

деляющих своеобразие его личности. Согласно теории интегральной индивидуальности (В.С. Мерлин), индивидуальность человека складывается из индивидуальных особенностей, относящихся к разным уровням его организации — от биохимического до социального.

Нижний уровень индивидуальности составляют биохимические, общесоматические (телесные) и нейродинамические свойства организма.

Средний уровень представлен индивидуальными психическими свойствами (особенности темперамента и черты личности).

Высший уровень занимают социально-психологические свойства, составляющими которых выступают социальные роли данного человека в малых (например, семья) и больших (например, народ) группах. Такое представление снимает вопрос о том, с какого возраста человек выступает как индивидуальность. В момент рождения индивидуальность человека ограничивается только свойствами его организма. По мере того как у него проявляются особенности темперамента, формируются черты личности, его индивидуальность расширяется и охватывает все более высокие уровни. Зрелый человек занимает определенное общественное положение, и в его поведении представлена вся иерархия его индивидуальности, что, однако, не означает ее неизменности. Индивидуальность характеризуется не только совокупностью индивидуальных свойств, но и своеобразием взаимосвязей между ними. Таким образом, если два человека обладают одинаковыми наборами свойств (что само по себе крайне маловероятно), то они все равно будут различаться своим мироощущением и поведением, поскольку связи между свойствами будут разные.

Рассуждая об индивидуальности, имеется в виду своеобразие психологических свойств человека, проявляющееся в разных сферах (интеллекте, креативности, темпераменте, личности). В этом контексте индивидуальность противопоставляется «среднему» человеку, или проявления свойств отдельного человека противопоставляются их типичным среднегрупповым тенденциям. Индивидуальность – это ещё и непохожесть на других, его самобытность, нестандартность, оригинальность, «инаковость» В плане социального взаимодей-

ствия это создает проблему терпимого отношения к человеку как носителю индивидуальности. Корни нетерпимости к другим людям, отличным от самого себя, максимально полно изложены в учебном научно-популярном фильме «Толерантность, или Жизнь с непохожими людьми», автором которого является ведущий отечественный психолог современности А.Г. Асмолов (<http://tvkultura.ru> – «Передачи» – «Академия»- «От Адама до атома»).

В чем смысл индивидуальности? Зачем в природе и в обществе имеет место такое разнообразие особей, индивидов, не похожих друг на друга?

В главе 1.3.1. на примере биологических аспектов половой дифференциации было показано, что наличие двух полов, каждый из которых выполняет свои специфические функции (мужской – изменение видовых свойств, женский – их сохранение), обеспечивает лучшую выживаемость вида живых организмов в целом.

При рассмотрении нейродинамических аспектов индивидуальности выживание особей со слабой нервной системой объяснялось наличием положительных для выживания вида свойств слабой нервной системы – высокой чувствительностью.

Это интересно...

Северные олени – стадные животные. Выживание стада во многом обеспечивается самцами с сильной нервной системой, способными к энергичным и агрессивным действиям по защите стада и добычанию пищи. Ягель (олений мох) в зимнее время оленям приходится добывать, выкапывая прямо из-под снега. Однако, при изменении погодных условий, когда на снегу образуется наст, большинство оленей не способны почувствовать в каком именно месте под снегом находится ягель, и поэтому они могут быть обречены на вымирание от голода. Однако, в стаде есть особи со слабой нервной системой (неагрессивные и мало энергичные), которые способны по причине высокой чувствительности нервной системы почувствовать ягель даже под слоем наста. Благодаря им целое стадо выживает.

Разнообразие индивидуальных свойств внутри вида обеспечивает его лучшую адаптацию к разнообразным и изменчивым условиям окружающей среды.

В отношении человеческого общества подобный смысл индивидуальных различий также имеет место. Однако всё намного сложнее.

Так, в процессе человеческой истории разделение труда привело к образованию множества профессий. Причем процесс дифференциации и специализации профессиональных деятельностей продолжается до настоящего времени. Каждая профессия предъявляет систему требований к личности, которая будет выполнять эту деятельность. Личностные качества нейтральные, или даже нежелательные, для одной профессии, в другой могут войти в систему профессионально значимых свойств. Например, высокий уровень экстраверсии необходим журналисту, менеджеру, но выступит серьезной помехой в работе инженера-проектировщика, эксперта. Высокий уровень интроверсии сделает невозможной работу в роли руководителя, или педагога, но положительно отразится на работе программиста, лесника, ювелира. Даже психические особенности, имеющие место у индивидов при психических заболеваниях могут быть крайне ценными в особых условиях профессиональной деятельности (Рис. 19). Обсуждение вопроса индивидуальности поднимает и другую проблему: нет и не может быть универсального и совершенного человека, так как условия жизни чрезвычайно разнообразны и порой непредсказуемы, однако благодаря разнообразию индивидуальных свойств и неповторимости их сочетаний, признаком универсальности обладает всё человеческое общество. По мнению выдающегося психолога-гуманиста Виктора Франкла, внутренние пределы человека, его индивидуальное несовершенство имеют важный смысл.



Рис 19. В июле 2016 года в программе «Время» прошел телесюжет о том, что больные с диагнозом «аутизм» привлекаются в армии Израиля для работы в военной разведке. Представитель командования рассказал: «Они очень хорошо справляются с монотонной работой. Если обычному человеку нужны перерывы, чтобы отдохнуть, выпить кофе, то им - нет. Они ни на что не отвлекаются, быстро обрабатывают визуальную информацию и очень хорошо выполняют поставленные задачи. Рабочий день «особых» солдат длится восемь часов. Все это время они проводят за компьютером, изучая электронные карты. Перед тем, как приступить к службе, особенные солдаты проходят трехмесячный курс обучения в колледже, где с ними работают не только военные, но и психологи. Если мы понимаем, что им будет сложно в разведке - армия может предложить и другие возможности. Например, работать на складе - сортировать запчасти для военной техники. Или помогать на кухне. Подход индивидуальный: каждому подбирают задание, которое ему по душе и с которым он может справиться. В Израиле армия - абсолютно для всех. Очень важно, чтобы эти особенные люди понимали: они тоже могут служить. У них высокая мотивация - они с удовольствием выполняют работу, требующую терпения и внимания к деталям. В то же время они приучают обычных солдат воспринимать людей с ограниченными возможностями как полноценных участников общества».

«Если бы все люди были идеальны, тогда каждого человека всегда можно было бы заменить любым другим. Именно из людского несовершенства следует незаменимость и невозполнимость каждого индивида – поскольку

каждый из нас несовершенен на свой манер. Не существует универсально одаренных людей – более того, человек неповторим именно в силу своего отклонения от нормы и средних стандартов...

...Людям присуще чувство некоторой эмоциональной стадности; однако человеческое сообщество этим не ограничивается: перед ним стоит более общая, выходящая за пределы этой стадности задача. Но не только личности необходимо сообщество, ибо лишь в нём её существование обретает смысл; но и наоборот, сообщество, чтобы иметь смысл не может обойтись без отдельных личностей. Именно в этом существенное различие между сообществом и просто толпой». (Виктор Франкл)

Индивидуальность человека – это результат творчества природы, общества и самого человека. Не было и не будет на Земле человека, такого как вы, но и такого как сосед, который сидит с вами за одной партой или живет в одной с вами комнате в общежитии. Множество психических свойств складывают неповторимый облик каждого человека на Земле. Некоторые из них, несмотря на свою очевидность, носят формальный характер, как, например, индивидуальные свойства. Другие свойства, напротив, создают нравственный стержень личности – это свойства направленности (отношения, интересы, идеалы). Уметь отличить важное, существенное качество от второстепенного в человеке, понимать мотивы поведения себя и других людей – это важные составляющие психологической культуры. Но любое знание для применения нуждается в эмоциональном отношении. Пусть этим отношением станет интерес и уважение к Человеку.

Отрывок из беседы митрополита А. Сурожского «О встрече»

(вместо заключения к главе)

«... надо в себе развить способность каждого человека, кого встречаешь, – **встретить**, каждого человека **увидеть**, каждого человека **услышать** и, кроме того, признать, что он имеет право на существование; и это бывает опять-таки очень редко. Большой частью мы относимся друг к другу, к тем, кто нас окружает, как к обстоятельствам нашей собственной жизни. Мы – в центре, и вокруг нас движутся – или не движутся – явления; предметы не движутся, а звери и люди движутся – вот часто и вся разница. Мы знаем, что такой-то человек нам пригоден, а такой-то непригоден, от такого-то бывают неприятности, а от такого-то их не бывает; если хочется получить тепло или дружбу, я к этому пойду, так же, как я иду к печке, чтобы согреться, или в булочную за хлебом, – и все, и ничего другого. Таково, я бы сказал, постоянное отношение каждого из нас к какому-то числу людей. Значит, объективного существования мы за ними не признаем. Мы бываем по отношению к ним милостивы, милосердны, дружелюбны – все это в лучшем случае, конечно. Но что это значит? Это значит, что той челяди, которая вокруг нас, мы уделяем сколько-то внимания: как мы натираем воском шкафы или столы, так мы при случае можем одарить кого-нибудь улыбкой или добрым словом. Если у нас есть какое-то постоянство в этом, нас даже могут счесть за хороших друзей, – и все равно не было дружбы, потому что дело не в том, как мы обращаемся с предметами вокруг нас, а в том, что это не предметы, а люди, и каждый из этих людей имеет право быть самим собой, а не только частью моей жизни. И этому учиться надо. Это настолько трудно и, я бы сказал, часто настолько неприятно, что приходится учиться. Гораздо удобнее признавать в человеке только ту сторону, которая к нам обращена улыбкой. Но беда-то в том для нашего себялюбия, что есть другая сторона, что человек существует не только тогда, когда он с нами, вокруг нас, около нас, для нас существует. У него есть целая жизнь вне нас».

Контрольные вопросы к главе 1

1. Как взаимосвязаны между собой понятия «психика», «взаимодействие», «сознание», «отражение»? Постройте цепочку понятий так, чтобы одно понятие определялось через другое.
2. В чем основное отличие психики животных от психики человека?
3. Почему на протяжении всей обозримой истории человечества структура его организма, в том числе мозга, осталась практически неизменной, в то время как в мире животных каждый новый уровень психики сопровождался изменением организма и развитием нервной системы?
4. В чем основное отличие научных психологических знаний от житейских психологических знаний?
5. Приведите примеры понятий, обозначающих психические явления. Как эти явления взаимосвязаны между собой?
6. Чем обусловлены основные специфические трудности в изучении научной психологии?
7. Объясните значение фразы: «Большинство психических явлений вероятно детерминировано».
8. Зачем изучать психологию студенту технического вуза?
9. Какие группы индивидуальных свойств человека вы знаете?
10. В зависимости от состояния человека у него может меняться темп речи, эмоциональная возбудимость. Всегда ли эти особенности относятся к темпераменту. По каким признакам можно установить относится какое-либо динамическое проявление именно к проявлениям темперамента?
11. Проанализируйте известные вам случаи проявления у одного человека признаков нескольких темпераментов. Проанализируйте случаи маскировки темперамента.
12. Какие общности (группы) людей принято выделить и отчего зависит их воспитательная роль по отношению к каждой входящей в неё личности?
13. Что такое деятельность и в чем коренное отличие деятельности чело-

века от приспособительного поведения животных (иногда тоже называемого деятельностью)?

14. Приведите примеры, как при одинаковом внешнем воздействии (воспитательное мероприятие, учебное занятие, управленческое воздействие) может быть получен различный воспитательный, образовательный или управленческий эффект. С какими различиями в свойствах личности это может быть связано?

15. Приведите примеры того, что индивидуальные свойства не определяют личностного развития, а служат лишь предпосылками этого развития. Что необходимо для того, чтобы врожденное свойство оказало влияние на формирование личности?

16. Приведите примеры из реальной жизни или художественных произведений, подтверждающие влияние биологического, социального и фактора активности самой личности на становление её неповторимого облика. Какую роль (механизма, источника, предпосылки) выполняли эти факторы?

17. Какие свойства личности являются профессионально значимыми для инженера-проектировщика, для прораба, для преподавателя вуза?

18. Е.А. Климовым был проведен такой эксперимент: одинаковые изображения многоквартирного дома были показаны представителям разных профессиональных групп (архитекторам, бухгалтерам, инженерам-строителям, психологам) и затем было предложено написать небольшой рассказ по этой картине. Какими по содержанию были эти описания, если известно, что длительное занятие профессиональной деятельностью формирует у представителей разнотипных профессий специфический образ мира?

19. Как знания, умения, навыки и привычки человека могут отразиться на процессе его общения с другими людьми?

20. Как свойства конкретной личности (интересы, отношения, установки, идеалы и др.) могут повлиять на процесс её социального взаимодействия.

Список литературы к главе 1

1. Божович, Л.И. Личность и ее формирование в детском возрасте [текст] / Л.И. Божович. – СПб.: Питер, Серия: Мастера психологии, 2008.
2. Большой психологический словарь. [текст] / Б. Г Мещеряков., В. П. Зинченко. Большой психологический словарь.— СПб.: Прайм Еврознак, 2006.— 672 с.
3. Братусь, Б.С. Аномалии личности. [текст] / Б.С. Братусь- М.: Мысль, 1988.
4. В.И. Слободчиков, Е.И. Исаев «Антропологический принцип в психологии развития» [текст] / Вопр. психол. 1998, №6.
5. Гамезо, М.В., Домашенко, И.А. Атлас по психологии: Информ.-метод. пособие по курсу «Психология человека». [текст] / М.В. Гамезо, И.А. Домашенко - М.: Педагогическое общество России, 2004. - 276 с.
6. Гаранина, Ж.Г., Романов, К.М. Практикум по общей психологии [текст] /К.М. Романов- М., Воронеж. МОДЭК, 2002.-320 с.
7. Жуков, Д. А. Стой, кто ведет? Биология поведения человека и других зверей. В 2 т. [текст] / Д.А. Жуков. - М., 2014.
8. Крысько, В.Г. Психология и педагогика в схемах и комментариях [текст] / В.Г. Крысько.– Питер - 2005.
9. Леонтьев, А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. [текст] / А.Н.Леонтьев. - М.: Политиздат, 1975.
10. Маклаков , А.Г.Общая психология: Учебник для вузов. [текст] / А.Г. Маклаков.— СПб.: Питер, 2008. — 583 с: ил. — (Серия «Учебник для вузов»).
11. Климов, Е.А Основы психологии. Учебник /. 2-е изд. [текст] / Е.А.Климов.-М.: ЮНИТИ, 1997. -295 с.; — М.: ЮНИТИ, 2003. 462 с.
12. Райгородский, Д.Я. Психология личности. Т.2. Хрестоматия. – 2-е изд., доп. –[текст] / Д.Я. Райгородский.-Самара: Издат. дом «БАХРАХ», 2006.
13. Рубинштейн, С. Л. Основы общей психологии -[текст] / С.Л. Рубинштейн.- СПб: «Питер», 2000 - 712 с.: ил. – (Серия «Мастера психологии»)
14. Платонов К.К .Структура и развитие личности [текст] / К.К.Платонов; Отв. ред.: Глоточкин А.Д. - М.: Наука, 1986. - 256 с.
15. Франкл, В. Человек в поисках смысла. [текст] / В.Франкл.- Москва: Прогресс,1990 г.

ГЛАВА 2. ОБЩЕНИЕ КАК ФОРМА СОЦИАЛЬНОГО БЫТИЯ ЧЕЛОВЕКА

2.1. Общая характеристика общения

Общение - первый вид деятельности, возникающий в процессе индивидуального развития человека.

Общение — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Общение имеет очень важное значение для человека.

Во-первых, через общение человек удовлетворяет свои многочисленные потребности. В первую очередь речь идет о большинстве социогенных потребностей, содержание которых не предметно, а социально, то есть находится в людях. Сюда относятся потребности в общении, в славе, во власти, в любви, в уважении, в эмоциональном контакте, в принадлежности к группе, в самоутверждении и др. Их удовлетворение необходимо человеку как личности.

Во-вторых, общение выступает как важнейшее условие психического развития человека. Многочисленные научные факты свидетельствуют о том, что у детей, выросших в условиях полной социальной изоляции и лишенных общения с людьми, не развивается человеческая психика, и они не становятся личностями. Обучение и воспитание представляются ничем иным, как формами общения взрослых и детей.

В-третьих, в процессе общения происходит воздействие людей друг на друга, познание ими друг друга, установление межличностных отношений, обмен информацией.

В-четвертых, общение составляет необходимое условие развития и существования предметной деятельности человека. Психологический анализ показывает наличие общения при выполнении не только совместной, но даже и

индивидуальной деятельности. Хорошо известно также, что вне общения невозможно и освоение какой-либо деятельности. Поэтому общение как бы вращается в предметную деятельность и составляет одно из существенных ее свойств.

В-пятых, общение образует самую существенную характеристику человека как субъекта и как личности. Любая психическая функция, личностная черта и сознание человека представляют собой не что иное, как особые преобразованные формы общения. Например, словесно-логическое мышление как его высшая стадия развития протекает в форме внутренних рассуждений, то есть является разновидностью общения. Элементы и «следы» общения можно обнаружить в волевых процессах, в самосознании, в потребностях, в характере и в других личностных образованиях.

В-шестых, общение оказывает влияние на все психические функции и свойства человека. В условиях общения происходит существенное изменение работы памяти, внимания, воображения, восприятия, мышления, эмоций, воли, механизмов мотивации и всего поведения в целом. Эти изменения носят индивидуальный характер и могут происходить как в сторону улучшения, так и ухудшения. Это важно учитывать в практической работе с людьми.

Существуют различные классификации видов общения. Согласно одной из них выделяют следующие виды общения:

1. «Контакт масок». В процессе общения нет стремления понять человека, не учитываются его индивидуальные особенности. Поэтому данный вид общения принято называть формальным. В ходе общения используется стандартный набор масок, которые стали уже привычными: строгость, вежливость, безразличие и т.п.; стереотипный набор выражений лица, жестов. Часто применяются в ходе беседы «расхожие» фразы, позволяющие скрыть эмоции и отношение к собеседнику.

2. Формально-ролевое общение. Общение, при котором вместо знания о личности собеседника ограничиваются знанием его социальной роли. В жизни каждый из нас выполняет множество ролей. Роль — это способ поведения, который задается обществом. Исполнение социальной роли должно соответ-

воватъ принятым социальным нормам и ожиданиям окружающих независимо от индивидуальных особенностей личности. Поэтому продавцу, работнику сберегательного банка, официанту, бармену, парикмахеру и т.п. не свойственно вести себя как военачальнику. В течение одного дня человеку приходится «играть» несколько ролей: компетентный специалист, коллега, руководитель, подчиненный, пассажир, любящая дочь, мать, жена и т. д. Таким образом, роли служат для усиления способности предвидеть возможные поступки окружающих людей и выбирать ответную форму собственного поведения.

3. Светское общение, определяемое формальной вежливостью. Его особенность состоит в том, что люди фактически не общаются, говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях. Их точки зрения на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций. Светское общение носит ритуализированный характер.

4. Манипулятивное общение, направленное на получение односторонней выгоды от собеседования с использованием манипулятивной техники воздействия на партнера по общению (лесть, обман, демонстрация силы, демонстрация слабости, демонстрация доброты, «пускание пыли в глаза», запугивание и т.п.) в зависимости от особенностей личности собеседника.

5. Духовное межличностное общение между людьми, при котором раскрываются глубинные структуры личности. Духовное общение характеризуется взаимопониманием между людьми, а в его основе лежит доверие к личности собеседника.

6. Деловое общение, направленное на согласование и объединение усилий людей с целью налаживания отношений и достижения общего результата.

Все многообразие видов общения можно разделить на две большие группы: формальное общение (ролевое) и неформальное общение (личностное). С этой точки зрения деловое общение можно назвать личностно-ролевым. Формальное (ролевое) общение, определяемое служебными и социальными статусами людей, и неформальное (личностное), определяемое их личностными

статусами и личными целями, переплетаются и могут переходить одно в другое.

В зависимости от средств общения различают **вербальное и невербальное общение**. Общение, осуществляемое с помощью слов, называется вербальным (от лат. *verbalis* — словесный). При невербальном общении средством передачи информации являются невербальные (несловесные) знаки (позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, территориальное расположение и т.д.).

Выделяют **три основных типа межличностного общения**: императивное, манипулятивное и диалогическое.

Императивное общение — это авторитарная (директивная) форма воздействия на партнера по общению. Его основной целью является подчинение одним из партнеров другого; достижение контроля над его поведением, мыслями; принуждение к определенным действиям и решениям. Принуждение партнера к чему-либо не скрывается. В качестве средств влияния используются приказы, указания, требования, угрозы, предписания и т.п.

Манипулятивное общение нацелено на оказание воздействия на партнера по общению. При этом достижение намерений осуществляется скрытно. Партнер не воспринимается как целостная уникальная личность. Он является носителем определенных, нужных манипулятору свойств и качеств.

Императивную и манипулятивную форму межличностного общения характеризуют как *монологическое общение*. Человек, рассматривая другого как объект своего воздействия, по сути общается сам с собой, со своими задачами и целями. Он не видит истинного собеседника, игнорирует его.

Диалогическое общение является альтернативой императивному и манипулятивному типам межличностного общения. Оно основано на равноправии партнеров и позволяет перейти от фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнера по общению.

В структуре общения выделяют три взаимосвязанные стороны:

Перцептивная сторона общения проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между партнерами по общению, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

Интерактивная сторона общения заключается в организации взаимодействия между индивидами, т.е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями.

2.2. Перцептивная сторона общения

Процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения и условно может быть назван перцептивной стороной общения. Термин «социальная перцепция» впервые был введен Дж. Брунером в 1947 г.

Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установления на этой почве взаимопонимания. В процессе восприятия формируется представление о намерениях, мыслях, способностях, установках, культуре.

2.2.1. Механизмы межличностного восприятия

Основными механизмами познания другого человека в процессе общения являются следующие:

1. Познание и понимание людьми друг друга (идентификация, эмпатия, аттракция, стереотипизация).

Идентификация (от лат. *identifico* – отождествление, уподобление) – это способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попыток поставить себя на место партнера по общению. Это, разумеется, не единственный способ, но в реальных ситуациях взаимодействия люди пользуются таким приемом, когда предположение о внутреннем состоянии партнера по общению строится на основе попытки поставить себя на его место. В случае неправильного понимания говорят: «побывали бы вы на моем месте», иными словами,

включить механизм идентификации. Данный механизм позволяет понять ценности, привычки, поведение и нормы другого человека.

Существует тесная взаимосвязь между идентификацией и другим близким по содержанию явлением – явлением эмпатии (от греч. *empathia* – сопереживание).

Эмпатия – это способность человека к сопереживанию и сочувствию другим людям, к пониманию их внутренних состояний. Только в этом случае имеется в виду не рациональное осмысление проблем другого человека, а, скорее, эмоциональный отклик на его проблемы. Эмоциональная природа эмпатии проявляется именно в том, что ситуация другого человека не столько продумывается, сколько прочувствуется.

Аттракция. Особый круг проблем межличностного восприятия возникает в связи с включением в этот процесс специфических эмоциональных регуляторов. Люди не просто воспринимают друг друга, но формируют друг по отношению к другу определенные отношения. На основе сделанных оценок рождается разнообразная гамма чувств - от неприятия того или иного человека до симпатии, даже любви к нему. Область исследований, связанных с выявлением механизмов образования различных эмоциональных отношений к воспринимаемому человеку, получила название аттракция. Аттракция - особый вид социальной установки на другого человека, в которой преобладает эмоциональный компонент; это привлекательность, влечение одного человека к другому, сопровождающееся положительными эмоциями. Она представляет собой форму познания другого человека, основанную на формировании устойчивого позитивного чувства к нему: от симпатии до любви. В данном случае понимание партнера по общению возникает благодаря формированию привязанности к нему, дружескому или более глубокому интимно-личностному отношению. Причиной появления положительного эмоционального отношения партнеров по общению нередко бывает их внутреннее и внешнее сходство.

Стереотипизация (от греч. *stereostypos* – твердый и отпечаток) – означает классификацию форм поведения и интерпретацию их причин путем

отнесения к уже известным (или кажущимся известными) явлениям, т.е. отвечающим социальным стереотипам. Стереотипизация может складываться как результат обобщения личного опыта субъекта межличностного восприятия, к которому присоединяются сведения, полученные из книг, кинофильмов и т.д. При этом эти знания могут быть не только сомнительными, но и вовсе ошибочными, наряду с правильными заключениями могут оказаться и глубоко неверные.

Наглядный пример данного эффекта показан Э. Халлом. Он выявил, что испытуемые характеризовали людей в очках как более умных и прилежных, чем тогда, когда они были без очков. Вместе с тем отсутствие у них очков или, наоборот, их наличие никак не отразилось на суждениях испытуемых о честности, доброте, независимости воспринятых ими людей и о присущем им чувстве юмора.

В другом эксперименте, проведенном по такой же схеме, одна группа испытуемых в течение десяти минут разговаривала с незнакомой женщиной, которая в меру и очень умело использовала средства косметики, чтобы лучше подать себя аудитории. Другая группа воспринимала эту же самую женщину и тоже разговаривала с ней, но теперь уже женщина использовала косметику сверх меры. Во втором случае испытуемые, а ими были студенты, приписали этой женщине не только дурной вкус, отсутствие одухотворенности, интеллектуальную недалекость, но и сильное желание обратить на себя внимание мужчин.

К данному явлению можно отнести и этнические стереотипы - образы типичных представителей определенных наций, которые наделяются фиксированными чертами внешности и особенностями характера (например, стереотипные представления о чопорности и худобе англичан, легкомысленности французов, эксцентричности итальянцев, аккуратности немцев, характерные и для нашей культуры).

2. Познание отношения к себе в процессе общения (рефлексия и саморефлексия).

Рефлексия – способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению. Это не просто знание или понимание партнера, а знание того, как партнер понимает себя, своеобразный удвоенный процесс зеркальных отношений друг с другом.

3. Прогнозирование поведения партнера по общению (каузальная атрибуция).

Каузальная атрибуция – приписывание причин поведения; интерпретация поступков и чувств другого человека (стремление к выяснению причин поведения субъекта). Необходимость в ней появляется в тех случаях, когда возникают неожиданные преграды и трудности на пути совместной деятельности. Причем, чем большие затруднения встречаются нам при взаимодействии, тем более серьезно мы подходим к поиску причин этих затруднений.

Схемы объяснения чужого поведения:

- 1) люди с личностной атрибуцией склонны приписывать причины происшедшего конкретному человеку;
- 2) люди с обстоятельственной атрибуцией винят обстоятельства;
- 3) при стимульной атрибуции человек видит причину случившегося в самом пострадавшем.

При изучении процесса каузальной атрибуции выявлен ряд **закономерностей**.

Причину успеха люди чаще всего приписывают себе, а неудачу – обстоятельствам.

Характер приписывания зависит также и от меры участия человека в обсуждаемом событии. Оценка будет различна в случаях, если человек был участником (соучастником) события или наблюдателем.

Общая закономерность состоит в том, что по мере роста значимости люди склонны искать причину случившегося в осознанных действиях личности.

2.2.2. Первое впечатление. Эффекты восприятия

А.А.Бодалев определяет первое впечатление как сложный психологический феномен, включающий в себя чувственный, логический и эмоциональный компоненты, в который входят значимые особенности облика и поведения человека, оказавшегося объектом познания. Оно содержит также более или менее осознаваемые и обобщенные оценочные суждения, эмоциональную окраску по отношению к тому человеку, который оказался предметом восприятия. Первое впечатление может формироваться как при специальном намерении оценить человека с какой-либо позиции, так и при отсутствии такого намерения. Существенными факторами при оценке собеседника являются особенности внешнего облика и его поведения. Источником информации для формирования первого впечатления является наблюдение. Первое впечатление складывается в течение нескольких минут.

Образ другого человека строится исходя из действия следующих типовых схем.

Ошибки неравенства - при встрече с человеком, превосходящим нас по какому-то важному параметру, он оценивается несколько более положительно, чем это было бы, если бы он был равен. Если же человек считает, что он превосходит в чем-то своего партнера, то он его недооценивает. Очень важно помнить, что превосходство фиксируется по какому-то одному параметру, а переоценка (или недооценка) происходит по многим параметрам. Эти ошибки можно назвать фактором превосходства.

Превосходство определяется исходя из двух основных источников информации:

- 1) одежда человека, весь его имидж;
- 2) манера поведения человека (как он сидит, ходит, разговаривает, куда смотрит и т.д.).

Превосходство в манере поведения можно определить как независимость в различных ситуациях и обстоятельствах.

Сюда относится, прежде всего, независимость от партнера: человек

показывает, что ему неинтересен тот, с кем он общается, его реакция, настроение, состояние или то, о чем он говорит. Такая внешняя независимость может выглядеть также как высокомерие, наглость, уверенность в себе и т.п. Независимость от ситуации общения обнаруживается в следующем: человек как бы не замечает некоторых ее аспектов — наличия свидетелей, неудачно выбранного момента, различных помех и т.д. Такое поведение почти всегда свидетельствует об определенном превосходстве. Слишком расслабленная поза (например, развалившись в кресле) при важном разговоре может означать превосходство в ситуации, власть. Также бывает, что человек смотрит в сторону, в окно, рассматривает свои ногти — это явная демонстрация превосходства, власти (кстати, люди зависимые обычно внимательно смотрят на собеседника, «заглядывают в глаза»). Если человек говорит непонятно для собеседника, употребляет много специальных терминов, иностранных слов, т.е. не стремится к тому, чтобы его поняли, то такое поведение фиксируется иногда как интеллектуальное превосходство.

Фактор привлекательности — чем более внешне привлекателен человек, тем лучше он во всех отношениях. Если человек нравится (внешне), то одновременно его считают более хорошим, умным, интересным и т.д. Если же человек непривлекателен, то и остальные его качества недооцениваются.

А. Миллер, проводя исследования в этом направлении, отобрал из большого числа фотографии людей с лицами красивыми, обыкновенными и некрасивыми. Эти фотографии он показал мужчинам и женщинам в возрасте от 18 до 24 лет и попросил их высказаться о внутреннем мире каждого. Испытуемые оценили красивых людей, по сравнению с некрасивыми, как более уверенных в себе, счастливых, искренних, уравновешенных, энергичных, любезных, находчивых, утонченных и более богатых духовно. Кроме того, испытуемые-мужчины оценили красивых мужчин и женщин, фотографии которых они видели, как более направленных на других людей, заботливых и внимательных к ним.

Взгляд другого человека также влияет на наше отношение к нему.

Так, например, в одной небольшой аудитории новый преподаватель, впервые читая лекцию, по просьбе экспериментатора на одну группу студентов подолгу неотрывно смотрел, а от другой, взглянув на нее мельком, сразу отводил глаза. И в итоге студенты из первой группы оценили его как властного и уверенного в себе человека, а вторые отнесли его к очень стеснительным людям.

В другом почти подобном опыте студентов попросили высказать свое мнение о новом преподавателе - женщине. Как и в предыдущем случае, во время изложения учебного материала она постоянно обращала свой взор на одну группу студентов, как бы адресуя учебный материал только ей, а на другую группу студентов внимания не обращала. И в этом случае студенты из первой группы дали ей, как человеку, более положительные оценки, чем студенты из второй группы.

На формирующееся впечатление о человеке может повлиять принятая человеком **поза**. Так, в одном эксперименте людей, выступающих в роли объектов формирования первого впечатления, просили в одних случаях во время разговора с теми, чье впечатление оценивалось, наклонять свой корпус вперед, а в других случаях отклонять его, наоборот, назад. Оказалось, что в первом случае и мужчины, и женщины нравились воспринимавшим их людям больше, чем во втором. Кроме того, женщины нравились им сильнее, если они сидели в спокойной позе и с неперекрещенными руками и ногами.

Значимыми для формирования впечатления о человеке оказываются **особенности его речи и голоса**. Так, например, напряженность в голосе женщины в одинаковых условиях опыта не способствовала к приписыванию ей негативных характеристик. Напряженность в голосе мужчин обычно заставляла людей думать, что он не очень владеет собой, обладает невысоким интеллектом, уязвим и т.д. Многословие у мужчин воспринимается как серьезный недостаток в их личности, а у женщин - как почти нормальное состояние, не вызывающее предположений о каком-либо личностном изъяне.

Фактор личного пространства в общении. Установлен такой факт

существования для каждого человека, находящегося в привычной для него обстановке, дистанции, которая должна разделять его и незнакомого человека, но чтобы последний не вызывал чувства досады. Величина этой дистанции колеблется в зависимости от роста людей, их пола, состояния нервно-психического здоровья, намерений, которые у них имеются по отношению к человеку, о котором они пытаются составить мнение.

Люди, привыкшие к одиночеству, находятся от собеседника на более протяженном расстоянии, чем люди, направленные на других и любящие общаться. Хотя и незнакомым, но нравящимся нам людям, позволяется, как правило, приближаться к собеседнику на более короткую дистанцию, не испытывая при этом состояния психологического дискомфорта.

Социальный фон также влияет на формирование мнения о человеке. Как много людей находится около человека, которого следует оценить, какие они, каков их облик и как они себя ведут. Все это влияет на то, какие особенности во внешнем облике другого человека отметятся раньше и лучше, как они оценятся в целом и какие черты личности или состояние, прежде всего, припишутся этому человеку и какое к нему сложится отношение.

На фоне невысоких людей рослый человек кажется еще выше. На фоне смеющихся лиц спокойное лицо сильнее привлекает к себе внимание. На фоне работающих людей томящийся от безделья человек также скорее останавливает на себе внимание наблюдающих за всей группой. Когда во время какого-то происшествия почти все люди - свидетели этого происшествия - проявляют растерянность и вдруг среди них оказывается человек, который ведет себя смело и решительно, он воспринимается в резком контрасте с поведением других людей, более объемно обнаруживаются его достоинства, и высоко положительно оценивается вся его личность. Это значение социального фона в складывании впечатления о человеке отчетливо прослеживается и в экспериментах, проведенных К. Клейнке.

Мужчину с неброской наружностью представляли двум группам незнакомых ему людей. В одну он был приглашен в сопровождении женщины с

яркой привлекательной внешностью, а в другую его сопровождала женщина некрасивая и неаккуратно одетая. Первая группа положительные качества мужчины оценила значительно выше, чем вторая, и общее отношение к нему со стороны первой группы также оказалось более для него благоприятным.

В другом опыте одной группе испытуемых предлагали высказать свое мнение о человеке, который в спокойной позе и с таким же спокойным лицом стоял перед группой подростков, сидевших в один ряд напротив него за длинным столом. Следующая группа испытуемых, уравненная по всем параметрам с первой, увидела его в такой же позе и с таким же выражением лица, но у автобуса, двери которого, не соблюдая очереди, штурмовали несколько мужчин и женщин. Испытуемые третьей группы оценивали того же человека (поза и выражение лица его остались прежними), но без социального фона. Во всех трех группах этому человеку помимо черт, отмеченных всеми группами, были приписаны качества, «увидеть» которые в нем явно подтолкнул фон, на котором каждая из групп должна была его воспринимать. Когда таким фоном были подростки, в личности оцениваемого человека испытуемые увидели доброжелательное отношение к детям, умение разговаривать с ними, быть интересным рассказчиком. Когда же таким фоном были автобус и сидящиеся в него пассажиры, в воспринимаемом человеке были отмечены воспитанность, уважение к женщинам, отсутствие чувства стадности, коллективизм в будничном поведении. Когда же человек оценивался один, без социального фона, намного больше суждений было высказано о его лице, глазах, их выражении, о характере телосложения, особенностях «оформления» внешности и не назывались черты, которые были отмечены у него, когда он стоял рядом с сидевшими подростками или когда собирался садиться в автобус.

Важно подчеркнуть, что «эффект привлекательности» сильно влияет на содержание формирующегося понятия о личности только в момент образования первого впечатления о человеке. В последующем оценивание этого человека другими людьми все больше начинает определяться характером взаимодействия с этим человеком, ценностью в их глазах его дел и поступков.

Фактор «отношения к нам» заключается в том, что людей, которые хорошо к нам относятся или разделяют какие-то важные для нас идеи, мы склонны позитивно оценивать и по другим показателям. Человека же, не разделяющего наши взгляды, мы склонны оценивать негативно, так же, как и информацию, исходящую от него.

Так, например, на фоне злых и кажущихся человеку несправедливых реплик людей по поводу допущенной им в общественном месте оплошности, доброе, произнесенное кем-то в защиту этого человека слово не только воспринимается с благодарностью, но и заставляет взглянуть на сказавшего с симпатией.

Американские психологи Р. Нисбет и Т. Вильсон проводили следующий эксперимент. Студенты в течение получаса общались с новым преподавателем, который с одними испытуемыми вел себя доброжелательно, с другими — отстраненно, подчеркивая социальную дистанцию. После этого студентов просили дать оценку ряду характеристик преподавателя. Результаты оказались достаточно однозначными. Оценки доброжелательного преподавателя оказались значительно выше, чем оценки «отстраненного».

Рассмотренные три вида ошибок при формировании первого впечатления называются **эффектом ореола**, который проявляется в том, что при формировании первого впечатления общее позитивное впечатление о человеке приводит к переоценке неизвестного человека. Механизм ошибок похож во всех трех случаях, но источником ореола являются разные причины, что и позволило выделить три основные ошибки — превосходства, привлекательности и отношения к нам.

Важно, что ошибкой является не само по себе построенное по схеме первое впечатление, а использование этого впечатления не по адресу в длительном межличностном общении.

В процессе восприятия людьми друга друга, помимо рассмотренных, выделяют также следующие эффекты.

Эффект первичности и новизны – при взаимодействии с малознакомы-

ми людьми большее значение придается данным, полученным вначале, а при общении со старыми знакомыми – последним сведениям.

Эффект проекции – проявляется в приписывании приятному собеседнику своих достоинств, а неприятному – своих недостатков. Классический пример проекции: начальника, не обладающего способностью к систематизации, организованности будут раздражать в подчиненных эти же качества.

Эффект средней ошибки – это тенденция смягчать оценки наиболее ярких особенностей другого человека в сторону среднего.

2.2.3. Имидж делового человека

Наш образ – это наш портрет, который мы показываем окружающим. Он должен работать на нас, а не против нас, должен правдиво отображать лучшие качества и при этом быть простым и искренним.

Составляющие имиджа делового человека – это впечатление, которое он производит (внешний вид, речь, манеры, окружающие его люди и вещи), и его деловые качества.

Одежда – оказывает влияние на восприятие носящего ее человека на стадии первого впечатления. Особенно велика роль одежды при кратковременных контактах. С одежды начинается формирование первого впечатления, даже если через некоторое время мы забыли, во что человек был одет.

При встрече с партнером или работодателем небрежность и раскованность в одежде могут привести к нежелательным последствиям. «Жалкий внешний вид» – одна из первых причин отказа в приеме на работу по результатам собеседования. Наша внешность дана нам природой или родителями, и изменить ее не в наших силах. Но необходимо помнить, что в деловом общении на другого человека действуют не столько прямые и универсальные признаки физической привлекательности, сколько косвенные: вкус в одежде и ухоженность тела, а также признаки подготовленности к встрече.

Выбор стиля одежды воспринимается как свидетельство того, каков у человека образ «Я», точнее – каких эталонов-стереотипов он придерживается, что считает правильным, приличным, красивым. Человеку «автоматически» приписываются те качества, которые традиционно связываются с одеждой, в которой его видят. При восприятии человека в униформе ему автоматически приписывается определенная роль и ожидается соответствующее поведение. Облегчая приписывание роли (ожидаемое обществом), униформа ограничивает диапазон ожидаемых поступков и со стороны воспринимающего, и со стороны носящего (так, от человека в белом халате мы ожидаем одного поведения, в военной форме – другого; женщина в халате и фартуке или женщина в бальном платье не только воспринимается, но и ведет себя по-разному).

Так, перед равными практически по всем параметрам группами испытуемых в качестве объекта формирования впечатления выступал один и тот же человек, но к каждой новой группе он выходил в другой одежде или менялись (если это была женщина) прическа, украшения и пр. Эксперименты показали, что когда человек появлялся в другом костюме (в обычном штатском, в тренировочном, в рабочем комбинезоне, в духовном одеянии, в военной форме), то испытуемые группы помимо черт, отмеченных у этого человека всеми группами, называли у него также те качества, на которые указывал костюм, в котором был оцениваемый ими человек. Например, когда на человеке была военная форма, ему устойчиво приписывались такие качества, как дисциплинированность, аккуратность, настойчивость, открытость по отношению к другим людям, свобода в проявлении чувств.

Определенные виды одежды традиционно ассоциируются с определенным социальным положением, политической ориентацией, мерой консервативности взглядов на отношения между полами, степенью общительности и т.д. Хорошо известно влияние одежды на восприятие физической привлекательности и сексуальности человека. Доказана связь одежды с оценкой таких характеристик человека, как, снобизм, робость, застенчивость, отношение к противоположному полу, естественность или

неестественность. Символизм в одежде связан с общим явлением переноса особенностей внешнего облика человека на его внутренний мир. Так, жесткость одежды символически ассоциируется с физической силой, «вертикальность» линий - с моральной чистотой и стойкостью; теснота, плотно прилегающая одежда могут символизировать жесткий контроль человека над собой; свобода и неряшливость ассоциируются с аморальностью.

Замечено воздействие одежды на поведение носящего. Через особенности кроя и посадки, одежда не только задает осанку, жесты, позы и другие особенности телодвижений человека, но и как бы диктует определенную манеру держать себя в обществе в более широком понимании этого термина; порождает, как говорили раньше, манеру поведения. Выбирая одежду, человек не просто оформляет свою внешность, но и определяет стиль своего поведения.

В настоящее время многие люди одеваются в соответствии с правилами социального или профессионального сообщества, придерживаются так называемого «дресс-кода». Обращают также внимание на соответствие одежды возрасту и статусу человека. Усвоение неписаных правил того, как надо одеваться, - это неотъемлемая часть искусства делать карьеру.

Стереотипы в восприятии одежды весьма устойчивы: представители деловых кругов и руководители высокого ранга предпочитают так называемый консервативный стиль одежды, причем как мужчины, так и женщины.

Молодежь и представители творческих профессий склонны одеждой еще раз подчеркнуть свою индивидуальность, нестандартность и независимость. Отклонения от этих стереотипов могут вызвать недоумение и недоверие, отношение к человеку, как к «чужаку».

Сильно привлекает внимание степень опрятности одежды. Неряшливость и неопрятность быстро портят впечатление, если, конечно, это не специальный стиль хиппи. Бедно одетый человек может вызвать сочувствие и желание помочь, а крайне неряшливо — брезгливость.

Важное значение имеет также **цвет одежды**. Если женщины отдают предпочтение прохладным цветам, в частности светло-голубому; а мужчины —

теплым: красному, желтому, оранжевому, то считается, что женщины хотят добавить себе рациональности, а мужчины теплоты. Обычно, розовый цвет считается типично женским, а голубой – типично мужским. Для деловой одежды предпочтительнее сине-коричневая и серая гамма. Замечено, что сочетание коричневых и синих тонов придает облику солидность и авторитетность. Синий цвет успокаивает и внушает доверие, коричневые тона свидетельствуют об основательности, а серый цвет подчеркивает индивидуальность.

Серый цвет нейтрален, он не вызывает никаких психологических реакций: не успокаивает и не возбуждает. Предпочтение темно-серого цвета связывается с наличием потребности в телесном и духовном удовлетворении, средне-серого – со стремлением к стабильности и порядку, светло-серого – с готовностью к переживаниям и желанием контакта с окружающими. Серый цвет способствует внутренней стабильности, снижает утомляемость и в то же время несколько отгораживает нас от окружающих. Так что столь частое предпочтение мужчинами костюмов серых цветов не случайно, он соответствует их внутреннему настрою на эмоциональную замкнутость, порядок и рациональный риск в делах.

Яркие цвета (особенно красный и желтый), разумеется, привлекают внимание, но и возбуждают, провоцируют на агрессию. Поэтому в деловом стиле они используются редко. Мужчина в черном костюме и белой рубашке воспринимается резким, напористым, упрямым, прямолинейным.

Значение, близкое к одежде, имеет и другой компонент оформления внешности - **прическа**, которая тоже может отражать значимые характеристики личности и ее социальную роль. Прическа, так же, как одежда, влияет на социальные ожидания. Например, среди мужчин короткие аккуратные прически ассоциируются с серьезными людьми, длинные волосы – с людьми искусства, бритая голова – с представителями экстремальных движений и т.п. У женщин отношение к прическе более сложное, но и у них деловому стилю соответствует более строгая прическа, подобранные волосы или короткая

стрижка. Кроме того, с помощью прически можно скрыть или подчеркнуть особенности строения лица, отражающие наиболее важные и выразительные черты личности человека, изменить представление о возрасте и т.д.

К одному из способов ухода за лицом относится **макияж**. Его стратегическое назначение — скрыть возрастные изменения лица и свойственные ему какие-либо дефекты. Нередко к макияжу обращаются для того, чтобы скрыть плохое самочувствие. В таких случаях он выполняет функцию грима.

2.2.4. Самоподача (самопредъявление, самопрезентация) в общении

Самоподача в общении - это возможность активно влиять на восприятие партнера. По существу, самоподача состоит в управлении вниманием.

Например, когда мы смотрим на дерево, наше внимание в общем и целом зависит от нас самих: если у нас плохое настроение, то мы обращаем внимание на уродливые наросты на стволе, а если хорошее — то на зеленую листву. Дерево не в состоянии само управлять нашим вниманием— оно не может «прикрыть» некрасивое место ветвями, не может успокаивающе пошелестеть листьями. При восприятии конкретного человека все обстоит иначе. Каждый может управлять вниманием партнера — надеть яркую одежду, что-то подчеркнуть в своем поведении, а что-то затенить и, таким образом, создать своеобразную иерархию признаков своего образа. Управление вниманием может производиться невольно и неосознанно, с тем же успехом, что и осознанно, хотя, конечно, целенаправленная самоподача иногда может быть совершенно неотразимой.

Для того чтобы произвести на других нужное впечатление, необходимо учитывать законы социальной перцепции (восприятия людей). Тот или иной акцент в одежде, наличие того или иного значка, манера разговора и поведения и т. п. приводят воспринимающих к приписыванию человеку определенных личностных качеств и формированию и оценке его целостного образа. Поэтому и важно учитывать, какой образ себя мы хотим создать, делая акцент на той или

иной детали нашего внешнего облика и поведения, с помощью которой будет направляться внимание нашего собеседника по определенному пути. При этом важно учитывать, с каким партнером мы имеем дело и в какой ситуации. Например, модная одежда одного человека будет воздействовать на окружающих только в том случае, если все остальные будут одеты одинаково немодно.

Е. Джонс классифицирует стили самопрезентации следующим образом. Он выделяет запугивание, ориентацию на пример (образцовое поведение), просительство и инграциацию (заботу о привлекательности собственных личностных качеств с тем, чтобы оказать влияние на другого человека).

Для осуществления стратегии **инграциации** используются ряд тактик: позитивные высказывания субъекта о самом себе; превозношение персоны, выступающей в качестве цели, с помощью лесты, комплиментов и других позитивных подкреплений; проявление к этому субъекту интереса; конформность по отношению к нему; оказание каких-либо услуг.

Использование **запугивания** присуще субъектам, обладающим определенной властью, полномочиями в лишении каких-либо благ, изменении условий жизни персоны, служащей целью. В данном случае человек, применяющий такой стиль самопрезентации, зачастую угрожает адресату воздействия, чтобы добиться от него требуемого поведения.

Стратегия **образцового поведения** предполагает демонстрацию моральных достоинств субъекта самопрезентации. Это реализуется благодаря следующим поведенческим тактикам: самоотречению, пренебрежению собственными интересами, борьбе за «правое дело», оказанию помощи.

«**Просительство**» – это стиль тех, кто не обладает большой властью и предполагает демонстрацию собственной беспомощности и обращение с просьбой к объекту самопрезентации.

Как отмечает Джонс, реализация каждого из данных стилей связана для субъекта с определенным риском. Например, человек, преимущественно демонстрирующий своим поведением стратегию запугивания, рискует прослыть «буйным, слабым, нерезультативным»; придерживающийся инграциации –

«льстецом, угодливым конформистом»; стратегии образцового поведения – «лицемером», а просительства – «ленивым, слабым».

В психологической литературе также выделяют самоподачу превосходства, самоподачу привлекательности, самоподачу отношения, самоподачу актуального состояния и самоподачу причин поведения.

Самоподача превосходства. Для того чтобы быть эффективным, этот механизм социального восприятия должен опираться на некоторые объективные признаки, знаки превосходства — одежду, манеру речи и поведение. Но поскольку самоподача — это управление вниманием партнера, очень важно к тому же, чтобы эти факторы при подобном механизме социального восприятия были действительно заметны, акцентированы, подчеркнуты и выделены.

Например, модная молодежная одежда одного человека будет воздействовать на окружающих только в том случае, если она будет рассматриваться на фоне немодной одежды остальных. Когда все одеты одинаково, этот фактор не сработает.

Если же необходимо скрыть превосходство, то следует позаботиться об обратном. Когда молоденькая девушка надевает строгий темно-серый костюм, каждый понимает, что она идет не на танцы. Вероятно, для нее чрезвычайно важно подчеркнуть свой статус — ей нужно завуалировать молодость, акцентировать некоторую официальность.

Самоподача превосходства имеет очень большое значение для людей, специальность которых подразумевает профессиональное общение, — руководителей, юристов и многих других.

Если показать превосходство при помощи одежды достаточно просто, то акцентировать превосходство в манере поведения значительно сложнее. Признаком превосходства здесь является независимость, за которой скрываются те или иные нарушения норм общения.

Например, вызывающее поведение молодежи служит именно тому, чтобы подчеркнуть такой манерой поведения свое превосходство. Кто не слышал в

общественном транспорте преувеличенно громкий смех, подчеркнутое употребление либо непонятных, либо нецензурных слов? Это своеобразный способ самоподачи — только через независимость (в данном случае — в речи). Разумеется, такое поведение — признак низкой культуры в общении.

Самоподача привлекательности. Правило самоподачи привлекательности очень простое: не одежда сама по себе делает человека привлекательным, а та работа, которая затрачена на ее приведение в соответствие с внешними данными.

Самоподача отношения. Всегда очень важно уметь показать партнеру свое отношение к нему — чаще хорошее, но иногда и плохое.

Очень важно, чтобы вербальные и невербальные средства не противоречили друг другу: совпадение этих средств усиливает доверие к человеку.

Самоподача актуального состояния и причин поведения. Огромное количество таких часто употребляемых оборотов, как «я не виноват, что...», «обстоятельства так сложились, что...», «я был вынужден...» и т.д., являются достаточно простыми и всем доступными, наивными, если можно так выразиться, средствами самоподачи, в которой внимание партнера привлекается к той причине собственных действий, которая кажется нам наиболее приемлемой.

Самоподача влияет на общение всегда, совершенно независимо от того, насколько полно люди ее себе представляют и как они к ней относятся.

Если два приятеля собираются на важный разговор к руководителю и один из них считает необходимым надеть лучший костюм, белую рубашку и галстук, чтобы выглядеть «соответственно», а другой презирает такое подлаживание под ситуацию и поэтому идет в джинсах и старом свитере, то, несмотря на разное отношение к ней, самоподачу производят оба: первый «подает» официальность, уважение, статус, респектабельность, другой «предъявляет» независимость, наивность, самостоятельность.

Таким образом, самоподача объективно присутствует в любом общении,

хочет того человек или нет. Это значит, что она в любой ситуации может послужить источником ошибок при восприятии другого человека. Самоподача играет важную роль в дружеских и деловых отношениях. Именно поэтому, если ее влияние недоучитывается, это является непростительной ошибкой.

2.2.5. Формирование аттракции

Общий механизм формирования аттракции основывается на том, что любой сигнал, поступающий к человеку через его органы чувств, может исчезнуть без следа, а может сохраниться в зависимости от его значимости и эмоционального заряда. Эмоционально значимый сигнал, посылаемый партнеру, остается в сфере бессознательного и оказывает свое влияние в виде эмоционального отношения. В этом случае человек, оценивая свое отношение к другим людям, говорит, что не знает, почему он относится к ним так, а не иначе.

Если в процессе общения посылать партнеру сигналы так, чтобы они имели для него эмоционально положительное значение и при этом он эти сигналы не осознавал, то возникает эффект, при котором партнер будет утверждать, что общение было приятным, и собеседник располагает к себе.

Если же повторить это несколько раз, то у партнера будет вырабатываться достаточно стойкое эмоционально-позитивное отношение. Распожив к себе таким образом человека, т.е. сформировав аттракцию, вы с большей вероятностью добьетесь принятия им вашей позиции, его внутреннего согласия с ней.

Психологические приемы формирования аттракции

Прием «Имя собственное» - обращайтесь к человеку по имени (или имени, отчеству), желательно начинать каждую третью фразу с имени партнера, старайтесь не использовать безличных оборотов.

Прием «Зеркало отношений» - демонстрируйте такое отношение к партнеру, которое вам было бы желательно иметь с его стороны, ведите себя так, как будто установлению желательных отношений уже ничто не мешает.

Прием «Терпеливый слушатель» - не только говорите, но и внимательно слушайте своего партнера.

Прием «Личная жизнь» - говорите о том, что интересно вашему партнеру, искренне интересуйтесь его делами, можно рассказать о себе, но не будьте назойливым и навязчивым.

Прием «Обратная связь» - стоит постоянно давать партнеру «обратную связь», то есть говорить или показывать ваше отношение к конкретному вопросу или позиции (каждый на собственном опыте знает, как неприятно говорить с человеком, который смотрит на вас молча с непроницаемым видом).

Прием «Золотые слова» - говорите комплименты и формулы вежливости, улыбайтесь.

Требования к комплиентам

1. «Один смысл». Комплимент должен отражать только позитивные качества человека. В комплименте следует избегать двойного смысла, когда, например, данное качество у человека можно считать и позитивным, и негативным. Например: «Слушая ваши беседы с людьми, я каждый раз удивляюсь вашей способности так тонко и остроумно уходить от ответа!». Здесь явно нарушено это правило, условно названное «один смысл».

2. «Без гипербол». Отражаемое в комплименте позитивное качество должно иметь лишь небольшое преувеличение. Например: «Я всегда поражаюсь вашей аккуратности и пунктуальности», — сказал руководитель, принимая отчет от подчиненного. Того эти слова не просто удивили, а изумили. Во-первых, за ним ходит слава прямо противоположного свойства, а во-вторых, сейчас даже повода не было для этих слов, не то что причины.

3. «Высокое мнение». Важным фактором является собственное мнение человека об уровне отраженных в комплименте качеств. Предположим, человек твердо знает, что уровень этого качества у него значительно выше, чем сказано в комплименте. Например, человек, у которого действительно феноменальная память (и это мнение прочно укрепилось у него в сознании), вдруг слышит в свой адрес такие слова: «Я поражаюсь тому, как вы сразу запомнили номер

телефона! У вас блестящая память!». Или врач слышит: «Можно только поразиться вашему мастерству! Как вы быстро поставили ему диагноз аппендицита!». И в первом, и во втором случае — это не комплименты, а банальности. Последствия могут быть негативными, так как нарушено правило, условно названное «высокое мнение».

4. «Без дидактики» - комплимент должен констатировать наличие данной характеристики, а не содержать рекомендации по ее улучшению. Вот некоторые образцы таких «комплиментов»: «Тебе следует быть активнее!»; «Твердость убеждений украшает мужчину! Умей отстаивать свои позиции!».

5. «Без претензий». Сотрудник вовсе не стремится к совершенствованию данного своего качества. Более того, считает, что было бы плохо, если бы оно — это позитивное качество — было выражено у него сильнее, чем сейчас. Например, один из ваших подчиненных, который тоже является руководителем, считает, что способность к комплиентам — вовсе не достоинство настоящего организатора производства. И если вы, будучи убежденным в обратном, попытаетесь сделать ему комплимент типа: «Я слышал, что вы блестяще умеете делать комплименты!», то он, пожалуй, обидится.

6. «Без приправ». Последнее правило касается не самого содержания комплимента, а тех дополнений, которые нередко следуют за ним. Например: «Руки у тебя действительно золотые. А вот язык твой — враг твой».

Правила использования комплиментов:

1) встраивайте слова-комплименты в общую фразу;
2) не делайте пауз;
3) конструируйте фразу так, чтобы после комплимента следовал содержательный текст; чем длиннее общая фраза после слов-комплиментов, тем лучше;

4) желательно выстраивать высказывание так, чтобы часть общей фразы после слов-комплиментов содержала нечто такое, что захватывало бы внимание слушающего.

Таблица 5 - Примеры комплиментов для делового взаимодействия

Ситуация	Комплимент
Когда партнер сумел во время переговоров добиться большего, чем было намечено	Как вам удается так расположить к себе людей?
Когда партнер отметил что-то характерное и важное для фирмы	Я раньше не знал, что вы так тонко и хорошо разбираетесь в людях, вы потрясающий аналитик!
В ответ на добрую улыбку, явно адресованную вам	Знаете ли вы, что ваша улыбка просто обезоруживает!
После длительных переговоров, завершившихся для вас удачно	Всегда приятно иметь дело с таким партнером!
Когда беседа закончилась успешно	До чего же приятно взаимодействовать с таким интересным партнером!
Партнеру, который неожиданно для вас открыл вам на что-то глаза	Общаясь с вами, можно многому научиться!
Партнеру, который неожиданно для участников дискуссии блеснул эрудицией	Меня всегда поражает широта вашего кругозора!
Партнеру, который был участником конфликта, но удержался от ответного выпада	Как вам удалось воспитать в себе такую сдержанность?
В ситуации, когда партнер легко мог «сорваться», но не сделал этого	Ваша стойкость и выдержка меня всегда восхищают!
Партнеру, который, несмотря на трудности, довел дело до конца	Вашей воле можно позавидовать!
Партнеру, который все-таки добился своего	Это прекрасно, что у вас такой настойчивый характер! Вы такой целеустремленный, как мне этого не хватает!

Ситуация	Комплимент
Партнеру, который чем-то бескорыстно пожертвовал ради другого	Меня подкупают ваша доброта и отзывчивость!
Партнеру, который вел переговоры в трудной, конфликтной ситуации и сумел их эффективно завершить	Знаете ли вы, что ваша энергия просто заряжает других!
Партнеру, сделавшему хороший доклад или сообщение	Какая у вас прекрасная речь! Слушать вас – одно наслаждение!
Партнеру, который впервые достиг больших результатов в переговорах и сам смущен этим	Вы скромничаете! Ваши способности говорят за вас! (давно известны!)
Партнеру, который в ходе дискуссии по памяти привел необходимые данные, интересную информацию	У вас энциклопедическая память! Ваша эрудиция поражает!
Партнеру, сумевшему кого-то переубедить	Вашей логике и умению убеждать можно позавидовать!
Исполнителю, справившемуся с неприятной, рутинной работой	Это прекрасно, что у вас такой настойчивый характер!
Человеку, нашедшему подход к сложному клиенту	Я раньше и не знал, что вы так тонко и хорошо разбираетесь в людях!
Организатору различных мероприятий	Уверен, что в этом деле вас трудно превзойти!
Мастеру на все руки	Верно говорят, у вас действительно «золотые руки»!

2.3. Коммуникативная сторона общения

Коммуникация – это передача информации, обмен мнениями, переживаниями, настроениями, желаниями и т.д., которая по способу представления информации может быть вербальной и невербальной.

Содержание конкретной коммуникации может быть различным: обсуждение новостей, сообщение о погоде или спор о политике, решение деловых вопросов с партнерами и др. Что бы это ни было – это всегда коммуникация. Действия, целью которых является смысловое восприятие, называются коммуникативными. Существует четыре базовых элемента коммуникационного процесса:

Отправитель (коммуникатор) — лицо, генерирующее идею или собирающее информацию и передающее ее;

Сообщение (процесс кодирования?) – непосредственно информация;

Канал - средство передачи информации (устная передача, совещания, телефонные переговоры, письменная передача, служебные записки, отчеты, электронная почта, компьютерные сети);

Получатель (адресат, реципиент) - лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

Необходимо помнить, что коммуникация в общении всегда значима для ее участников, так как обмен сообщениями происходит не без причины, а ради достижения каких-то целей, удовлетворения определенных потребностей и т.д.

Основной целью обмена информацией является выработка единой точки зрения между общающимися, установление согласия по поводу ситуаций и проблем, при этом важно, чтобы передаваемая информация была правильно понята. Умение точно выражать свои мысли и умение слушать являются составляющими коммуникативной стороны общения.

2.3.1. Барьеры общения

1. Барьеры взаимодействия

Мотивационный барьер возникает, если у партнеров разные мотивы вступления в контакт, например: один заинтересован в развитии общего дела, а другого интересует только немедленная прибыль, то есть каждый преследует цели, идущие вразрез с намерениями другой стороны, и не говорит об этом открыто.

Лучше с самого начала выяснить намерения друг друга, согласовать мотивы сотрудничества. Если это не удастся, совместная работа обречена на неудачу.

Этический барьер возникает тогда, когда взаимодействию с партнером мешает нравственная позиция, несовместимая с вашей. Идти ли на компромисс, каждый решает сам. Но вот пытаться перевоспитывать или стыдить партнера не рекомендуется.

Барьер стилей общения. Как известно, у каждого человека свой стиль общения. Он зависит от темперамента человека, его характера, мировоззрения.

Стиль общения формируется под влиянием воспитания, окружения, профессии. Содержание *стиля общения* составляют:

- преобладающий мотив общения (взаимодействие, самоутверждение, эмоциональная поддержка и т.п.);
- отношение к другим людям (мягкость, доброжелательность, терпимость или жестокость, рационализм, эгоцентризм, предубежденность и т.п.);
- отношение к себе (самолюбование, признание своих недостатков, отстаивание «чести мундира», навязывание своего мнения и т.п.);
- характер воздействия на людей (давление, принуждение, манипуляция, сотрудничество, личный пример, невмешательство и т.п.).

Выделяют партнерский и непартнерский стиль общения; по степени и характеру вмешательства в деятельность и поведение другого человека выделяют альтруистический, манипулятивный и миссионерский (партнер

стремится сохранить дистанцию в общении, соблюдает невмешательство в дела и суждения собеседника, воздействует личным примером) стили общения. В зависимости от потребности в общении и ее внешнего проявления нетрудно различить стиль общения экстраверта и интроверта.

2. Барьеры восприятия и понимания

Эстетический барьер возникает в том случае, когда партнер неопрятно, неряшливо одет или обстановка в его кабинете, вид рабочего стола не располагают к беседе.

Социокультурные барьеры коммуникации обусловлены следующими причинами: принадлежностью партнеров к различным социальным группам общества, различным языковым, этническим, расовым, возрастным и т.д. сообществам. Формируясь в определенной социальной среде, человек одновременно формируется и в специфической культурной среде. Классическим примером действия культурных различий является широко известный случай с рекламой американского крема от морщин в одной из арабских стран. Реклама включала две фотографии: на первом фото была запечатлена женщина до применения крема, на втором – после. Не был учтен один нюанс: на арабском языке люди читают справа налево. В итоге для потенциальных клиенток «до» и «после» поменялись местами.

Иногда препятствием в общении может быть профессия, пол и возраст партнера. Доказано, что барьер общения тем меньше, чем выше авторитетность говорящего в глазах слушающего. Иначе говоря, чем выше авторитет, тем легче происходит усвоение предлагаемого сообщения. Пословица «яйца курицу не учат» показывает отношение к партнеру, не имеющему авторитета у собеседника, т.е. он не авторитет, его можно не слушать.

Барьер отрицательных эмоций

Л.Л. Попова описывает следующие виды барьеров отрицательных эмоций:

Барьер страдания. Сюда можно отнести, например, неудовлетворенность социальным статусом, сильно заниженную самооценку, трагические события,

физические боли и т.д.

Часто случаются ситуации, когда с человеком, у которого произошла какая-либо трагедия, очень тяжело завести беседу, найти общий язык, подобрать нужные слова. Мы пытаемся подбодрить человека, поддержать его в сложившейся ситуации, но он может отреагировать на эти попытки очень агрессивно. И иногда из-за этого между людьми увеличивается дистанция, они начинают реже видаться, меньше общаться, а в результате могут вообще прекратить какие-либо отношения.

Барьер гнева. Может возникнуть, например, в ответ на неожиданное препятствие, оскорбление и т.д. В порыве гнева человек может не контролировать свои слова, поступки. Именно в гневе мы говорим самым родным людям слова, которые причиняют им боль, и не замечаем этого. Но именно из-за этих слов мы теряем друг друга, реже видимся, реже делимся своими впечатлениями и переживаниями. Чтобы такого не происходило, надо научиться сдерживать себя и свои эмоции, научиться подбирать правильные слова для того, чтобы не обидеть собеседника и преодолеть данный барьер.

Барьер брезгливости и отвращения может возникнуть в результате «гигиенического неприятия» одного человека другим или вследствие нарушений кем-либо элементарных этических норм. Причинами возникновения данного барьера могут стать гигиенически неприятные действия партнера по общению, например, сморкание или почесывания; небрежная и излишняя жестикуляция партнеров; грязные ногти; излишняя потливость ладоней рук; отталкивающие манеры; гнилые передние зубы; неприятный запах изо рта; мятая грязная одежда; нарушение психологической дистанции общения; рубцы от ожогов на лице и прочее.

Если на физические дефекты окружающие быстро перестают обращать внимания, то гигиенические отклонения они не приемлют всегда.

Барьер презрения (предрассудки, аморальные поступки и т.д.).

Барьер страха.

Барьер вины и стыда. Данный барьер может возникнуть как результат

неумеренной похвалы, критики, боязни показаться неловким и т.д.

Бывают такие ситуации, когда человек, которому сделали замечание, выговор или же покритиковали его действия, относится к этому очень серьезно. Его могут обидеть слова, прозвучавшие в его адрес. Он может замкнуться, перестать высказывать свою точку зрения, сказать что-то вразрез мнению собеседника из-за боязни показаться неловким, быть осмеянным.

Барьер плохого настроения.

Состояние здоровья человека, физическое или духовное, также влияет на то, как человек общается.

Психологические барьеры общения по своей природе могут быть продуктом как безличных механизмов социально-психологического взаимодействия и взаимовлияния людей друг на друга, так и влияния личностных индивидуальных особенностей партнеров по общению. Примером первых могут служить стереотипы восприятия партнера по общению. Примером вторых могут быть индивидуальные, прежде всего характерологические, особенности личности.

Кроме перечисленных, к наиболее распространенным формам психологического барьера относится нервное напряжение, которое может привести к скованности мысли, эмоциональному срыву, провалам в памяти, речевым аномалиям, неадекватности восприятия и реагирования на действия других людей. В качестве психологических барьеров могут выступать некоторые психические состояния (индифферентность, апатия, депрессия) и психические свойства личности (замкнутость, излишняя застенчивость, повышенная впечатлительность, стыдливость).

Барьер установки. Позицию человека в общении во многом предопределяет его жизненный опыт. Часто, еще не начав разговор, человек бывает убежден в неправоте своего собеседника. В основе его лежит установка, т.е. сформировавшаяся у человека оценка, стереотип, готовность к определенному действию, отрицательные реакции, предубеждение.

Ваш деловой партнер может обладать негативной установкой по

отношению к вам или к организации, представителем которой вы являетесь, и эта установка будет распространяться на передаваемую вами информацию.

Барьер двойника заключается в том, что мы невольно судим о каждом человеке по себе, ждем от партнера по общению такого поступка, какой совершили бы на его месте. Но он ведь другой. Его позиция в этой ситуации определяется его нравственными нормами и установками. Чтобы барьер двойника не возникал, нужно развивать способности к децентрации.

3. Коммуникативные барьеры

Компетентность. Собеседники могут воспринимать одно и то же сообщение по-разному, в зависимости от уровня своей компетентности и предшествующего опыта, что приводит к вариациям в процессах кодирования и декодирования информации. Данный барьер является весьма существенным, так как из-за некомпетентности одного из собеседников общение может разрушиться.

Барьеры непонимания – связаны с неэффективной вербальной коммуникацией (трудности в передаче и понимании информации).

Фонетический барьер (нев्यразительная быстрая или медленная речь, речь-скороговорка, речь с большим количеством звуков-паразитов).

Неполное понимание возникает из-за невнятной речи, плохой дикции и речи с дефектами. Поэтому, чтобы быть правильно понятым, надо учиться говорить внятно, разборчиво, достаточно громко и избегать скороговорки. Например, быстрая или медленная речь людьми воспринимается по-разному: это зависит от возраста, образования, индивидуальных особенностей. Так, пожилые люди поймут хуже быструю речь, а молодые – медленную.

Фонетический барьер возникает, когда люди говорят на повышенных тонах, при этом сразу блокируется понимание информации. Это связано с психологической особенностью человека. Когда на нас кричат, внимание человека концентрируется не на словах и смысле, а на отношении говорящего к партнеру. В результате (как защитная реакция) происходит сдвиг внимания. Он блокирует аналитическую деятельность мозга, и слова, адресованные

партнеру, не осознаются им.

Большое значение для понимания информации играет тон голоса и интонационные выделения ключевых слов и фраз. Делая те или иные ударения, расставляя разные акценты, мы можем изменить содержание мысли.

Стилистический барьер возникает в следующих ситуациях:

➤ несоответствия стиля речи коммутатора и ситуации общения (например, пациент может не принять критическое замечание в свой адрес, так как оно будет высказано в несоответствующей ситуации панибратской манере);

➤ стиля общения и актуального психологического состояния партнера по общению;

➤ форма коммуникации не соответствует ее содержанию (пример, пригласили на беседу, а вместо диалога был односторонний монолог);

➤ когда информация передается функционально-книжным языком.

Семантический барьер (различие в системах значений слов). Возникает, когда фонетический язык «наш», но по передаваемому смыслу «чужой». Пример, слово имеет не одно, а несколько значений. «Смысловые поля» у всех разные.

Причины возникновения:

1. Множество лексических значений у одного и того же слова.
2. Ограниченный лексикон у одного из партнеров по общению.
3. Использование жаргонных слов.
4. Использование специальных профессиональных терминов, которых непрофессионал не поймет.

Логический барьер (сложная и непонятная или неправильная логика рассуждений, доказательств).

Прежде чем высказать мысль вслух, человек кодирует информацию – вербализирует (превращает внутреннюю речь в слова). Получатель сообщения расшифровывает слова в соответствии со своим уровнем знаний, способом восприятия информации и мировоззрения. На этапе ВЫСКАЗАЛ – УСЛЫШАЛ – РАСКОДИРОВАЛ - ПОНЯЛ теряется или искажается 70% информации.

Пример.

Ночью раздался стук в окно.

-Хозяин, дрова нужны?

-Нет, не нужны.

Наутро глядь: дрова во дворе исчезли.

Факторы, затрудняющие передачу информации:

- Неточность высказывания.
- Неуместное использование профессиональных терминов.
- Неверное истолкование намерений собеседника.
- Чрезмерное использование иностранных слов.
- Неполное информирование партнера.
- Быстрый темп изложения информации.
- Неполная концентрация внимания.
- Витиеватость мысли.

Барьер модальностей. Незнание того, что у каждого человека есть свой приоритетный канал восприятия, нередко затрудняет общение.

Вот пример неэффективной коммуникации:

Первый собеседник: «Представьте себе...»

Второй собеседник: «Послушайте меня...»

В бытовой сфере это приводит к непониманию и обидам. Например, мать говорит сыну: «Сколько раз тебе повторять: Иди кушать!». Неудивительно, если сын-визуал не реагирует. Для него значимы были бы слова: «Посмотри, какой сегодня обед!»

Итак, для того чтобы в коммуникативном акте не возникал барьер модальностей, нужно передавать информацию в той модальности, в которой готов ее воспринимать партнер, в той форме, в которой она ему понятна.

Невежливость – это тот барьер, который мешает и правильно воспринимать партнера, и понимать, что он говорит, и взаимодействовать с ним. К сожалению, проявления невоспитанности нередки даже в деловой коммуникации. Невежливое обращение можно пресечь спокойной, без

раздражения, собственной вежливостью. Бывают ситуации, когда вы вынуждены выслушать справедливое или несправедливое выражение возмущения. Помните, что ваша цель – сотрудничество, а не конфликт. Когда человек груб, возникает желание тотчас резко поставить его на место. Но это может привести к перебранке. Лучше ответить холодным и спокойным тоном. На многих это действует отрезвляюще. Есть и другие способы успокоить возмущенного собеседника.

2.3.2. Невербальная коммуникация

Язык – это знаковая система сознательного; она реализует в речи то, что вы осознанно собираетесь в ней реализовать. А знаковая система невербальных средств – семиотика бессознательного, она реализует те мотивы, которые находятся в бессознательном. Очень часто невербальные средства коммуникации противоречат реальной речи.

Если человек чувствует нечто, он передает это специальными знаками, что очевидно. Интересно другое: если насильно лишить человека возможности эти знаки демонстрировать, у него в связи с их отсутствием меняется само психологическое состояние. Например, если человек жестами демонстрирует негативное отношение к вам, лишите его физической возможности демонстрировать это отношение, и, возможно, ваша ситуация улучшится.

Невербальная коммуникация - это взаимодействие между людьми с помощью неречевых средств, обмен невербальными посланиями и их интерпретация в данной ситуации.

Альберт Меграбиан установил, что в общении 7% информации передается путем вербальных средств, 38% за счет звуковых невербальных средств, т.е. тембра, интонации, силы звука и 55% информации отводится невербальным средствам. Невербальная коммуникация определяет выразительность и использует следующие знаковые системы:

1. Оптико-кинетическую – поза, жест, мимика, походка и т.д. В целом оптико-кинетическая система предстает как более или менее отчетливо воспри-

нимаемое свойство общей моторики различных частей тела (рук — жестикация, лица — мимика, позы — пантомима). Эта общая моторика отображает эмоциональные реакции человека. Именно эти особенности и называются кинетикой.

2. Пара- и экстралингвистическую. Паралингвистическая система – это система вокализации речи, то есть качество голоса (диапазон, тональность, интонация, темп, ритм, громкость речи). Экстралингвистика – это эмоциональное сопровождение речи (смех, плач, покашливания, паузы и т.п.). Паралингвистическая и экстралингвистическая системы представляют собой «добавки» к вербальному общению.

3. Тактильную – включает в себя различные прикосновения (рукопожатие, поцелуй, похлопывания и т.п.). Такесика – это невербальная коммуникация, связанная с тактильной системой восприятия, включающая самые разнообразные прикосновения – рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания, объятия и т.д.

4. Пространственно-временную. Изучением норм пространственной и временной организации общения занимается проксемика. Проксемика (proximity – близость) – это пространственные взаимоотношения людей в процессе общения. Данное понятие было предложено американским исследователем Э. Холлом.

5. Контакт глаз – это специфическая знаковая система, связанная со зрительным восприятием (движения глаз, частота обмена взглядами, их длительность, смена статики и движения взгляда и т.п.).

Совокупность этих знаковых систем призвана выполнять следующие 4 функции: 1) создание и поддержание психологического контакта, регуляция процесса общения; 2) дополнение речи, придание новых смысловых оттенков словесному тексту; 3) репрезентация эмоциональных состояний партнеров по коммуникативному процессу; 4) замещение речи.

Известно, что неискренность человека, мы «читаем» прежде всего, благодаря сигналам нашей невербальной системы. В обыденной жизни люди чаще

всего называют это интуицией или «шестым чувством». В данном случае речь чаще всего идет о неконгруэнтности - т.е. о несовпадении вербальных и невербальных сигналов. Об этом размышляли еще древние, свидетельством чего является само происхождение слова «интуиция». Латинское *intueri* означает про «внимательно смотреть». На этом принципе основан, кстати, широко известный детектор лжи, позволяющий с помощью чувствительных датчиков различать еле уловимые изменения кожи, глаз, рук, ног и т.д.

Жестикуляция в разговоре. Понимание языка мимики и жестов позволит более точно понять, какую позицию в разговоре занимает партнер, как встречено то, что вы говорите, — с одобрением или враждебно.

Выделяют следующие группы жестов, которые предоставляют партнерам по общению самую разнообразную информацию.

Таблица 6 – Интерпретация жестов

Жесты	Возможная интерпретация
Жесты уверенности	<ul style="list-style-type: none"> • Кисти рук соединены кончиками пальцев, ладони не соприкасаются; • кисти рук сцеплены сзади, подбородок высоко поднят; • во время передачи информации локти не прижаты к туловищу; • руки в карманах, большие пальцы снаружи; • одна рука обхватывает другую в области ладони.
Жесты беспокойства, раздражения и лжи	<ul style="list-style-type: none"> • Прижатые вплотную к бокам локти; • ерзание в кресле; • одной рукой человек поправляет пуговицу или запонку на рукаве; другой, браслет часов или манжету; • человек двумя руками держит букет цветов, чашку с чаем, сумочку (женщины); • потирание мочки уха или боковой части шеи.

Жесты	Возможная интерпретация
Жесты, выражающие агрессивность	<ul style="list-style-type: none"> • Тесно сплетенные пальцы рук, особенно если руки находятся на коленях; • сжатые в кулаки пальцы; • поза на стуле «верхом»; • руки в карманах, большие пальцы снаружи: у мужчин – амбициозность, у женщин – агрессивность.
Жесты несогласия	<ul style="list-style-type: none"> • Боковой взгляд – жест недоверия (в случае, когда взгляд отводится и возвращается вновь, подобное движение воспринимается партнером как жест несогласия); • прикосновение к носу или легкое потирание его – чаще проявляется при наличии в переговорах или дискуссии контраргументов; • ноги у сидящего направлены к выходу – желание уйти; такое же желание проявляется, когда собеседник снимает очки и демонстративно откладывает их в сторону.
Жесты, относящиеся к оценке получаемой информации	<ul style="list-style-type: none"> • Рука у щеки; • один палец отставлен, остальные под подбородком (при критической оценке сказанного или негативном отношении к партнеру в данный момент); • почесывание подбородка (в конфликтных дискуссиях в сочетании со взглядом искоса связано обдумывание следующего хода в диалоге); • почесывание пальцем спинки носа (озабоченность, сомнение); • манипуляции с очками; • рука поглаживает шею – недовольство, отрицание, гнев.

Таблица 7 - Жесты, проявляющие некоторые черты характера и отношение к ситуации

Жесты	Возможная интерпретация
Партнер во время разговора стремится опереться или прислониться к чему-нибудь.	Нуждается в поддержке, ситуация для него непонятна, не может найти нужный ответ.
Человек стоя опирается руками о стол.	Ощущает неполный контакт.
Руки в карманах, за спиной, либо скрещены на груди.	Человек замкнут.
Ладони рук в поле зрения партнера по общению.	Человек открыт для общения.
Лицо чуть наклонено вбок и опирается на ладонь или кулак.	Внутренний монолог, скука.
Указательный палец касается носа, остальные прикрывают рот.	Подозрительность, скрытность, недоверие.
Скрещенные руки с пальцами, плотно обжимающими предплечья (обхватывание руками).	Негативно подавленное отношение к ситуации.
Скрещенные руки и ноги у сидящего человека.	Нежелание вступать в контакт, демонстративность.
Ладонь, повернутая вниз (смотрит в пол).	Властность, психологическое давление на партнера.
Закладывание рук за голову.	Уверенность в себе, превосходство над другими, доминирование.

Глаза являются самыми мощными знаками невербальной коммуникации:

Основой для успешного общения служит контакт глаз, точнее – взглядов. Было установлено, что если человек нечестен или скрывает что-то, его взгляд задерживается на глазах партнера менее чем 1/3 часть всего времени общения (отведение взгляда или «бегающие глаза»). Правда, возможно, что это очень

скромный человек, который просто не решается смотреть вам в глаза. Подсознательно такой человек все равно вызывает недоверие.

Если взгляд человека встречается с глазами партнера более 2/3 времени, то это может означать либо заинтересованность, увлеченность общением (тогда зрачки обычного размера или слегка расширены), либо враждебность, невербальный вызов (зрачки очень расширены или сужены). Обычно советуют, чтобы построить хорошие отношения с другим человеком, Ваш взгляд должен встречаться с его взглядом немного больше половины всего времени общения.

Если вы хотите наладить отношения, в том числе при деловых переговорах, не следует надевать темные очки, потому что у других появится неприятное ощущение, что вы что-то скрываете. Партнер в этом случае чувствует себя неловко и в результате будет нарушена атмосфера общения. Существует уловка, позволяющая имитировать заинтересованный взгляд, не рискуя показаться агрессивным или выдать собственную скуку. Нужно смотреть не в глаза партнеру, а в область переносицы.

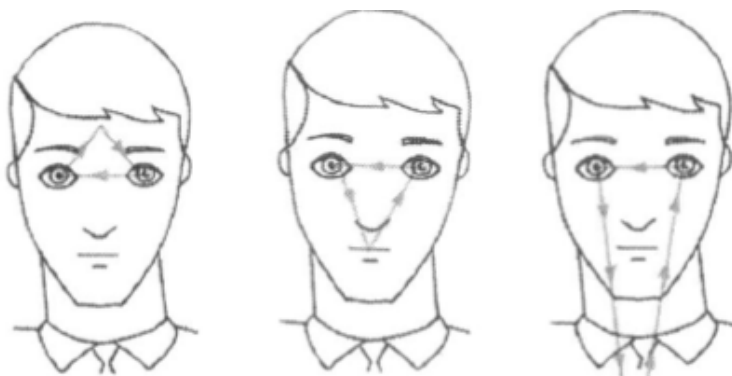
Для создания хорошего впечатления, для успешности общения важна и та часть лица и тела, на которую направлен взгляд. Исследования показали, что можно выделить деловой, социальный и интимный взгляд.

Деловой взгляд: ведя переговоры, представьте, что на лбу вашего собеседника находится треугольник. Направив свой взгляд на этот треугольник, вы создаете серьезную атмосферу, и другой человек чувствует, что вы настроены по-деловому. При условии, что ваш взгляд не опускается ниже глаз другого человека, вы сможете контролировать ход беседы.

Социальный взгляд: если ваш взгляд опускается ниже уровня глаз другого человека, создается атмосфера социального общения. Эксперименты по исследованию особенностей взгляда показали, что во время повседневного общения глаза смотрят на символический треугольник на лице человека, в данном случае расположенный на линии глаз и области рта.

Интимным взгляд становится тогда, когда глаза опущены ниже уровня рта, от подбородка до уровня узла галстука. Нередко мужчины и женщины при

помощи этого взгляда показывают свою заинтересованность к человеку. Взгляд искоса используется для передачи интереса или враждебности. Если он сопровождается слегка поднятыми бровями или улыбкой, то это означает заинтересованность. Если взгляд дополняется опущенными вниз бровями, нахмуренным лбом или опущенными уголками рта, он означает враждебное или критическое отношение.



Деловой взгляд

направлен на треугольник
на лбу партнера
по общению

Социальный взгляд

направлен на треугольник, обра-
зованный между глазами и ртом
собеседника

Дружеский взгляд

охватывает все лицо и шею
собеседника

Обратите внимание, если

1. Во время беседы вы отмечаете, что ваш партнер практически не смотрит вам в лицо (во всяком случае, значительно реже, чем обычно, а если вы ловите на своем лице его взгляд, то мгновенный). Точно можно утверждать: он не желает с вами контактировать либо испытывает чувство дискомфорта из-за необходимости дезинформировать вас.

2. Ваш партнер при беседе почти неотрывно смотрит на вас независимо от фазы диалога. Точно можно утверждать: вы представляете для него какой-то интерес. Возможные варианты: либо он изображает «удава», считая вас «кроликом», либо он испытывает к вам симпатию, либо его интерес к вам вполне деловой – он заинтересован в обсуждении с вами этого вопроса.

3. При нормальных взаимоотношениях (без выраженной личной симпатии или антипатии) партнер будет чаще направлять свой взгляд на вас в те моменты диалога, когда его сознание будет менее загружено либо когда вы

будете привлекать его внимание словами-обращениями.

4. Чем напряженнее для интеллекта беседа, тем реже будут взгляды на собеседника. Чем свободнее беседа, тем чаще партнеры обмениваются взглядами (разумеется, при прочих равных условиях).

5. Если вы заметили, что в какой-то момент диалога партнер перестал направлять на вас свой взгляд, а беседа такова, что не требует от него большого интеллектуального напряжения – значит, его отношение к вам ухудшилось. Это то же самое, как если бы он отвернул корпус чуть в сторону от вас. Ищите причину его недовольства.

Не менее выразительная часть лица — **губы**.

Они могут быть молчаливым источником информации. Плотнo сжатые губы — показатель задумчивости, изогнутые — сомнения или сарказма. С помощью глаз и губ можно отработать шесть вариантов мимики: прагматичная, решительная, открытая, закрытая, осторожная и застенчивая.

При освоении названных мимических выражений чрезвычайно велика роль улыбки. Существует непосредственная связь между душевным и физическим состояниями человека и его улыбкой. Как бы ни были вы хорошо воспитаны, вам не удастся светиться улыбкой, если вы испытываете физическую боль или какое-то душевное страдание.

2.3.3. Организация пространственной среды

Человек всегда пытается подчинить себе окружающее его небольшое пространство и воспринимает все находящееся в этом пространстве как часть себя или свою собственность.

В речевой коммуникации существует четыре зоны приближения:

1) 50-45 см и менее – интимная зона (в деловом взаимодействии вторгаться в чужую интимную зону не принято).

2) 50 см – 120-130 см – личная зона (нормальные коммуникационные процессы между деловыми партнёрами);

3) 130 см - 200 см – социальная зона (то расстояние, на котором мы дер-

жимся от людей, которых не очень хорошо знаем или вовсе незнакомы, а также при взаимодействии с малой группой – 15+- 7 человек);

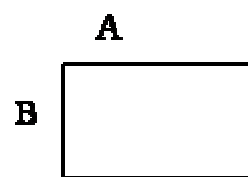
4) 200 см и более – публичная (открытая) зона (расстояние, предпочтительное при взаимодействии с большой группой людей, с массовой аудиторией).

К физиологическим аспектам пространства относятся такие компоненты, как наличие стульев, освещение, оснащение, источники электричества и т.д. Места для сидения должны быть так оснащены и так установлены, чтобы свет не падал в глаза, и чтобы каждый мог хорошо видеть все средства визуализации.

Но человек не просто переносит себя в пространстве вместе со своим полем, он еще как бы оставляет это поле в тех местах, где часто бывает. Для самого человека очень важно, чтобы он понял, где его место в доме или офисе, но не менее важно понять, где места других членов семьи или коллег.

В социальном взаимодействии большое значение имеет использование возможностей сесть за стол именно там, где это важно для достижения целей или удобно. Какую же информацию можно «считывать», наблюдая за тем, как рассаживаются люди?

1. Угловая позиция подходит больше всего для дружеской непринужденной беседы, хотя возможна и для делового разговора, например: врач – пациент, руководитель – подчиненный. Позиция способствует постоянному контакту глаз и создает условия для жестикуляции, не мешающей партнеру, позволяет наблюдать друг за другом. Угол стола служит частичным барьером: при возникновении конфронтации можно отодвинуться дальше, в ситуации взаимопонимания – сблизиться; территориальное разделение стола отсутствует.

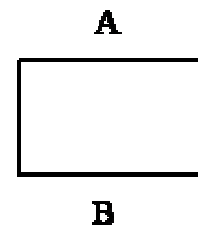


2. Расположение по горизонтали (на одной горизонтальной линии) подходит для непосредственного делового взаимодействия. Когда задача или проблема решаются совместно, людям нужно сидеть рядом, чтобы лучше понять действия и намерения друг друга, видеть анали-



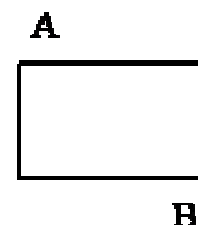
зируемые материалы, обсудить и выработать общие решения.

3. Положение деловых партнеров друг против друга создает атмосферу соперничества, при которой каждый из участников жестко ведет свою линию, отстаивает свою позицию, пытается обыграть делового партнера. Стол между ними становится своеобразным барьером. Достичь согласия при такой позиции за столом чрезвычайно трудно, даже компромисс затруднителен, а вот конфликт вполне возможен.



С другой стороны, такая позиция может свидетельствовать о субординации. Разговор тогда должен быть коротким и конкретным. Именно так садятся за стол переговоров: тогда это означает равноправную позицию и может способствовать конструктивному общению.

4. В определенных ситуациях делового общения целесообразно занимать независимую позицию, то есть по диагонали через весь стол. Эта позиция характерна для людей, не желающих взаимодействовать. Она свидетельствует об отсутствии заинтересованности или о желании остаться незамеченным, например, на деловом совещании, семинаре и пр.



Форма стола тоже имеет значение:

- *квадратный стол* способствует отношениям конкуренции и соперничества между людьми, равными по положению;

- за *прямоугольным столом* на встрече партнеров одинакового социального статуса главенствующим считается место, на котором сидит человек, обращенный лицом к двери;

- *круглый стол* создает атмосферу неофициальности и непринужденности.

2.3.4. Слушание в социальном взаимодействии

Слушание - это процесс, в ходе которого устанавливаются невидимые связи между людьми, возникает ощущение взаимопонимания, которое делает эффективным любое общение. *Эффективное слушание* — активный процесс

понимания и осмысления услышанного.

Давно известно, что лучший собеседник не тот, кто умеет хорошо говорить, а тот, кто умеет хорошо слушать. Люди склонны слушать другого только после того, как выслушали их.

Умение слушать – это:

- восприятие информации от говорящих, при котором слушающий воздерживается от выражения своих эмоций;
- поощряющее отношение к говорящему, «подталкивающее» его продолжать акт общения;
- незначительное воздействие на говорящего, способствующее развитию мысли последнего «на шаг вперед».

Умение слушать эффективно, так как оно:

- совершенствует руководящие навыки;
- сокращает время для разрешения проблем;
- повышает самооценку и уверенность партнеров по общению;
- способствует повышению производительности труда, благодаря уменьшению непонимания;
- приводит к улучшению отношений;
- способствует сокращению числа ошибок в профессиональной деятельности.

Слушание – процесс активный.

Умение слушать как метод восприятия информации используется в деловом общении намного чаще, чем умения читать и писать вместе взятые. Специальные исследования показали, что современные администраторы ежедневно тратят 40% служебного времени на слушание, а эффективность слушания (точность восприятия информации, процедурная культура, эффект понимания и др.), как правило, у большинства не очень высока – около 25%.

Стиль слушания человека зависит от многих факторов: от личности, характера, интересов, пола, возраста, статуса участников общения, от конкретной ситуации.

Виды слушания

Американский исследователь общения Келли выделяет четыре вида слушания:

Направленное, критическое слушание. Участник общения сначала осуществляет критический анализ сообщения (зачастую делая это превентивно, то есть приходя с установкой на критическое восприятие информации), а потом делает попытку его понимания. Такое слушание бывает уместно там, где обсуждаются решения, проекты, идеи, точки зрения и т.д. Там же, где обсуждается новая информация, сообщаются новые знания, критическое слушание малоперспективно. Установка на отторжение информации не позволяет прислушиваться к ней, требует акцентирования внимания только на том, что подтверждает нежелательность слушания. В результате все ценное как бы проходит мимо, интерес к информации отсутствует, человек просто теряет время и остается неудовлетворенным.

Эмпатическое слушание. При эмпатическом слушании участник делового взаимодействия уделяет большее внимание «считыванию» чувств, а не слов. Такое слушание бывает эффективным, если говорящий вызывает у слушающего положительные эмоции, и неэффективным, если говорящий вызывает своими словами отрицательные эмоции.

Правила эмпатического слушания:

1. Необходимо настроиться на слушание: на время забыть о своих проблемах, освободить душу от собственных переживаний и постараться отойти от готовых установок предубеждений относительно собеседника. Только в этом случае вы можете понять, что чувствует ваш собеседник, «увидеть» его эмоции.

2. В своей реакции на слова партнера вы должны в точности отразить переживание, чувство, эмоцию, стоящие за его высказыванием, но сделать это так, чтобы продемонстрировать собеседнику, что его чувство не только правильно понято, но и принято.

3. Необходимо держать паузу. После вашего ответа собеседнику обычно

надо помолчать, подумать, чтобы разобраться в своем переживании.

4. Необходимо помнить, что эмпатическое слушание - интерпретация скрытых от собеседника тайных мотивов его поведения. Надо только отразить чувство партнера, не объяснять ему причину возникновения этого чувства.

Замечание типа: «Так это у тебя от того, что ты просто завидуешь своему другу» или «На самом деле тебе хотелось бы, чтобы на тебя все время обращали внимание» могут вызывать ничего, кроме ответной агрессии и защиты.

5. В случаях, когда партнер возбужден и беседа складывается таким образом, что партнер говорит «не закрыв рта», а ваша беседа носит достаточно доверительный характер, вовсе необязательно отвечать развернутыми фразами, достаточно просто поддерживать партнера междометиями, короткими фразами типа «да-да», «угу» кивать головой или повторять его последние слова.

6. Методика эмпатического слушания применима лишь в том случае, когда человек сам хочет поделиться какими-то переживаниями. В случае же, когда он задает проблемные вопросы: «А вы не знаете, что означает то-то?» Если партнер просто не хочет говорить с вами, а вы бы очень хотели обсудить с ним что-либо, применение эмпатического слушания просто невозможно.

Правила эмпатического слушания нелегко выполнять: нужно осознать свое «Я», свой опыт. Например, вы от собеседника слышите: «Ты знаешь, глупость и бестактность начальника меня убивает...» - и вдруг ощущаете прилив возмущения и сопереживания к говорящему, потому что сами пережили то же в своей жизни. Эмпатического слушания не возникнет, если вы не сумели осознать свое «Я» своих собственных эмоций. И тогда в вашей душе освободится место для чувств другого человека. Состояние эмпатического слушания - состояние души без фильтров. Возможно, это удивительное эмоциональное состояние, когда душа открыта, и есть естественное состояние человека с высокой самооценностью, самодостаточностью. Такой собеседник «резонирует» с душой партнера, но продолжает оставаться самим собой.

Нерефлексивное слушание. Этот вид слушания предполагает

минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней. Такое слушание целесообразно в следующих ситуациях:

- партнер горит желанием выразить свою точку зрения, отношение к чему-нибудь;
- партнер хочет обсудить наиболее волнующие вопросы, он испытывает отрицательные эмоции;
- партнеру трудно выразить словами то, что его волнует;
- партнер застенчив, неуверен в себе.

Активное рефлексивное слушание. При таком слушании с говорящим устанавливается обратная связь, что позволяет достичь сразу двух целей:

1. Обеспечивается адекватная обратная связь, у вашего собеседника появляется уверенность в том, что передаваемая информация правильно понята.
2. Вы косвенным образом информируете собеседника о том, что перед ним равный ему партнер.

Обратная связь в процессе слушания может осуществляться различными способами.

Вопросы - прямое обращение к говорящему, которое осуществляется с помощью разнообразных вопросов.

Перефразирование (эхо-техника). Сущность этого метода в том, что собеседнику возвращается его высказывание (одна или несколько фраз), сформулированные своими словами. Перефразирование может начинаться словами: «Как я Вас понял...»; «по Вашему мнению...». Главная цель эхо-техники – уточнение полученной информации.

Резюмирование. Эта техника предполагает воспроизведение слов партнера в сокращенном виде, подведение итога общению. Например: «Ваши основные возражения, как я поняла, являются...»

Развитие идеи. Эта техника отличается от первой и второй тем, что делается попытка вывести из услышанного логическое следствие, она

позволяет уточнить смысл сказанного и быстро продвинуться вперед в процессе коммуникации.

Выяснение – представляет собой обращение к говорящему за уточнениями при помощи ключевых фраз типа – «Я не понял», «Что Вы имеете в виду», «Пожалуйста уточним» и т.п.

Отражение чувств – акцент при этом делается на отражении слушающим эмоционального состояния говорящего при помощи фраз – «Вероятно, Вы чувствуете...», «Возможно Вы несколько расстроены...» и т.п.

Различают три уровня слушания:

Первый уровень. Слушание – сопереживание

На этом уровне слушающие воздерживаются от суждений по поводу говорящего, ставя себя как бы на его место. К характеристикам этого уровня относятся: ощущение присутствия в данном месте и в данное время; уважение к говорящему и ощущение контакта с ним; сосредоточенность на манере общения говорящего, включая язык его тела; сопереживание чувствам и мыслям говорящего; игнорирование своих собственных мыслей и чувств, т.е. направленность внимания исключительно на процесс «слушания», причем «слушание сердцем», которое способствует пониманию, проявлению заботы и сочувствия.

Второй уровень. Поверхностное слушание

«Слушающий» слышит слова, но на самом деле не слушает. На этом уровне партнеры находятся как бы на поверхности общения, не понимая всей глубины сказанного. Они пытаются услышать, что говорит собеседник, но не предпринимают попыток понять его намерения. При этом слушающие опираются на логику, сосредоточиваясь на содержании разговора и оставляя за порогом своего внимания чувства собеседника, они остаются эмоционально не вовлеченными в акт общения. На этом уровне общения может сложиться обманчивое впечатление, что Вас слушают и понимают.

Третий уровень. Слушание с временным отключением

Слушающий человек при этом в основном сосредоточен на себе. Иногда он следит за темой обсуждения «краем уха», ловя лишь момент, чтобы вступить в нее самому. Слушание при этом является пассивным процессом, без реакции на высказанное. Часто слушающий при этом уровне теряет нить разговора, задумавшись о чем-то постороннем или заранее готовя возражения, советы, а также придумывая, что сказать самому. Такой слушатель отличается «пустым взглядом» и более заинтересован в процессе говорения, чем слушания.

Большинство из нас в разное время в течение дня слушают на различных уровнях, однако задачей каждого партнера в процессе общения должна стать выработка в себе умения слушать на первом уровне в любых ситуациях.

Трудности эффективного слушания: отключение внимания, высокая скорость умственной деятельности, антипатия к чужим мыслям, избирательность внимания, потребность реплики.

Существуют внутренние и внешние помехи слушанию. К **внутренним помехам** слушания относятся:

- привычка «размышлять о чем-то еще»;
- поглощенность собственными мыслями;
- эмоциональная неуравновешенность, поглощенность собственными эмоциями;
- уязвленное самолюбие и, как следствие, психологическая защита (заведомо отрицательное отношение ко всему, что будет сказано, «активное не-слушание»);
- оценивание сказанного партнером со своих личных эмоциональных позиций (типа: «Какая чушь!»);
- потеря внимания и интереса к теме и партнерам;
- невладение техникой слушания и понимания.

Внешние помехи:

- собеседник говорит недостаточно громко или шепотом;
- отвлекающая манера собеседника, его манеры;

- помехи (шум транспорта, ремонт и др.);
- слишком высокая или слишком низкая температура в помещении;
- плохая акустика;
- окружающая обстановка или пейзаж;
- поглядывание на часы;
- телефонные звонки;
- акцент говорящего, монотонность, слишком быстрый или слишком медленный темп речи;
- ограниченность во времени, ощущение, что регламент исчерпан;
- чрезмерная загруженность на работе;
- плохая погода;
- цвет стен в помещении (красный – раздражает, темно-серый – угнетает, желтый – расслабляет);
- неприятные запахи в помещении;
- привычка держать в руках посторонние предметы;
- непоседливость (суетливость слушателя, а также привычка жевать резинку, постукивать ручкой, рисовать).

В процессе общения между партнерами могут возникать различные коммуникативные установки, влияющие на процесс слушания. По теории Э.Берна эти установки бывают четырех видов:

- «Я – благополучен, ты – благополучен»;
- «Я – благополучен, ты – неблагополучен»;
- «Я – неблагополучен, ты – благополучен»;
- «Я – неблагополучен, ты – неблагополучен».

При этом в зависимости от установки поведение слушателя бывает разным, у партнеров по общению проявляются различные «слушательские» характеристики, которые включают в себя их ощущения относительно себя и других партнеров по общению. Эти ощущения в свою очередь влияют и на отношения с этим человеком, и на то, как данный человек взаимодействует с другими людьми.

Так, при второй установке у тех, с кем общаются, возникает чувство, что их не слушают. При этом как бы проявляется установка: «Зачем слушать тех, кто «неблагополучен», все равно ничего полезного они не скажут.

Третья установка – это установка человека с низкой самооценкой, он так стремится сказать что-то умное, что, как правило, не говорит ничего. И слушает обычно на втором или третьем уровне.

Четвертая установка характеризуется тем, что партнеры как бы колеблются между второй и третьей установками, чаще всего они слушают на третьем уровне и в результате не слышат других. А так как оба общающихся не принадлежат к категории значимых, то никто из них не видит причин, для работы над умением слушать, они редко интересуются тем, что говорят другие. Обычно их воспринимают как людей замкнутых, пессимистично и негативно настроенных, которых другие мало заботят. Носителям такого поведения бывает свойственно замешательство, раздражительность, вспыльчивость, неверие в свои силы. Подобная установка затрудняет решение проблем, способствует их накоплению.

Для того чтобы у человека сформировалась установка «Я – значим, ты – значим», родители, учителя и другие значимые для него в процессе социализации личности должны быть примером эффективного слушания. Они должны сосредоточивать свое внимание на говорящем, тем самым признавая его значимость. Общение при этом отличается открытостью, свободой, пониманием, участием и непредвзятостью.

Для построения эффективного общения каждый участник коммуникации должен понимать, какие поведенческие модели возможны в общении и какие установки свойственны каждому партнеру.

Правила хорошего слушания

1. Не прерывайте и не перебивайте собеседника. Дайте человеку закончить свою мысль. К тому же тишина стимулирует людей продолжать говорить. Выслушивайте собеседника, и он будет стараться заполнить тишину,

продолжая отвечать на заданный вами вопрос.

2. Не смотрите на часы. Если вам очень надо посмотреть на часы, сделайте это незаметно. В противном случае этот жест интерпретируется как отсутствие интереса к собеседнику и как желание поскорее от него избавиться.

3. Не заканчивайте предложение за собеседника. Прервав человека словами «Это я уже слышал», вы отбиваете у него всякое желание продолжать общаться с вами.

4. Задав вопрос, дождитесь ответа. Очень многие задают вопрос и сами же на него отвечают, говоря при этом, что это происходит из-за возникающей паузы. Но пауза – это хорошо, значит, клиент обдумывает ваш вопрос, он ведь не должен выдавать ответ моментально. Пауза нервирует, но если вы задали вопрос, то дождитесь ответа.

5. Примите соответствующую позу. Не разваливайтесь на стуле, говоря тем самым клиенту: «Ну рассказывай, я тебя слушаю». Сидите прямо, наклонитесь слегка вперед. Наклон вперед свидетельствует о заинтересованности человека.

6. Не ведите переговоры, если вы себя плохо чувствуете.

7. Покажите собеседнику, что вы его слушаете:

8. Поддерживайте визуальный контакт. Даже если вы внимательно слушаете собеседника, а при этом смотрите куда угодно, он сделает единственный вывод – вам неинтересно и вы его не слушаете.

9. Повернитесь к собеседнику лицом. Беседовать с человеком, повернувшись к нему боком или спиной, а лицом к компьютеру или к чему угодно, просто некрасиво. Беседуя, развернитесь корпусом к собеседнику, одного поворота головы недостаточно.

10. Кивайте. Это очень эффективный способ показать собеседнику, что вы его слушаете и понимаете. Соглашаясь или понимая, о чем говорит наш собеседник, мы киваем произвольно. Но, кивая слишком часто, вы сообщаете собеседнику, что ваше терпение закончилось и ему пора заканчивать.

11. Установите вербальную обратную связь. «Да, конечно, это

интересно...» и т.д. – все это вербальная реакция, подтверждающая, что мы слушаем нашего собеседника. Всем нам необходимо подтверждение того, что нас слушают.

12. Задавайте уточняющие вопросы. Если вам что-то неясно или вы не уверены, что правильно поняли собеседника, не стесняйтесь – задавайте уточняющие вопросы. Вы произведете впечатление человека, старающегося не упустить важные моменты беседы. Существует множество уточняющих вопросов: «Вы имеете в виду, что...», «Правильно ли я вас понял...», «Поясните, пожалуйста...», «Вы хотите сказать...» и др..

13. Не поддавайтесь соблазну опровергать новую для вас информацию. Люди предпочитают спорить. Если вы услышали от собеседника что-то не соответствующее вашим убеждениям или отличное от ваших представлений, не накидывайтесь на него и не обороняйтесь, отстаивая свою точку зрения. Лучше просто спросите: «Откуда у вас такие сведения?», «Почему вы так считаете?», «Чем объясняется ваша позиция?».

14. Избегайте синдрома: «А у меня». Человек может рассказывать о чем угодно, не надо пытаться произвести на него впечатление своим «еще более крутым» личным опытом, выхватывая у него инициативу. Похвастаться собой вы всегда успеете, а вот собеседник, после того как его перебили, может вообще замолчать и закрыться. Вам это надо?.

15. Делайте себе пометки. Это имеет следующие преимущества: вы подавляете в себе импульс прервать говорящего; вы на бумаге можете отреагировать на возможную начинающуюся злость с вашей стороны и успокоиться для вашего ответа в дальнейшем; уже при слушании вы сможете отделить важное от второстепенного; вы можете быть уверены в том, что действительно детально вошли во все существенные проблемы, когда придет ваша очередь говорить; ваш партнер видит, что к нему серьезно относятся, если вы считаете нужным делать для себя заметки во время выступления.

2.3.5. Феномен межличностного влияния и противостояния влиянию

Важной особенностью межличностного общения является наличие возможностей появления феноменов межличностного влияния.

Межличностное (психологическое) влияние – это воздействие на психическое состояние, чувства, мысли и поступки людей с помощью исключительно психологических средств: вербальных и невербальных, с предоставлением ему права и времени отвечать на это воздействие.

Противостояние чужому влиянию – это сопротивление воздействию другого человека с помощью психологических средств.

Инициатор влияния – тот из партнеров, который первым предпринимает попытку влияния любым из известных (или неизвестных) способов.

Адресат влияния - тот из партнеров, к которому обращена попытка влияния.

Различают психологически конструктивное и неконструктивное влияние. Психологически конструктивное влияние отвечает 3 критериям:

- 1) оно не разрушает личности людей, в нем участвующих, и их отношений;
- 2) оно психологически корректно (грамотно, безошибочно);
- 3) оно удовлетворяет потребности обеих сторон.

Психологически конструктивное противостояние влиянию также должно отвечать этим трем критериям.

В процессе общения воздействие (или влияние) партнеров по общению друг на друга может осуществляться преднамеренно и непреднамеренно (человек оказывает влияние на других только фактом своего присутствия). Формы воздействия на партнера по общению могут быть неимперативными и императивными, прямыми и косвенными.

К неимперативным прямым формам воздействия на субъекта относятся просьба, предложение (совет), убеждение, похвала, поддержка и утешение.

Просьба используется в том случае, когда не хотят придавать воздействию официальный характер или когда кто-то нуждается в помощи. Во многих

случаях субъектам (особенно детям и подчиненным) льстит, что вместо приказа, требования старший по возрасту или должности использует форму обращения к ним, в которой проявляется некоторый элемент зависимости просящего от того, к кому он обращается. Это сразу меняет отношение субъекта к такому воздействию: в его сознании может возникнуть понимание своей значимости в возникшей ситуации.

Предложить кому-либо что-то – значит представить на обсуждение это что-то как известную возможность (вариант) решения проблемы. Принятие субъектом предлагаемого зависит от степени безвыходности положения, в котором он находится, от авторитетности лица, которое предлагает, от привлекательности предлагаемого, от особенностей личности самого субъекта. Так, применительно к темпераменту человека отмечают следующее: холерик на предложение скорее ответит сопротивлением, сангвиник проявит к нему любопытство, меланхолик ответит избеганием, а флегматик – отказом или затяжкой времени, так как ему нужно разобраться в предложении.

Убеждение – это метод воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению. Основой убеждения служит разъяснение сути явления, причинно-следственных связей и отношений, выделение социальной и личной значимости решения того или иного вопроса. Успех убеждения зависит от того, кто убеждает («коммуникатор»), что говорит (сообщение), каким образом (способ передачи сообщения) и кому (аудитория).

Похвала – это одобрительный отзыв о человеке, высокая оценка его труда или поступка.

Поддержка и утешение. Слова поддержки могут убеждать, приободрять, воодушевлять, успокаивать, утешать или веселить. Поддерживать – не значит делать ложные утверждения или говорить людям то, что они хотят услышать. Когда слова поддержки не согласуются с фактами, они могут вызвать деструктивное поведение.

Утешить означает помочь человеку позитивнее воспринимать себя и свое положение. Утешение связано с эмпатическим реагированием на неудачу или

горе собеседника и показывает, что его понимают, сочувствуют ему и принимают его. Утешая, оказывают поддержку собеседнику, успокаивают его.

К императивным прямым формам воздействия относятся приказы, требования, запрещения и принуждение.

Приказ – официальное распоряжение того, кто облечен властью.

Требование – это выраженная в решительной, категоричной форме просьба о том, что должно быть выполнено, на что требующий имеет право.

Запрет – форма воздействия, при которой человеку не позволяют что-либо делать, использовать.

Принуждение используется обычно в тех случаях, когда другие формы воздействия на мотивацию и поведение субъекта оказываются недейственными или когда нет времени, чтобы их использовать. Принуждение выражается в прямом требовании согласиться с предлагаемым мнением или решением, принять готовый эталон поведения и т. д. при несогласии субъекта с этим.

Принуждение действенно только в том случае, если принуждающий имеет более высокий социальный статус, чем принуждаемый. Авторитет первого облегчает выполнение распоряжения. Как постоянная форма воздействия на субъекта принуждение мало пригодно, но и полностью от него отказываться, особенно в воспитательном процессе, нецелесообразно. Положительной стороной принуждения является то, что оно может способствовать снятию конфликтной ситуации на данном отрезке времени и выполнению субъектом необходимых действий. Кроме того, это один из способов воспитания чувства долга. «Человек, который не умеет принудить себя делать то, чего не хочет, никогда не достигнет того, чего хочет», – писал К. Д. Ушинский.

К способам воздействия партнеров друг на друга относят также заражение, внушение, убеждение и подражание.

Заражение - бессознательная, невольная подверженность человека определенным психическим состояниям. Оно проявляется через передачу определенного эмоционального состояния или, по выражению известного психолога Б.Д. Парыгина, психического настроения.

Например, аплодисменты на выступлении популярного актера могут сыграть роль импульса, за которым ситуация будет развиваться по законам «заражения». В качестве следующего примера можно привести «боление» на стадионах во время спортивных состязаний. Кроме того, лидеры (формальные и неформальные) любого коллектива представляют собой модель усилителя определенного психического настроения, который может возникнуть в группе.

Экспериментально установлено, что чем выше уровень развития личности, тем критичнее ее отношение к воздействию и, тем самым, слабее действие механизма «заражения».

Психологическое воздействие одного человека на другого может происходить и при помощи **внушения**. Внушение - процесс передачи информации, основанный на ее некритическом восприятии. Явление сопротивления внушающему воздействию называется контрсуггестией. Внушение не нуждается в доказательствах и логике. Внушение — это эмоционально-волевое воздействие. Внушение осуществляется с помощью речи и неречевых средств общения и отличается сниженной аргументацией со стороны суггестора и низкой критичностью при восприятии внушаемого содержания со стороны суггерента.

При внушении суггерент верит в доводы суггестора, высказываемые даже без доказательств. В этом случае он ориентируется не столько на содержание внушения, сколько на его форму и источник, т. е. на суггестора. Внушение, принимаемое суггерентом, становится его внутренней установкой, которая направляет и стимулирует его активность при формировании намерения.

Эффект внушения зависит от возраста: дети лучше поддаются внушению, чем взрослые. Более внушаемы утомленные, ослабленные физически люди. Экспериментально доказано, что решающим условием эффективного внушения является авторитет внушающего.

Подражание - воспроизведение черт и образов демонстрируемого поведения или конкретного человека, или норм поведения, выработанных группой.

Выделяют **дисциплинарные меры воздействия**. К ним относятся устное

и письменное предупреждение, устный и письменный выговор и наказание. Они используются при официальных деловых отношениях в случае какого-либо проступка учащегося, сотрудника, военнослужащего и т. п.

Еще одним способом воздействия на человека являются **угрозы**. Угроза – это обещание причинить человеку неприятность, зло. Ее используют, чтобы вызвать у человека тревогу или страх: встревоженный, и тем более напуганный, человек легко поддается чужому влиянию.

Чтобы воздействовать на других людей путем своего авторитета, некоторые люди прибегают к **самовосхвалению**. Иногда это приводит к нужному эффекту: люди начинают более уважительно относиться к такому человеку. Однако чаще всего «саморекламщик» добивается обратного эффекта. «Раскусив» его, люди начинают воспринимать его как пустого, назойливого, недалекого и самовлюбленного хвастуна или как человека с низкой самооценкой. Поэтому к этому приему воздействия на других нужно подходить осторожно. Его эффективность зависит от многих факторов, но, прежде всего, от чувства меры и здравого смысла.

Самоназидательность преследует цель вызвать у других чувство вины. Для этого человек ставит в пример самого себя: «Я в твои годы...» – говорят родители своим детям, указывая на свои достижения. Человек, репрезентирующий себя как образец для подражания, стремится подчеркнуть свою примерность, образцовость мыслей и поступков, чтобы собеседник на его фоне осознал собственную никчемность и вину за нее.

Критика – это обсуждение, разбор чего-нибудь с целью вынести оценку, выявить недостатки; отрицательное суждение о чем-нибудь, указание недостатков. Это не значит, что критику как способ воздействия на людей надо исключить. Но используя ее, нужно учитывать, в какой форме она должна прозвучать, в какое время и в каком месте.

Слухи – это специфический вид неформальной межличностной коммуникации, это сообщение (исходящее от одного или более лиц) о некоторых событиях, официально не подтвержденных, устно передающееся в массе людей

от одного человека к другому. Слухами могут быть сообщения как о реальных, так и вымышленных событиях, важных для определенной социальной группы. Предметом слухов может быть и какой-то человек (герой), чья личность является социально значимой.

Сплетня – это слух, основанный на неточных или заведомо ложных сведениях. Целью сплетен является желание посеять недоверие, злобу, зависть к тому или иному человеку. Как правило, сплетни распространяются во времени и пространстве очень быстро, если не будут вовремя остановлены. Для сплетни характерно сочетание лжи и правды, небылицы и были. Это делает ее сначала робкой, немощной, но затем она быстро растет, обрастая новыми домыслами. Защитой от сплетни является ее гласное опровержение и обнаружение ее несостоятельности.

2.3.6. Способы защиты от воздействий

Б.Ф. Поршнев выделил такие способы контрсуггестии, как избегание и отрицание авторитетности источника воздействия.

Избегание. Это наиболее кардинальный способ контрсуггестии, состоящий в уклонении от контакта с партнером, который рассматривается как «чужой», «враг», «недоброжелатель». Естественно, при этом общение становится невозможным. Если уклониться все же не удастся, то человек прилагает все усилия, чтобы не воспринять сообщение: невнимателен, не слушает («пропускает мимо ушей»), не смотрит на собеседника, постоянно находит повод отвлечься, использует любой предлог для прекращения разговора.

Отрицание авторитетности источника воздействия. Если человеку отказать в авторитетности, то все, что он говорит, можно подвергать сомнению или игнорировать его сообщение по принципу «Яйца курицу не учат». Бывает, что у человека есть только один кумир, мнению которого он, безусловно, доверяет, в этом случае все остальные лишаются авторитетности. Естественно, их мнение, внушение, советы не воспринимаются. Например, один известный спортсмен отрицательно относился к тем способам тренировки, которые ему

предлагали тренеры и товарищи по команде, пока он не узнал, что этот же способ использует и его кумир.

К этим способам контрсуггестии можно добавить еще один – **игнорирование сообщения**, основываясь на установке «Меня это не касается». Например, когда алкоголика уговаривают пройти курс лечения, он отвечает: «Я не алкоголик. Мне это не надо».

Усиление личной позиции. Этого можно достичь, если сделать свою позицию достоянием гласности раньше, чем человек столкнется с мнением других людей. Защищая ее, человек становится менее восприимчивым («открытым») к тому, что станут говорить другие. Такое похожее на прививку против инфекционных болезней воздействие называется *инокуляция установки*.

Е.В. Сидоренко приводит более расширенный список видов психологического противостояния влиянию (воздействию).

Таблица 8 - Виды психологического противостояния влиянию

Вид противостояния влиянию	Определение
Контраргументация	Сознательный аргументированный ответ на попытку убеждения, опровергающий или оспаривающий доводы инициатора воздействия
Конструктивная критика	Подкрепленное фактами обсуждение целей, средств или действий инициатора воздействия и обоснование их несоответствия целям, условиям и требованиям адресата
Энергетическая мобилизация	Сопротивление адресата попыткам внушить или передать ему определенное состояние, отношение, намерение или способ действий
Творчество	Создание нового, пренебрегающего влиянием образца, примера или моды, либо преодолевающего его
Уклонение	Стремление избегать любых форм взаимодействия, в том числе случайных личных встреч и столкновений

Вид противостояния влиянию	Определение
Психологическая самооборона	Применение речевых формул и интонационных средств, позволяющих сохранить присутствие духа и выиграть время для обдумывания дальнейших шагов в ситуации деструктивной критики, манипуляции или принуждения
Игнорирование	Действия, свидетельствующие о том, что адресат умышленно не замечает либо не принимает во внимание слов, действий или выраженных адресатом чувств
Конфронтация	Открытое и последовательное противопоставление адресатом своей позиции и своих требований инициатору воздействия
Отказ	Выражение адресатом своего несогласия выполнить просьбу инициатора воздействия

2.4. Интерактивная сторона общения

Интерактивная сторона общения – это условный термин, обозначающий характеристику тех компонентов общения, которые связаны с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности.

Согласно предложенной структуре общения, общение в широком смысле слова (как реальность межличностных и общественных отношений) включает в себя коммуникацию в узком смысле слова (как обмен информацией).

Коммуникативный процесс рождается на основе некоторой совместной деятельности, в ходе которой для ее участников чрезвычайно важно не только обменяться информацией, но и организовать «обмен действиями», спланировать общую деятельность. При этом планировании возможна такая регуляция действий одного индивида «планами, созревшими в голове другого» (Ломов, 1975. С. 132), которая и делает деятельность действительно совместной, когда носителем ее будет выступать уже не отдельный индивид, а группа.

Действие – главное содержание общения. Описывая его, чаще всего используются такие термины как «он на меня давил, но я не поддался», «он подстроился под меня», «он нанес мне удар» и т.д. Здесь общение передается подобными фразами, и в них главный смысл.

В своем собственном общении мы также постоянно реагируем на действия партнера. В одном случае нам кажется, что партнер нас обижает, и мы отстаиваем себя, в другом, что он нам льстит, в третьем, что он нас куда-то «толкает». Очевидно, что такое восприятие партнера нельзя вывести ни из каких-то его внешних признаков, ни из его слов. За одними и теми же словами могут стоять разные действия.

Смысл и содержание взаимодействия невозможно понять вне определенной ситуации. Также очень важно уметь соотносить действия и ситуацию. Очевидно, что одна и та же ситуация может быть по-разному «прочтена» партнерами и соответственно их действия в одной и той же ситуации могут быть различными.

Подход к анализу ситуации в зависимости от позиций, занимаемых партнерами, развивается в русле транзактного анализа – направления, которое в последние десятилетия завоевало огромную популярность во всем мире.

Главным посылом транзактного анализа стало предположение о том, что основными действиями в общении являются действия, осознанно или неосознанно направленные на изменение или регулирование своей или чужой позиции в общении. Существует несколько вариантов для определения этих позиций.

Так, например, английский психотерапевт Перлз выделяет две основные позиции в разговоре: хозяин положения и подчиненная сторона. Это именно ситуативные позиции, которые, тем не менее, имеют определенные устойчивые черты. Так, человек в позиции хозяина положения ведет себя более авторитарно, он «все знает лучше всех». Он требователен, часто прибегает к угрозам. Основной глагол – «должен». Позиция подчиненной стороны предполагает определенные стереотипы в поведении. В этой позиции человек

требует защиты, он зависим, подчинен, лишен инициативы, власти. Типичные реплики: «Я хотел как лучше»; «Что я могу сделать, я совершенно забыл о твоей просьбе». Эта позиция, несмотря на свою видимую зависимость и беспомощность, допускает гораздо больше маневров, чем позиция хозяина положения, и, в общем, более выгодна.

Наибольшее распространение получила схема, разработанная Э. Берном.

2.4.1. Состояния ЭГО

В его теории транзактного анализа основными понятиями являются состояния ЭГО и транзакции. Под состоянием ЭГО он понимает относительно независимые и обособленные во внутреннем мире человека совокупности эмоций, установок и схем поведения. Таких обособленных комплексов и способов поведения Э. Берн выделяет три: родитель, взрослый и ребенок. Родитель – это такое состояние ЭГО, чувства, установки и привычное поведение которого относятся к роли родителя. Состояние взрослого обращено к реальной действительности. Состояние ребенка – это актуализация установок и поведения, выработанного в детстве. Предполагается, что в любой момент каждый человек может быть либо взрослым, либо ребенком, либо родителем. А конкретное состояние ЭГО, от которого ведется разговор, определяет позицию



и статус человека в общении.

Представьте, что вы едете за рулем своей машины. Дорога заполнена другими автомобилями, движение весьма оживленное. Каждую секунду вы вынуждены оценивать окружающую обстановку: скорость других машин,

дорожные знаки, свое состояние и состояние своей машины. В этот момент вы максимально внимательны и сосредоточены, адекватно на все реагируете и поэтому находитесь в так называемом состоянии "Взрослого".

Вдруг вас обгоняет другой водитель, грубо нарушая при этом правила

дорожного движения. На доли секунды вы чувствуете страх перед возможной аварией и снижаете скорость. Все это время вы находитесь в состоянии «Взрослого». Чувство страха - это адекватная реакция организма на опасную ситуацию. Оно помогло вам быстро отреагировать и предотвратить возможную аварию. Когда машина нарушителя исчезает вдали, вы слегка расслабляетесь и с возмущением говорите: «Таких водителей и близко к дороге нельзя подпускать. Будь моя воля, я бы лишил его водительских прав навсегда!» Обратите внимание, сейчас вы незаметно для себя перешли в состояние «Родителя». Очень может быть, что ваш отец когда-то говорил такую же фразу, когда с ним случалось что-то подобное.

Итак, через некоторое время, вы подъезжаете к своему офису, смотрите на часы и понимаете, что опоздали на важную встречу из-за пробок и безумных водителей. Сердце сжимается и на мгновение вас охватывает паника. Сейчас вы перешли в состояние «Ребенка» (приблизительно то же самое, вы могли испытать, когда опаздывали в школу, где вас ждало наказание от учителя).

Ощущение паники - это реакция на старые воспоминания, а не на то, что может произойти с вами сейчас как со взрослым человеком. В такой момент мы не осознаем, что на мгновение попадаем в детство.

Потом вы вдруг сами себе говорите: «Стоп! В чем собственно дело? Чего это я разнервничался? Мой начальник отлично знает, какие пробки в это время в городе, да и информация, которую он сейчас получит от меня, его очень обрадует. Не будет у него времени делать мне замечания».

Вы опять находитесь в состоянии «Взрослого». Ваше тело расслаблено и вы улыбаетесь. Поднимаясь по ступенькам, вы мурлычете себе под нос милую песенку, вы смеетесь смехом взрослого человека, а не нервным смехом запуганного ребенка.

Здоровой и целостной личности надо всего три эго-состояния.

«Взрослый» нужен для решения возникающих «здесь и сейчас» различных проблем. Он помогает нам эффективно справляться с трудностями жизни.

Чтобы вписываться в законы общества, нам необходим набор правил, отраженный в нашем «Родителе».

В состоянии «Ребенка» мы находим доступ к детской непосредственности, интуиции, творческому потенциалу.

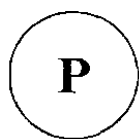
Если упростить, то получится:

«Когда я мыслю - я Взрослый,

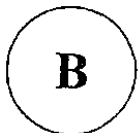
когда я чувствую - я Ребенок,

когда я оцениваю - я Родитель».

«Родитель» и «Ребенок» являются отголосками или воспоминаниями прошлого. В состоянии «Ребенка» я воспроизвожу мысли, чувства, поведение, которые были у меня в детстве. В состоянии «Родителя» то, что я скопировал в прошлом у своих родителей или других авторитетных фигур. И только в состоянии «Взрослого» я откликаюсь на то, что происходит, со всей полнотой своей взрослой, нынешней личности.



ЭГО-СОСТОЯНИЕ РОДИТЕЛЯ: мысли, чувства и поведение, скопированные у родителей или других лиц, их заменяющих.



ЭГО-СОСТОЯНИЕ ВЗРОСЛОГО: мысли, чувства и поведение, которые являются прямым реагированием на ситуацию «Здесь и теперь».



ЭГО-СОСТОЯНИЕ РЕБЕНКА: мысли, чувства и поведение, проигрываемые как бы из детского возраста.

С этой точки зрения можно анализировать взаимодействие людей друг с другом, понимать истоки трудностей и конфликтов. Каждый человек находится в определённом эго-состоянии. Когда один из общающихся получает отклик из ожидаемого эго-состояния партнера, то общение может продолжаться довольно долго. Если нет - чаще всего в этот момент и возникает конфликт.

«Контролирующий Родитель». Позитивное проявление - дает ребенку защиту, открывает перспективы, даёт рекомендации как жить. Негативное

проявление - назидает, предполагает послушание, ограничивает, командует, контролирует. Считает, что прав только он.

«Заботливый Родитель». Позитивное проявление - стимулирует, поддерживает, вдохновляет, усиливает потенциал человека. Негативное проявление - гиперопекает, делает за человека то, что он и сам может сделать.

«Взрослый». Делает логические умозаключения, принимает ответственные решения, воплощает свои идеи в жизнь.

«Адаптивный ребенок». Воспитанный, послушный, дисциплинированный, но безынициативный, «запуганный».

«Свободный ребенок». Раскрепощенный, делает то, что хочет, поведение спонтанное, непосредственный и творческий.

«Бунтующий ребенок». Непослушный, грубый, часто идет на конфликт и многое делает наоборот. С ним тяжело договориться.

Важно, что, согласно теории транзактного анализа, родитель, взрослый и ребенок – имеют не абстрактные стили поведения, а вполне конкретные и значимые воспоминания, имеющиеся у каждого человека, которые далеко не всегда можно произвольно припомнить, но которые все-таки есть и они оказывают ощутимое влияние на поведение человека. Именно поэтому мой родитель – это конкретные личные воспоминания о том, как реагировали мои мать или отец на подобную ситуацию – я как бы перенял их стиль поведения. Мой ребенок – это не вообще ребенок, а я сам в детстве в такой ситуации.

Таблица 9 – Основные характеристики позиций родителя, взрослого и ребенка

Основные характеристики	Родитель	Взрослый	Ребенок
Характерные слова и выражения	«Все знают, что ты должен» «Никогда ..» «Я не понимаю, как это допускают...»	«Как?» «Что?» «Когда?» «Где?» «Почему?» «Возможно...» «Вероятно...»	«Я сердит на тебя!» «Вот здорово!» «Отлично!» «Отвратительно!»

Основные характеристики	Родитель	Взрослый	Ребенок
Интонации	Обвиняющие Снисходительные Критические Пресекающие	Связанные с реальностью	Очень эмоциональные
Состояние	Надменное Сверхправильное Очень приличное	Внимательность Поиск информации	Неуклюжее Игривое Подавленное Угнетенное
Выражение лица	Нахмуренное Неудовлетворенное Обеспокоенное	Открытые глаза Максимум внимания	Угнетенность Удивление
Позы	Руки в бока Указующий перст Руки сложены на груди	Наклонен вперед к собеседнику, голова поворачивается вслед за ним	Спонтанная подвижность (сжимают кулаки, ходят, дергают пуговицу)

Для того чтобы легко общаться с окружающими, очень важно знать свое «любимое» эго-состояние.

Вы можете более четко в этом определиться, если:

1. Понаблюдаете, как вы общаетесь с близкими, сотрудниками, друзьями в течение нескольких дней.
2. Определите, какие реакции чаще всего у вас возникают: вы спорите, опекаете кого-то, «учите жить», жалуетесь...
3. Запишите, кем вы бываете чаще - Взрослым, Родителем (Контролирующим или Заботливым) или Ребенком (Бунтующим, Свободным, Адаптивным)?
4. Если вы хотите, например, сознательно контролировать своего Родителя-Критика и чаще бывать Заботливым Родителем, опишите человека, который, по вашему мнению, пребывает в этом эго-состоянии. Запишите слова, которые он говорит, его реакции на разные ситуации.
5. Сравните свое поведение с тем эталоном (ЗР), который у вас получился.

6. Попробуйте воплотить в жизнь свой план. С завтрашнего утра контролируйте свою речь, интонацию, поведение.

Очень скоро вы почувствуете, что меняете свое «любимое» эго-состояние: критика и приказ превратятся в просьбу и понимание. Например, зачем супруге отвечать агрессивно и раздраженно (эго-состояние Бунтующего Ребенка), если к ней обращаются уважительно и спокойно, готовы выслушать и обсудить ее мнение (Взрослый).

Изменив себя, вы измените мир вокруг себя. Реакция окружающих станет другой, поведение более гибким и менее конфликтным.

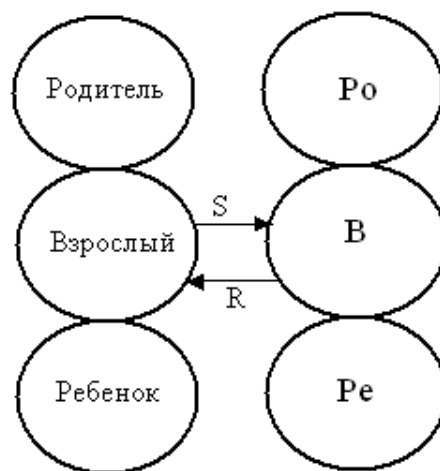
2.4.2. Транзакции

Под **транзакцией** подразумеваются не слова, не реакции, а в первую очередь намерения к действию, которые, конечно, отражают понимание человеком ситуации общения. Традиционно выделяются три вида транзакций: дополнительные, пересекающиеся и скрытые. В действительности их может существовать гораздо больше, но эти три рассматриваются как типовые.

Дополнительным называется такое взаимодействие, при котором партнеры адекватно воспринимают позицию друг друга, понимают ситуацию одинаково и направляют свои действия именно в том направлении, которое ожидается и принимается партнером. Выделяют два подвида дополнительных транзакций: равные и неравные. При **равных** взаимоотношениях партнеры находятся на одинаковых позициях и отвечают именно с той позиции, с которой и ожидает партнер. Именно поэтому этот подвид можно назвать общением с полным взаимопониманием.

Неравное общение можно проиллюстрировать следующим образом.

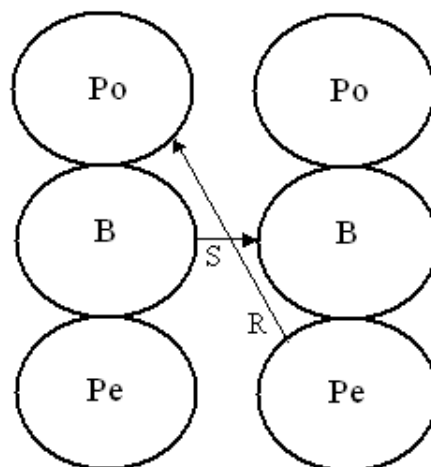
Например, руководитель говорит: «Вы



А: Дополняющая транзакция.
Стимул (S): Сколько будет трижды пять?
Реакция (R): Пятнадцать.

опять напутали — вам ничего нельзя поручить!», а подчиненный отвечает: «Ну что поделаешь, я вообще неспособный». Здесь действия заключаются не в передаче информации, а чаще всего именно в оценке партнеров по общению.

Следующий вид транзакции — **пересекающееся** взаимодействие. Элементы этого общения встречаются гораздо реже. По существу, пересекающееся взаимодействие — это «неправильное» взаимодействие. Его неправильность состоит в том, что партнеры, с одной стороны, демонстрируют неадекватность понимания позиции и действий другого участника взаимодействия, а с другой стороны, ярко проявляют свои собственные намерения и действия. Приведем следующий пример.



Б: Пересекающаяся транзакция.
 Стимул : Сколько будет трижды пять?
 Реакция: Ненавижу математику!

Приятель спрашивает: «Который час?», а другой отвечает: «Ты что, не можешь посмотреть на свои часы?»

В данной ситуации один приятель хотел получить информацию, а другой его не понял или не захотел понять. Если они не найдут взаимопонимания и общение не превратится в дополнительное взаимодействие, то такой разговор потенциально конфликтен.

Третьим видом транзакции являются **скрытые** взаимодействия. Это такие взаимодействия, которые включают в себя одновременно два уровня: явный, выраженный словесно, и скрытый, подразумеваемый. Рассмотрим следующий пример. Представим себе, что два сотрудника сидят на скучнейшем собрании и между ними происходит такой разговор.

— Не забудь, к четырем к нам придут заказчики, — говорит первый сотрудник.

— Да, пожалуй, придется сейчас уйти, — отвечает ему второй. (Это пример явного взаимодействия.)

— Дикая скука. Может быть, сбежим? — предлагает первый сотрудник.

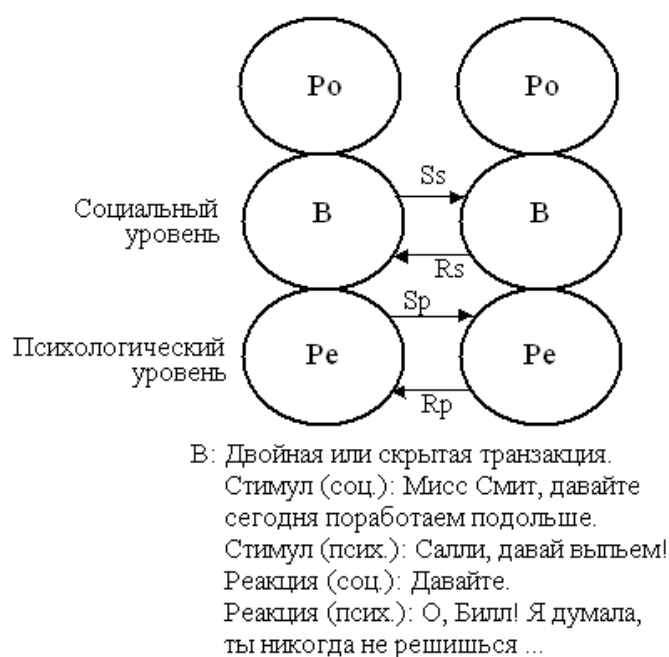
— Ну молодец, хорошо придумал! — отвечает ему второй. (Это пример скрытого взаимодействия).

Понятно следующее: то, что открыто произносится, есть прикрытие для того, что подразумевается. В данном примере явное и скрытое взаимодействие происходят с различных позиций. Явное — с позиции «взрослый — взрослый», а скрытое — с позиции «ребенок — ребенок».

Использование скрытых транзакций предполагает либо глубокое знание партнера, либо большую чувствительность к невербальным средствам общения — тону голоса, интонации, мимике и жесту, поскольку именно они чаще всего передают скрытое содержание.

Однако для более глубокого понимания общения, для того чтобы можно было не только осознать свои ошибки, но и представить себе, как можно их исправить, необходимо разобраться в вопросе о происхождении различных позиций в общении. Почему человек оказывается в той или иной позиции?

Так, услышав определенные слова и интонации из уст партнера, мы можем примерно определить ситуацию. Если нам слышится раздражение или недовольство по нашему адресу, то ситуация угрожающая, если слышны обучающие, дидактические интонации, то это ситуация поучения или воспитания. В то же время в наших силах, употребив какое-нибудь выражение, повлиять на ситуацию, задать тон и направление дальнейшему развитию событий.



Однако почему мы видим ситуацию по-разному? Каждому человеку присущ свой стиль, или модель поведения и общения, который накладывает характерный отпечаток на его действия в любых ситуациях. Причем этот стиль не может быть выведен только из каких-либо индивидуальных особенностей и личностных черт — вспыльчивости или выдержанности, доверчивости или скрытности и т.д. Стиль общения зависит от очень разных составляющих — жизненного опыта, отношения к людям, а также от того, какое общение наиболее предпочтительно в обществе, в котором живут определенные люди. Вместе с тем стиль общения оказывает огромное влияние на жизнь человека, формирует его отношение к людям, способы решения проблем и в итоге его личность.

Различают три основных стиля действий: ритуальный, манипулятивный и гуманистический. Ритуальный стиль обычно задан некоторой культурой. Например, стиль приветствий, вопросов, задаваемых при встрече, характера ожидаемых ответов. Так, в американской культуре принято на вопрос: «Как дела?» отвечать «Прекрасно!», как бы дела ни обстояли на самом деле. Для нашей культуры свойственно отвечать «по существу», притом не стесняться негативных характеристик собственного бытия («Ой, жизни нет, цены растут, транспорт не работает» и т.д.). Человек, привыкший к другому ритуалу, получив такой ответ, будет озадачен, как взаимодействовать дальше.

Контрольные вопросы к главе 2

1. Какое значение для человека имеет общение?
2. Какие существуют виды общения?
3. Какие типы межличностного общения выделяют?
4. Охарактеризуйте основные механизмы познания другого человека в процессе общения.
5. Как формируется первое впечатление? Какие ошибки и эффекты восприятия при этом существуют?
6. Что такое имидж? Какие составляющие имиджа делового человека вы знаете?
7. Какие стратегии самопрезентации в общении вам известны?
8. Что такое аттракция? Какие приемы формирования аттракции существуют?
9. Перечислите существующие барьеры в общении.
10. Что такое невербальная коммуникация? Какие знаковые системы невербальной коммуникации выделяют?
11. Зачем нужно человеку умение слушать других людей? Какие виды и типы слушания существуют? Назовите правила хорошего слушания.
12. Охарактеризуйте формы межличностного влияния. Какие существуют способы защиты от воздействия в общении?
13. Расскажите о теории трансактного анализа Э. Берна. Каким образом знание данной теории может помочь в осуществлении успешного социального взаимодействия?

Список литературы

1. Попова, Л.Л. Современные технологии общения [текст]: Учебное пособие / Л.Л.Попова. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2009. – 180с.
2. Майерс, Д. Социальная психология [текст] / Д. Майерс. – СПб., 2007.
3. Берн, Э. Игры, в которые играют люди [текст] / Э. Берн. – Л., 1992.
4. Бодалев, А.А. Психология общения [текст] / А. А. Бодалев – М.; Воронеж, 1996.
5. Зимбардо, Ф. Социальное влияние [текст] /Ф. Зимбардо, М. Ляйппе. – СПб., 2000.
6. Крысько, В.Г. Социальная психология [текст] / В. Г. Крысько. – М. : ВЛАДОС-ПРЕСС, 2001.
7. Куницына, В.Н. Межличностное общение [текст]: Учебник для вузов / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. – СПб., 2001.
8. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений [текст] / Е. П. Ильин. – СПб., 2009.
9. Парыгин, Б. Д. Психология общения [текст] / Б. Д. Парыгин. – М., 2003.

ГЛАВА 3. СОЦИАЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ОРГАНИЗАЦИИ

3.1. Организационная культура и межкультурное взаимодействие в организации

3.1.1. Понятие организационной культуры

Организационная культура (в научной литературе используются также термины «культура организации», «корпоративная культура», «фирменная культура») – система ценностных ориентаций, правил и норм поведения, принимаемых и поддерживаемых как организацией в целом, так и ее работниками. У людей, работающих в организации, разные не только способности, образование, возраст, национальность, но и психологические характеристики: восприятие, мышление, воображение, темперамент, характер, психологические установки. У них различные потребности, ожидания, подходы к овладению новыми знаниями, представления о профессиональном росте, карьере. Позитивное влияние на персонал организации, его деятельность может оказывать только сильная культура, которую принимает, разделяет и поддерживает большая часть сотрудников организации.

Работники организации вырабатывают единый язык общения, поэтому и действия, которые они совершают, и чувства, которые они проявляют, воспринимаются внутри организации с пониманием. Культура предприятия проявляется в поддержании связей с поставщиками и потребителями, в качестве и внешнем виде выпускаемой продукции, в содержании рекламы, во внешнем виде сотрудников, в интерьере офиса и пр.

Организационная культура лежит в основе норм организационного поведения, принятых на данном предприятии. Каждая организация разрабатывает набор правил и предписаний, управляющих повседневным поведением сотрудников на своем рабочем месте. Пока новички не освоят эти правила, они не смогут стать полноценными членами организации. Организационная культура

помогает поддерживать устойчивые связи и отношения как внутри самой организации, так и ее отношения с внешней средой.

В основе организационной культуры лежит философия предприятия, которая разрабатывается в рамках общепринятых законов и положений: Декларации прав человека, религиозных учений, конституции, гражданского кодекса, законов о труде, коллективного договора, устава предприятия. Учитываются также национальный состав сотрудников, количество работающих, культурный уровень персонала, региональная специфика, тип производства (отрасль), уровень жизни.

Итак, с одной стороны, члены организации своими идеями, взглядами, жизненным опытом создают культуру организации, а с другой - организационная культура сама воздействует на сотрудников и модифицирует их поведение под выраженные в ней ценности. Организационная культура во многом определяет функционирование организации и перспективы ее развития. Процветающие компании, как правило, обладают высокой организационной культурой. Сильная организационная культура помогает компании остаться в бизнесе даже в кризис, в случае утраты значения первоначальных целей или смены направления деятельности.

Организационная культура компании тесно связана с общей культурой страны, региона, нации, т.к. организация - это часть общества. Речь, язык, манера поведения, устойчивые нормы общения, принципы жизни и деятельности организации - все это отражает культуру организации и отличает одну организацию от другой.

Организационная культура также тесно связана с национальной культурой. В развитых компаниях стремятся к преодолению межнациональных барьеров среди персонала, общие фирменные мероприятия планируются с учетом национальных праздников, традиционных ценностей. Например, концепции организационной культуры на предприятиях Японии поддерживают традиционные ценности японского народа: это подчинение порядку, ответственность за порученное дело, которое необходимо выполнить отлично, а также концепция

"самостоятельной ответственности". Эта концепция исходит из того, что главным лицом в трудовом процессе должен быть не тот, кто ставит задачу, а тот, кто ее выполняет. Лишь тогда в содержание работы работник будет вкладывать все свои способности, знание и желание.

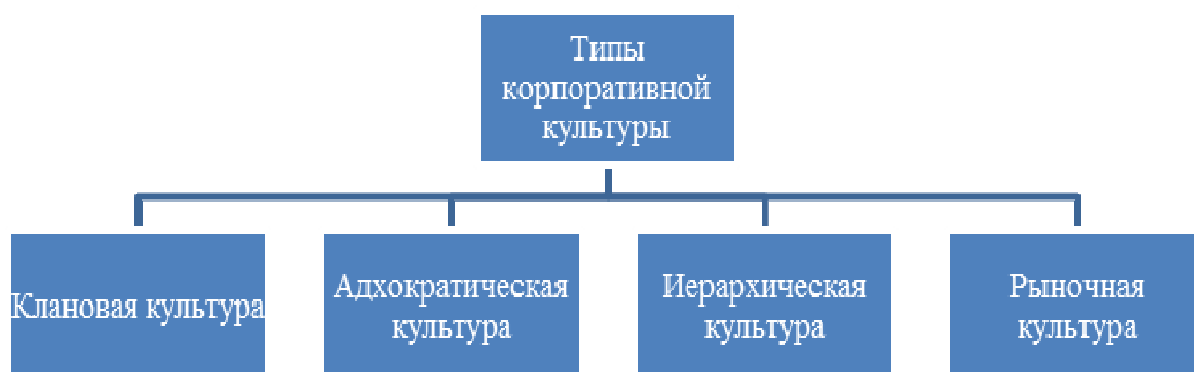
3.1.2. Формирование и развитие культуры организации

Выделяют два аспекта организационной культуры: объективный и субъективный. *Объективный* аспект обычно связывается с пространством организации, ее местоположением, оборудованием, техникой, дизайном помещений и их атрибутикой, материальные символы - различные флаги, вымпелы, логотип и пр.) *Субъективный* аспект связан с ожиданиями работников, с их восприятием норм, ролей и ценностей организационного окружения. К нему относятся также и символы духовного плана – это мифы и легенды о героях организации, например, миф о выдающемся шахтере Стаханове породил в СССР в 30-е годы XX века стахановское движение. Это также истории о выдающихся специалистах организации, корпоративные праздники и пр., а также это обряды и ритуалы, например, посвящение первокурсников в студенты – это один из ритуалов организационной культуры вуза.

Формирование организационной культуры - длительный процесс. Истоки она берет, как правило, от основателя, первого руководителя организации. Создание организации требует определенных действий и решений, которые основаны на его собственных представлениях о ценностях и надлежащих правилах. Безусловно, важнейшими источниками формирования организационной культуры являлись основатели известных фирм: Г. Форд (Форд Мотор), Стив Джобс (Эппл), У. Дисней, Билл Гейтс (Майкрософт), Павел Дуров (В Контакте) и др. Это яркие личности, оказавшие влияние на становление и развитие организационной культуры своих компаний, которые стали компаниями мирового класса.

Однако трудовой коллектив организации - команда единомышленников. Развитие организации, движение персонала способствуют возникновению различных преобразований, которые могут отражаться и на организационной культуре. Основаниями для подобных изменений являются: устаревание технологий, методов работы, экономические трудности, смещение или расширение приоритетов в развитии, смена руководства.

Приведем в качестве примера исторические факты. Генри Форд, например, основатель известной автомобилестроительной компании, стал легендой при жизни. Он отличался авторитарным, даже деспотическим характером, и организационная культура на его предприятиях была жестко централизованной, все более-менее значимые решения принимал он сам. Он платил очень высокую заработную плату рабочим, поддерживал семейные ценности и был уверен, что никто не позаботится о рабочих лучше, чем он сам, поэтому на своих предприятиях Форд запретил деятельность профсоюзов. Однако и ему пришлось уступить, когда забастовка рабочих, протестующих против запрещения профсоюзов, угрожала разрушить его компанию. Профсоюзы были разрешены, в авторитарно построенной компании возникли ростки демократии, высшее руководство начало прислушиваться к рабочим. Опыт показывает, что конкретная деловая культура складывается в зависимости от вида деятельности, конкретных задач, зрелости руководства и коллектива. Основные типы организационной культуры:



1. **Клановая** организационная культура ориентирована на организацию семейного типа, когда все работники разделяют ее ценности и цели, сплочены чувством «МЫ».

Лидеры или главы организаций воспринимаются как воспитатели и даже как родители. Организация держится вместе благодаря преданности и традициям. Делается акцент на долгосрочной выгоде совершенствования личности, придается большое значение сплоченности коллектива и моральному климату. При этом типе организационной культуры организация поощряет бригадную работу, участие людей в бизнесе и согласие. Лидер в клановой культуре выполняет две роли: 1) помощника, улаживающего конфликты и занятого поиском консенсуса на основе "клановых" норм и правил, вовлечением людей в принятие решений и разрешение проблем; 2) наставника, заботливого и проявляющего участие к проблемам отдельных лиц.

2. *Адхократическая* (от лат. *ad hoc* — к случаю) организационная культура, в которой большую роль играет способность к решению конкретных проблем, нахождению новых решений в своей области деятельности. Такая организация — динамичное предпринимательское и творческое место работы. Ради общего успеха работники готовы на личные жертвы и риск. Лидеры в такой организации — новаторы, способные пойти на риск ради достижения общей цели. Связующее звено организации — преданность экспериментированию и новаторству, а в долгосрочной перспективе делается акцент на рост и обретение новейших ресурсов. Успех означает производство и предоставление уникальных новых продуктов или услуг, стремление лидировать на рынке. Организация поощряет личную инициативу, творчество и свободу.

3. *Иерархическая (бюрократическая)* организационная культура характеризуется единством, обеспечивающимся за счет разработки и распространения формальных процедур принятия решений, оценки, контроля и т.д. Организацию объединяют формальные правила и официальная политика. Люди следуют официальным централизованным правилам, а все процессы формализованы. Этот тип организационной культуры доминирует в организациях, ориентированных на результаты и рынок. Главная цель организации данного типа культуры — выполнение поставленной задачи, конкурентоспособность. Люди целеустремленны и соперничают между собой, а лидеры — жесткие руководители и

суровые конкуренты. Связующим звеном организации становится акцент на стремлении побеждать.

4. **Рыночная** культура ориентирована на внешнее окружение, операции с внешними клиентами. Основная цель организации – рыночное доминирование, а персонал - средство для достижения цели. Соперничество между собой является основным мотивационным механизмом персонала. Фокус перспективной стратегии настроен на конкурентные действия, решение поставленных задач и достижение измеримых целей. Важно конкурентное ценообразование и лидерство на рынке. Стиль организации — жестко проводимая линия на конкурентоспособность.

Итак, организационная культура сегодня используется как фактор повышения конкурентоспособности и эффективности производства и управления. Чем выше уровень организационной культуры, тем в меньшей степени персонал нуждается в директивах, детальными схемах и подробных инструкциях. Организационная культура позволяет ориентировать подразделения организации и отдельных работников на общие цели, мобилизовать инициативу сотрудников, обеспечивать их лояльность, облегчать общение.

3.1.3. Межкультурное взаимодействие в организации. Толерантность как составляющая межкультурного взаимодействия

Для нашей страны - многонациональной, многоконфессиональной и поликультурной - проблема межкультурного взаимодействия очень актуальна. В окружающем мире, а порой и в быту, мы наблюдаем проявления культурной нетерпимости и даже межэтнической агрессии, а в политической жизни к этим явлениям добавляется еще и экстремизм. Только развитие и воспитание толерантности способствует сближению и взаимодействию национальных культур. Напротив, противопоставление национальных интересов и особенностей ведет к разобщению и конфликтам.

Термин «толерантность» происходит от латинского *tolerantia* и переводится как терпимость, т.е. терпимость к иному рода взглядам, нравам, привычкам. Толерантность означает уважение, принятие и правильное понимание других культур, способов самовыражения и проявления человеческой индивидуальности. Проявление толерантности вовсе не означает терпимости к социальной несправедливости, отказа от своих убеждений или уступки чужим убеждениям, а также навязывания своих убеждений другим людям. Это просто проявление уважения к иному, непохожему, самобытному и т.д. Формирование толерантного взаимодействия в обществе (коллективе) – сложный и длительный процесс налаживания как межличностных коммуникаций, так и построения делового взаимодействия внутри организации (коллектива).

В последние десятилетия интерес к данной проблеме обостряется в связи с изменением мировой и региональной социокультурной ситуации, возникает необходимость корректного решения вопросов сложной системы «человек - человек». Жить в обществе означает служить общественным целям, но сегодняшний мир слишком часто демонстрирует нетерпимость, сегодня противостояние вдруг проявилось в общественном поведении, в движениях, в средствах массовой информации. Теперь примирение враждующих сторон и восстановление социального мира стало одним из самых сложных в человеческом сообществе процессов.

Именно поэтому все более значимой целью общества становится воспитание толерантности у подрастающего поколения как условия, способствующего эффективному межкультурному, межэтническому взаимодействию как «здесь и сейчас», так и в перспективе. Толерантность является необходимой и основной ценностью для реализации прав человека и достижения мира. В своей простейшей и основной форме толерантность - это признание за другими права на уважение их личности и самоидентичности.

Таким образом, важнейшая цель воспитания толерантности заключается в подтверждении ценности человеческого достоинства и неприкосновенности

каждой отдельной личности. Рассмотрим разные подходы к пониманию толерантности.

Во-первых, в разных языках в зависимости от исторического опыта народов оно имеет разное значение. Так, в английском языке под толерантностью понимают «готовность и способность без протеста воспринимать личность или вещь». Во французской - «уважение свободы другого, его мысли, поведения, политических и религиозных взглядов». В политическом плане толерантность выступает как готовность власти допускать инакомыслие в обществе и даже в своих рядах, разрешать в пределах конституции деятельность оппозиции, способность достойно признавать свои поражения в политической борьбе.

Итак, толерантность является важнейшим условием нахождения компромиссов, преодоления конфликтов при несовпадении традиций, обычаев, привычного стиля поведения, даже внешнего вида. И даже когда невозможно взаимопонимание, толерантность в этом случае выступает как уважение к другому, к тому, кого трудно понимать и с кем трудно взаимодействовать, но это ни в коем случае не означает перехода к конфронтации и конфликтам.

Толерантность является личностной характеристикой, и как моральное качество она выражается в стремлении достичь взаимного понимания и согласования различных интересов и точек зрения без применения чрезвычайных мер принуждения. Существует также понятие противоположное толерантности - дискриминация. Толерантное общество формируется из отдельных личностей, способных терпимо воспринимать непохожих на них людей. Поэтому толерантность как тип индивидуальных и общественных отношений в условиях социальных и культурных различий, как терпимость к чужим мнениям, верованиям и формам поведения можно рассматривать как один из основных признаков цивилизованности, уровня культуры, обязательное условие межэтнического, *поликультурного* взаимодействия.

Построение толерантных отношений начинается практически с первых этапов человеческой жизни: взаимодействия в детских учреждениях, школьных классах, студенческих группах, трудовых коллективах, которые являются по-

ликультурными. И именно толерантность как качество личности может помочь в предупреждении конфликтов в отношениях между людьми разных национальностей и культур. Можно даже сказать, что толерантность означает готовность человека к взаимопониманию и дальнейшей успешной социализации в обществе.

Поликультурная среда – пространство, в котором проявляются и взаимодействуют различные культуры. К основным понятиям, определяющим межкультурное взаимодействие в коллективах, можно отнести:

социализацию как процесс адаптации человека к жизни в обществе;

компетентность – способность и умение человека решать жизненные и профессиональные задачи;

культурную компетентность - способность и умение человека понимать, уважать культуру других народов во взаимодействии с ними в разных обстоятельствах и ситуациях;

социальную компетентность – способность человека решать задачи и проблемы, связанные с жизнью в обществе, умение выстраивать свое поведение с учетом ожиданий и представлений других людей;

коммуникативную компетентность как способность и реальную готовность к речевому общению, адекватную целям, сферам и ситуациям общения;

информационную компетентность - способность и умение человека использовать информацию и информационные технологии для решения жизненных и профессиональных задач;

национальную идентичность (национальное самосознание) – разделяемое всеми гражданами представление о своей стране, ее народе, чувство принадлежности к своей стране и народу.

3.1.4. Воспитание толерантности в коллективе и обществе

Для современного общества характерен новый взгляд на образование и его функциональную роль в жизни людей. Воспитание культуры, толерантно-

сти и согласия стало сегодня одной из важнейших задач системы образования и общества в целом. В поликультурном обществе возникает множество проблем, связанных с необходимостью сосуществования, взаимодействия и сотрудничества людей разных культур, взглядов и мировоззрений, с необходимостью нахождения общего языка. Человечество видит их решение в понятии *толерантность*, как принятии и понимании современного мира в его культурном и социальном многообразии. В широком плане толерантность реализуется через диалог культур, как взаимообмен традициями, ценностями, пониманием мира, способами его постижения. Из-за чрезвычайного ускорения процессов взаимодействия и взаимовлияния различных народов, цивилизаций, усиления процессов миграции, проблема толерантности приобрела общемировой характер. Не случайно международное сообщество Организация Объединенных Наций стремится развивать и распространять идеи и принципы толерантности.

Анализ современной социокультурной ситуации позволяет сделать вывод, что нужно развивать и воспитывать, прежде всего, этническую толерантность, поскольку человек, который толерантно относится к другому этносу (народу), с пониманием и уважением будет относиться к его культуре, традициям, религии и т.д. Внешне этническая толерантность проявляется в выдержке, самообладании, способности индивида долго воспринимать необычные (неприятные) воздействия чужой культуры без снижения его адаптивных возможностей. При этом этническая толерантность проявляется в различных критических ситуациях межличностного и внутриличностного выбора, сопровождается психологической напряженностью, так как вхождение личности в новую этническую среду и взаимодействие с представителями других народов часто ставят перед ним определенные трудности, сопровождаются появлением состояния неопределенности.

Проблема развития толерантности реализуется на концептуальном, образовательном, воспитательном и личностном уровнях. На современном этапе развития общества особую актуальность приобретает формирование такого качества личности, как *конфликтоустойчивость*, которое играет важную роль

как в межличностных, так и в межнациональных отношениях. Практика показывает, что конфликтоустойчивая личность характеризуется конструктивным урегулированием отношений и умением сдерживать противоречия в проблемной ситуации. Поэтому конфликтоустойчивость является важным качеством решения непростых вопросов в межнациональных отношениях. Конфликтоустойчивая личность обладает способностью профессионально подойти к решению проблемных вопросов и умело оказать содействие в реализации конструктивного межнационального взаимодействия. Поэтому конфликтоустойчивость является необходимым качеством современного специалиста в любой области.

Рассматривая формирование толерантного поведения на уровне студенческой среды, следует заметить, что основы толерантного поведения вырабатываются не только во время целенаправленных действий и мероприятий, обучающих умению сочувствовать, сопереживать, выражать свои чувства и мысли без агрессии и насилия. Основой формирования толерантного сознания и поведения является, прежде всего, повседневная жизнь человека и его общение в студенческом (а в дальнейшем и трудовом) коллективе. Научиться конструктивному взаимодействию в студенческой среде на основе равенства и согласия, умению разрешать конфликтные ситуации - значит обеспечить комфортную созидательную атмосферу, которая станет основой успешного обучения и дальнейшего, уже зрелого, профессионального сотрудничества. Толерантность может превратиться в одну из основных ценностей в сознании человека только при условии совместных усилий по ее формированию со стороны общественных институтов – семьи, школы, образовательных учреждений, а в дальнейшем поддержки и закрепления толерантности руководством различных организаций.

3.1.5. Национальные особенности деловой культуры

Российские компании сотрудничают с зарубежными компаниями или работают совместно с иностранными партнерами, привлекают иностранные инве-

стиции. Для достижения эффективного взаимодействия с иностранными партнерами, прежде всего, необходимо принять, что все мы разные, понять, в чем заключаются основные различия и постараться максимально учесть их на этапе подготовки. Тогда мы сможем осознанно управлять своими действиями и словами, и тем самым влиять на качество и эффективность взаимодействия.

Каждый народ в мире имеет свои особенности в политическом и государственном устройстве, обычаях, традициях, культуре. Это необходимо учитывать при установлении деловых отношений с учетом принятых правил поведения. Например, открытые двери рабочих помещений у жителей США воспринимаются как норма, а у немцев как высшая степень беспорядка; американцы и японцы привыкли работать в больших помещениях, где все на виду, а немцы, наоборот, при закрытых дверях; громкий разговор американца или итальянца может восприниматься англичанином как проявление невоспитанности; максимальное приближение друг к другу собеседников-латиноамериканцев вызывает стремление отодвинуться у англичан и т. д.

В процессе подготовки и ведения деловых переговоров национальные особенности проявляются уже на стадии подготовки к ним и подбора людей для их проведения, а также в степени самостоятельности принятия решений на переговорах, наиболее характерных тактических приемах. Незнание национальных особенностей делового этикета может произвести на партнеров нежелательное впечатление и затруднит взаимодействие как на стадии переговорного процесса, так и при реализации тех или иных совместных проектов. В основе особенностей делового этикета и деловой культуры в целом лежат не только традиции, но и черты национального характера. Например:

- в североамериканской культуре проявляется ориентация на индивидуализм, на проявление себя как сильной, независимой и успешной в практической деятельности личности. Стиль делового общения американских бизнесменов отличается высокой деловой активностью, большими способностями в борьбе за прибыль, стремлением утвердить свое превосходство, исключительной уверенностью в себе, стойкостью, выживаемостью, склонностью к риску; в дело-

вых отношениях на производстве доминирует беспрекословное подчинение и жесткая дисциплина;



- для *европейской* деловой культуры также характерно влияние национальной культуры и обычаев. Так, например, *немецкой деловой культуре* свойственны: стремление к порядку, дисциплинированность, пунктуальность, экономность, дотошность. Очень высоко ценится профессионализм, коммуникабельность, логика в аргументации и точность в изложении фактов, честность и прямота. *Англичане* характеризуются деловитостью, почитанием собственности, традиций, вежливостью, законопослушанием, сдержанностью и щепетильностью в общении, пунктуальностью, умением слушать, высоко развитым чувством справедливости. *Французы* славятся своей галантностью, придерживаясь этикета, они остаются раскованными и открытыми для собеседников, очень ценят умение изъясняться и точно формулировать условия контрактов и сделок. Чувство удовлетворения у французов вызывает интерес к их культуре и языку (при этом с досадой воспринимается плохое знание французского языка).

Трудолюбие и связанное с ним усердие во всех сферах трудовой деятельности - важная черта японского национального характера. Разумеется, мы не собираемся утверждать, что, например, немцы, американцы, англичане ме-

нее трудолюбивы. Однако трудолюбие немца совершенно иное. Немец трудится размеренно, экономно, у него все рассчитано и предусмотрено. Японцы отдаются труду самозабвенно, с наслаждением. Присущее японцам чувство прекрасного они выражают и в процессе труда. В японском языке есть специфическое выражение фурю. Оно состоит из иероглифов фу — ветер и рю — поток, понятие «ветра и потока» передает чувство прекрасного. По утверждениям японского писателя Тэцудзо Тани-кава, эстетическое чувство — это основа японского национального характера, именно та кардинальная черта, вокруг которой группируются все остальные черты. Эстетические нормы вообще в большой степени определяют жизненную философию японцев, художественный вкус пронизывает весь уклад их жизни. В результате в психологии японцев особое значение приобрела сложная социально-психологическая система, в которой понятие «мы», т. е. японцы, четко противопоставлено понятию «они» — все, кто не японцы. Японцы любят все конкретное, образное.

Традиция стала составной частью структуры национальной психологии, национальной культуры и национального характера китайцев. Исследователи отмечают в первую очередь огромные адаптационные возможности китайского генотипа: усваивая чужую, пришлую культуру, китайцы тем самым освежали, укрепляли, сохраняли неизменным дух китайской культуры, приспособлявая новое к потребностям своего общества. Главной чертой китайского национального характера считают рационализм. Ключевым словом для китайца во все времена было слово "польза". Они контролируют чувство мыслью". Отсюда сугубый прагматизм китайцев: они решают практические, конкретные проблемы. Особо следует отметить трудолюбие китайцев, их деловитость, при этом непритязательность, неприхотливость, бережливость. Способность упорно трудиться очень помогает современным китайцам совершать экономический прыжок в будущее. Как негативные черты национального характера китайцев отмечается тяга к покою, нелюбовь к переменам ("Не приведись вам жить в эпоху перемен" - эти слова Конфуция широко цитируются).

3.2. Руководство и лидерство в организации

3.2.1. Теории лидерства

Лидер (*от англ. leader — ведущий*) - член группы, за которым она признает право принимать ответственные решения в значимых для нее ситуациях, т.е. наиболее авторитетная личность, реально играющая центральную роль в организации совместной деятельности и регулировании взаимоотношений в группе.

Рассмотрим теории лидерства. В 1930-50х годах появилась «*теория личностных качеств*» или «*харизматическая теория*» (от слова «харизма»,). В соответствии с этой теорией лидером может быть не любой человек, а только тот, кто обладает определенным набором врожденных личностных качеств. Сначала было несколько таких качеств, затем – несколько десятков, потом их количество стало исчисляться сотнями. Если объединить и отфильтровать большинство выделенных качеств, то получится примерно такой список: это уровень интеллекта и знания, впечатляющая внешность, честность, здравый смысл, инициативность, социальное и экономическое образование и высокая степень уверенности в себе.

Но, как показывает практика, не существует такого набора личных качеств, который присутствует абсолютно у всех эффективных лидеров. Человек не становится руководителем только благодаря тому, что он обладает некоторым набором личных свойств.

Несостоятельность данной теории вызвала к жизни следующую волну исследований, которая получила название *поведенческий подход*. Согласно этому подходу, эффективность определяется не личными качествами руководителя, а скорее его манерой поведения по отношению к подчиненным. Поэтому при описании этого подхода анализируется понятие «*стиль руководства*» (манера поведения руководителя) и рассматриваются такие важные категории управле-

ния, как автократический стиль, демократический стиль, стиль, ориентированный на работу, и стиль, ориентированный на человека.

В тридцатых годах XX века К. Левин выделил три стиля лидерства: авторитарный, демократический и попустительский. Если лидер стремится концентрировать власть в своих руках, берет на себя всю полноту ответственности за результаты, оставляет за собой решающее слово в любом вопросе, то возникает один из крайних типов лидерства – *авторитарный*. На противоположном полюсе располагается другой крайний тип – тип *либерального* лидера (его еще обозначают как попустительский тип). Он склонен скорее наблюдать за деятельностью подчиненных, оставаясь в стороне, чем управлять процессом; он в максимальной степени делегирует другим ответственность и при принятии решений часто идет у них на поводу. В результате выделения крайних типов возникли представления о континууме стилей руководства.

Внутри этого континуума располагаются различные варианты третьего основного стиля лидерства – демократического. Демократический лидер старается создать такую ситуацию, при которой люди могли бы реализовать себя в работе, он заинтересован в росте совместно с сотрудниками. Этот лидер стремится прийти к объективным оценкам, поэтому он обсуждает с персоналом решения и учитывает их мнение.

Открытия, сделанные в рамках поведенческого подхода, подводят к выводу, что нельзя отыскать или вычислить оптимальный стиль руководства, одного «оптимального» стиля руководства не существует. Ни подход с позиций личных качеств, ни поведенческий подход не смогли выявить логического соотношения между личными качествами или поведением руководителя, с одной стороны, и эффективностью, с другой. Это не означает, что личные качества и поведение не имеют значения для руководства. Наоборот, они являются существенными компонентами успеха.

Однако более поздние исследования показали, что в эффективности руководства решающую роль могут сыграть дополнительные факторы. Эти ситуационные факторы включают потребности и личные качества подчиненных,

характер задания, требования и воздействия среды, а также наличие необходимой информации. Так появился *ситуационный подход* к лидерству, согласно которому лидером становится тот человек, который имеет способности, опыт и свойства, необходимые для оптимального разрешения возникшей в группе ситуации. Выдвижение в позицию лидера происходит на основе ценностного обмена во внутригрупповом взаимодействии людей. Основной чертой лидера является олицетворение ценностей, мотивов и стремлений членов группы. Каждый раз группа выдвигает специфические требования к лидерству, и поэтому оно может переходить от одного человека к другому, т.к. в одних случаях необходим эмоциональный лидер, в других – деловой и т. п.

Таким образом, каждая из представленных теорий закрывает некоторую часть проблемы, но не дает целостности. Ни одна из них не была до конца принята и подвергалась критике, но результаты всех так или иначе использовались и используются в практике. На сегодняшний день нет единой теории или подхода, который объединял бы все исследования и отражал бы общее видение теоретиками и практиками феномена лидерства и фигуры лидера.

3.2.2. Виды лидерства в организации

В психологии приняты различные классификации лидеров:

По направленности деятельности выделяются:

- **деловой лидер** - отличается умением лучше других решать организационные задачи, компетентностью, у него есть авторитет, опыт и т.п.;
- **эмоциональный лидер** вызывает у людей доверие, излучает теплоту, вселяет уверенность, снимает психологическую напряженность, создает атмосферу психологического комфорта.

По характеру деятельности выделяются:

- **универсальный лидер и ситуативный лидер** – неустойчивая позиция, временная, связанная с определенной ситуацией, например при всеобщей рас-

терянности во время пожара. Ситуативное лидерство может быть и деловым, и эмоциональным.

Имеются и другие классификации лидерства в зависимости от типов лидера. Так, Л.И. Уманский выделяет шесть типов (ролей) лидера по содержанию деятельности:

лидер-организатор (выполняет функцию групповой интеграции);

лидер-инициатор (главенствует при решении новых проблем, выдвигает идеи);

лидер-генератор эмоционального настроения (доминирует в формировании настроения группы);

лидер-эрудит (отличается обширностью знаний);

лидер-эталон (является центром эмоционального притяжения, соответствует роли «звезды», служит образцом, идеалом);

лидер-мастер, умелец (специалист в каком-то виде деятельности).

Но наиболее общеупотребительной является классификация лидеров по стилю управления:

• **авторитарный** - лидер с абсолютной властью, не нуждающийся в том, чтобы консультироваться с другими членами группы при принятии решений; единолично определяет и формулирует цели и способы их достижения. Связи между членами группы сведены до минимума и проходят через лидера или под его контролем. Авторитарные лидеры часто встречаются как в военных режимах и в криминальных группировках, так и в некоторых коммерческих организациях, в молодежных группировках и пр.



- **демократический** – привлекает весь коллектив к принятию решений, учитывает мнение других, старается быть объективным; противопоставляется авторитарному лидеру;

- **либеральный** - старается уйти от ответственности, перекладывая ее на подчиненных. Такого лидера характеризует отсутствие похвалы, порицаний, предложений. Установка подобного лидера – по возможности незаметное пребывание в стороне.

По сферам деятельности можно выделить:

- **Политический лидер** - это глава, формальный или неформальный руководитель ("вождь") государства, политической группы (группировок), общественно-политической организации или движения; ведущее лицо политического процесса, осуществляющее объединение и сплочение политических сил, задающее направление деятельности государственным и общественно-политическим институтам, политическим движениям.

- **Социальный лидер (Social leader)** - сотрудник организации, главная задача которого заключается в установлении и поддержании конструктивных взаимоотношений членов группы.

Лидер – член группы, за которым она признает преимущества в статусе и право принимать решения в значимых ситуациях, и этот человек занимает вершину на иерархической лестнице статуса и престижа членов организации. Возможно, поэтому у многих людей и возникает желание быть лидером. Но одного только желания оказывается недостаточно, т.к. лидером его должны принять и признать все члены своей группы. Как же приобрести позицию лидера? Есть два пути: захватить ее или выдвинуться.

Захватить лидерство можно в случае, если группа находится на стадии формирования или пребывает в совершенно новой ситуации, в которой прежний лидер оказывается несостоятельным. Тогда благодаря своей компетентности в той или иной области, соответствующей сложившейся ситуации человек может захватить роль лидера. Опасность такого способа заключается в том, что как только ситуация изменится и существовавшая опасность исчезнет, обязательно найдется другой член группы, который захочет «командовать».

Поэтому более надежным, и в то же время более длительным является путь *выдвижения* в лидеры. Он соответствует требованию «ты – группе, группа – тебе».

Когда в критических для группы условиях один из членов берет на себя заботу о всеобщем благополучии, он, безусловно, выдвигается группой в позицию лидера. Итак, выдвижение в позицию лидера обусловлено главным образом вкладом члена коллектива в эффективность его функционирования. Это основное условие восприятия человека в качестве лидера.

Лидерство имеет определенную структуру. В системе неформальных, неофициальных отношений есть разные уровни. Некоторые отношения носят преимущественно деловой характер и связаны с решением стоящей перед группой задачи – так называемые деловые неформальные отношения, они возникают в трудовом процессе.

Другой тип неформальных отношений носит преимущественно эмоциональный характер. Он связан не только и не столько с процессом труда, сколько с различными формами межличностного общения членов коллектива (обсуж-

дение житейских и т.п. проблем). В этом случае мы говорим о системе отношений неформального эмоционального плана.

Кроме того, коллектив может состоять из нескольких микрогрупп, а в них часто имеются свои лидеры. И они порой способны оказывать значительное влияние на жизнь коллектива, царящую в нем атмосферу, особенно в тех случаях, когда та или иная группировка занимает в коллективе доминирующую позицию.

Итак, лидерство – это процесс психологического влияния одного человека на других. Таким образом, управленческую деятельность в организации может осуществлять не только руководитель, но и лидер. В идеале эти две роли выполняет один и тот же человек, но так, к сожалению, бывает не всегда. Если руководитель и лидер – это два разных человека, встает вопрос об их взаимодействии. Конечно, руководителю необходимо уметь контактировать с лидером хотя бы только потому, что он оказывает определенное влияние на коллектив или какую-то часть его членов. Впрочем, существует немало руководителей, стремящихся тем или иным способом избавиться от претендентов на профессиональное лидерство. Но лидерство – не помеха руководству. Чем больше лидеров в коллективе, тем он сильнее, трудоспособней, ярче, тем больших успехов можно добиться с таким коллективом. Новая концепция лидерства, возникшая в XXI веке, гласит, что на своем рабочем месте лидером должен быть каждый. Именно лидер проявляет максимальную ответственность за дело и заинтересованность в его результате.

Лидер	Руководитель
<ol style="list-style-type: none"> 1. Осуществляет регуляцию межличностных отношений в группе. 2. Лидерство - элемент микросреды. 3. Лидерство возникает стихийно. 4. Лидерство менее стабильно. 5. Лидер не обладает системой санкций. 6. Лидер принимает более непосредственные решения. 7. Сфера действий лидера - малая группа. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Осуществляет регуляцию официальных отношений группы. 2. Руководство - элемент макросреды. 3. Руководитель назначается целенаправленно 4. Руководство стабильно. 5. Руководитель обладает определенной системой санкций. 6. Процесс принятия решения более сложен и обусловлен множеством обстоятельств. 7. Сфера действий - малая группа в широкой социальной системе.

Рис. 21. Лидерство и руководство

Лидерами рождаются или становятся? Психология давно делает попытки дать ответ на этот важный вопрос с научной точки зрения. Едины ученые лишь в одном: человека можно обучать методам эффективного лидерства, но только при условии истинного желания обучаемого!

3.2.3. Виды власти и стратегии ее реализации.

В системе межличностных отношений руководитель в соответствии со своим статусом получает власть и определенные полномочия, оказывает влияние на других людей. Власть как общественное явление подчиняется объективным законам, не зависимым от человеческих представлений. Власть связывает людей и общественные группы, направляя их действия.

Власть можно определить как способность или возможность личности (группы, партии и т.д.) воздействовать на поведение (мысли, деятельность,

жизнь) других людей, изменять ход событий, преодолевать сопротивление и заставлять людей делать то, что они сами иначе не сделают.

Как правило, власть ассоциируется у людей с насилием, подавлением и потому неизбежно вызывает отрицательные эмоциональные реакции. В психологическом плане власть и сила противоположны бессилию и беспомощности. Если человек боится привлечь к себе внимание, потерпеть неудачу, оказаться обузой для окружающих, он верит в то, что не способен достичь успеха. И данная атрибуция включает механизм самореализующегося пророчества, он действительно чувствует себя слабым, лишенным силы, его поведением управляют страхи и комплексы. Управлять людьми – значит быть способным излучать энергию и силу, уверенность и целеустремленность, преодолевать собственные страхи.

Рассмотрим некоторые особенности феномена власти.

Во-первых, невозможно обладать властью независимо от того, что думают или делают другие люди. *Власть зависит от взаимоотношений между людьми.* Сила власти в организации зависит не от начальника, отдающего приказ, а от исполнителя, который решает, выполнять ему поступающие приказы или нет. Мы можем рассматривать власть в организации как межличностное взаимодействие.

Во-вторых, власть *основывается на представлениях человека о потенциальных возможностях носителя власти.* Дело в том, что человек воспринимает власть другого не столько на основе реальных возможностей этого другого, сколько на основе его поведения, манер, способов общения.

В- третьих, особенность власти заключается в том, что она никогда не бывает односторонней. Каждый человек потенциально обладает властью. Различия в возможностях воздействия порождают борьбу за власть, которая практически никогда не исчезает.

И, наконец, четвертая особенность власти заключается в ее *ситуативности, зависимости от обстоятельств.*

У власти много видимых и невидимых источников. К видимым источникам можно отнести: положение (должность, статус), знания (экспертность), качества личности. Среди наиболее существенных невидимых источников власти можно назвать: обладание ресурсами, социальные связи, информацию.

Виды власти. *Власть положения (законная, традиционная)* – наиболее очевидный вид власти. Должность, занимаемая человеком, дает ему право воздействовать на подчиненных, контролировать выполнение определенных функций или заданий, принимать соответствующие решения. При авторитарном стиле наиболее подчеркивается этот вид власти.

Однако высокий статус не всегда гарантирует его обладателю реальное подчинение других людей. Требуется подключение и других видов власти.

В последние годы все чаще на первые места выдвигается *власть ресурсов*. Человек, в чьих руках оказывается контроль за финансовыми, человеческими, информационными ресурсами, имеет существенное влияние и занимает ключевые позиции в организации и даже далеко за ее пределами.

Наиболее сложным видом ресурсов, конечно же, являются люди. Они обычно сопротивляются изменениям, что и тормозит развитие организации, внедрение нового. Поэтому любой руководитель сталкивается с *властью зависимости*, которая проявляется в практической сфере, например при забастовке, саботаже. Люди, которые, казалось бы, не имеют никакой власти, могут отказаться от работы или сотрудничества, и таким образом повлиять на вышестоящих начальников и сотрудников, равных по положению.

Суть *власти информации* можно проиллюстрировать известным выражением «кто владеет информацией, тот владеет и ситуацией». Обычно именно руководитель сосредоточивает в своих руках все информационные потоки. Человек, располагающий большей информацией, обладает и объективно большими возможностями для эффективного поведения. Это, в свою очередь, повышает меру его компетентности в глазах других людей и ведет к укреплению его экспертной власти.

Власть эксперта существует только тогда, когда окружающие люди признают превосходство человека как специалиста. Экспертам даже не обязательно обладать властью положения. Они могут оказывать значительное влияние на своих официальных руководителей, задерживать решения вышестоящих инстанций, основываясь на своих знаниях. Прежде всего, ценятся знание продукта (технические знания) и знания процесса (то есть, как делать продукт, как организовывать производство, как управлять).

Власть социальных связей позволяет человеку влиять на события за счет возможности быстрого сбора нужной информации и мобилизации ресурсов в свою поддержку. Завести нужные знакомства – наиболее распространенный способ развития социальных связей.

И последняя по порядку, но не по значимости – *власть личности*. Это способности и личные качества человека, которые позволяют ему сделать больше, чем это допускают другие виды власти. Обычно по отношению к такой личности употребляют эпитет - харизматическая. Примером власти личности могут быть Серафим Саровский, Иоанн Кронштадтский, мать Тереза, А.И.Солженицын, М. Растропович, это люди, которым в жизни пришлось много испытать, и они благодаря преодолению трудностей в своей жизни становились притягательны для других людей.

Обладать определенным источником власти еще не значит уметь управлять другими. Поэтому люди, желающие установить или закрепить свою власть, применяют различные *стратегии*.

Стратегия использования полномочий наиболее очевидно проявляется в армии: вышестоящие чины отдают приказы нижестоящим. В организациях другого типа руководитель разрабатывает и внедряет правила и процедуры, которым должны следовать подчиненные.

Стратегия подталкивания – это стратегия принуждения, использования различных дисциплинарных мер. Эффективность такой стратегии не бывает долгосрочной. Затаенные обиды ухудшают мотивацию труда, приводят к напряженности атмосферы в организации.

Стратегия приманивания – это стратегия использования вознаграждений по принципу «Я дам вам то-то, если вы сделаете это». Формами приманивания могут быть моральные поощрения: признание, уважение, включение в группу своих людей, дружба, известность и т.п.

Подготовительные стратегии направлены на создание хороших отношений или установление «нужных» связей, которые могут пригодиться в будущем.

В современном мире наиболее приемлемой формой оказания влияния на людей считается *стратегия убеждения*, то есть обращение к разуму словом или делом. Умение убеждать фактически означает умение привлекать людей на свою сторону.

Надо заметить, что это настоящее искусство. Иногда кажется, что кому-то эта способность досталась «от рождения». Определенная доля истинности в этом есть: особенности темперамента, энергетического поля, внешние данные, – безусловно, имеют последнее значение. Однако многие великие ораторы овладевали этим искусством не благодаря, а вопреки своим врожденным особенностям.

3.2.4. Методы психологического воздействия

К методам психологического воздействия относят: психологическое заражение, внушение, подражание и убеждение.

Заражение – это психологическое воздействие, основанное на бессознательной, невольной подверженности индивида эмоциональному влиянию в условиях непосредственного контакта. Это самый древний вид психологического воздействия, он находится вне осознания и в основе его лежит перманентная готовность организма к разрядке. Человек, являющийся источником заражения, должен обладать сильным эмоциональным настроением, чтобы «заразить» окружающих его людей, которые также не осознают, что является объектом воздействия. Этот метод воздействия «работает» в основном в массах

людей, например, спортивные болельщики, религиозные приверженцы, фанаты на концертах, а также в ситуациях паники или массовой агрессии. Б.В.Поршнеv открыл закономерность действия механизма заражения: чем выше уровень развития общества, тем критичнее отношение индивидов к силам, автоматически увлекающим их на путь стихийных эмоциональных переживаний, тем, следовательно, слабее механизм заражения.

Внушение – способ целенаправленного психологического воздействия преимущественно эмоционально-волевого характера, основанный на некритическом восприятии и принятии индивидом целенаправленного потока информации, которая не нуждается в доказательствах и логике, которая содержит готовые выводы. К основным закономерностям внушения относят следующие: эффективность внушения снижается с увеличением социального опыта, индивиды более скептически относятся к этому способу воздействия. Люди утомленные, ослабленные физически более внушаемы. Решающим условием эффективности внушения является авторитет руководителя, т.к. возникает доверие источнику информации. Кроме того, жесткая категоричность заявлений и требований, а также их повторяемость, ритм подачи внушающей информации (реклама) усиливают эффективность внушения. Также существует самовнушение, это внушение какой-либо информации самому себе.

Подражание - способ усвоения традиций общества, механизм сознательного или бессознательного воспроизведения опыта действий и поступков другого человека (субъекта психологического воздействия), в частности его движений, манер, действий, поведения и т.д. Человек сталкивается с данным методом воздействия в самом раннем возрасте, когда, подражая родителям, говорит первые слова, и затем по мере взросления подражает различным навыкам и нормам поведения. Также существует такая разновидность подражания, как подражание своим кумирам, лидерам или известным и успешным личностям. В рекламе активно используется данная разновидность подражания, когда для рекламирования того или иного товара приглашаются, например, звезды шоу-бизнеса или спорта.

Убеждение - метод психологического воздействия на сознание пациента посредством изменения его собственных прежних суждений. Целью убеждения является принятие объектом самостоятельного решения на основе полученной информации. Убеждение – единственный из видов воздействия преимущественно интеллектуального плана. Основой убеждения является аргументация. Но для достижения эффективности убеждения субъект должен иметь некий авторитет в глазах объекта, должен уметь установить контакт, вызвать доверие, говорить искренне и с учетом индивидуальных и возрастных особенностей убеждаемого.

3.3. Группа как продукт межличностных взаимодействий. Особенности социально-психологического взаимодействия в организации

3.3.1. Понятие социальной группы

Социальная группа — любая совокупность людей, рассматриваемая с точки зрения их общности. Вся жизнедеятельность индивида в обществе осуществляется через разнообразные социальные группы, значительно различающиеся между собой. Наличие общей цели делает людей способными к согласованным действиям.

Индивиды принадлежат группе не всей своей личностью, а только теми аспектами, которые связаны с социальными ролями, выполняемыми в данной группе. Каждый человек входит во множество групп, он не может функционировать полноценно только в одной социальной группе. И ни одна группа не может обеспечить полностью условия для самореализации личности.

Компонентами социальной группы являются цели, совместная деятельность, отношения, материальная среда, общие нормы, санкции, групповые ритуалы и так далее, и они определяют меру ее устойчивости. Семья, школьный класс, друзья и профессиональный коллектив - наиболее значимые для

личности социальные группы. Они в силу своей устойчивости оказывают влияние на характер развития и социальную адаптацию личности.

В *больших социальных группах* люди слабо связаны между собой и не знают друг друга лично, объединить их могут психологические феномены, массовидные явления психики, например, паника, мода, стереотипы, распространение слухов. К этой категории относятся два вида человеческих общностей: 1) это сравнительно кратковременные объединения большого числа лиц, собравшихся вместе по какому-то определенному поводу и демонстрирующие совместные действия. Сюда можно отнести толпу, публику, аудиторию. 2) группы, сложившиеся в ходе исторического развития общества: долговременные, устойчивые в своем существовании (социальные классы, различные этнические группы (в том числе нации), профессиональные группы, демографические, половозрастные группы (например, молодежь, женщины, пенсионеры и т.д.). Большие социальные группы исследуют в основном социологи, в то время как малые социальные группы находятся в ведении психологии.

Наиболее значимые в жизни человека группы - *малые группы*. Малая группа - достаточно устойчивое объединение людей, связанных взаимными контактами. Малой группой можно считать микрогруппу, состоящую из двух или трех человек (диады и триады), это ее нижняя граница. За верхний предел малой группы исследователи принимали число 7 ± 2 , которым обозначается объем восприятия, т.е. число объектов, которые могут быть восприняты одновременно. Но малая группа функционирует в системе общественных отношений (например, школьный класс, студенческая группа), задана в каком-то конкретном размере, и если он достаточен для выполнения конкретной деятельности, то именно этот предел и можно принять как «верхний».

Малая группа – немногочисленное по составу объединение людей, члены которого имеют общую цель и находятся друг с другом в непосредственных контактах.



Признаки малой группы:

- 1) Наличие общей цели;
- 2) Совместная деятельность;
- 3) Личное взаимодействие членов группы;
- 4) Длительность существования;
- 5) Добровольный характер;
- 6) Определённый эмоциональный фон.



Рис. 22. Малая группа как продукт межличностных социально-психологических взаимодействий

Ведущими факторами, объединяющими группу, выступают совместная деятельность и общая цель. Малую группу часто обозначают как первичную, поскольку она является ближайшей средой формирования личности, влияющей на потребности, социальную активность и психологическое состояние человека. Значимость малой группы определяется устремлениями индивида.

Если индивид ориентируется на нормы, ценности и мнения членов группы, то группа в данном случае является референтной. Ориентируясь на группу, человек оценивает себя, свои поступки, образ жизни и идеалы.

3.3.2. Классификация малых групп

Большое количество различных социальных групп обусловило существование большого количества типологий групп. Эти классификации основаны на следующих критериях: количество человек в группе, общественный статус, уровень развития и т. д.



Рис. 23. Виды малых групп

По общественному статусу группы делятся на формальные и неформальные, по непосредственности взаимосвязей - на реальные и номинальные, по значимости - на референтные и группы членства. По количеству членов выделяют большие группы и малые группы. Участников малой группы группы обычно связывает общее дело, а также чувства уважения, дружбы, любви, симпатии.



Рис.24. Семья – это малая группа, основанная на родственных связях и регулирующая отношения между супругами, детьми, родителями и ближайшими родственниками

В настоящее время известно около пятидесяти различных оснований *классификации малых групп*.

Во-первых, группы делятся на формальные и неформальные.

Формальная группа – это группа, сформированная на основании каких-либо документов, например, штатное расписание, приказ о зачислении (рабочая бригада, школьный класс, спортивная команда и т.д.). Другими словами, формальная группа в отличие от неформальной обладает чертами организации.

Неформальная группа – это группа, сформированная на основании личных привязанностей, симпатий, общих потребностей, которые невозможно удовлетворить в формальной группе. Неформальные группы складываются и возникают стихийно, в них нет заданной системы взаимоотношений по вертикали, заранее не предписаны ни роли, ни статусы. Неформальная группа может создаваться внутри формальной (группировки в классе) или сама по себе (компания, играющая в пляжный волейбол; компания друзей, работающих в разных местах, и т.д.).

Во-вторых, группы бывают открытые и закрытые.

Открытые группы устроены так, что одни члены уходят, на их место приходят другие. Меняются не только члены группы, но и руководители. Таким образом, производственные коллективы можно рассматривать как открытые группы.

Закрытые группы формируются одновременно для выполнения какой-либо специфической задачи. После ее выполнения группа перестает существовать. Примером может служить учебная группа.

В третьих, социальные группы могут занимать различные позиции в отношении базовых социальных ценностей. Их деятельность может быть:

социально ориентированной (производственные, учебные, общественно-культурные и т.п. объединения);

асоциальной – ориентированной на удовлетворение потребностей лишь членов данной группы (хиппи, рокеры, брейкеры и т. п.);

антисоциальной (преступные группы).

Малой группе присущи следующие признаки:

- совместная деятельность или непосредственное общение членов группы;
- осознание отдельными индивидами своей принадлежности к группе (чувство «мы»);
- наличие между индивидами определенных отношений;
- психологическая и поведенческая общность людей в группе (общность цели, интересов, норм, установок, нравов и т.д.).

Любой человек всегда является членом нескольких групп – учебной, профессиональной, возрастной и половой, формальной и неформальной и т.п. Выполняя различные социальные функции, человек формируется как бы в пересечении этих групп.

3.3.3. Групповые феномены

Психологи выявили, что люди ведут себя совершенно по-разному, если действуют в группе или в одиночку.

Д. Майерс и др. исследователи вывели несколько *групповых феноменов*:

1. Феномен социальной фасилитации: факт присутствия других людей во время выполнения деятельности благотворно сказывается на решении простых и привычных задач, улучшает результат данной деятельности (при выполнении знакомой или простой работы).

2. Феномен социальной ингибиции – тенденция ухудшения деятельности в присутствии других людей. Возникает обычно при выполнении незнакомой или сложной работы. Ухудшаются чувствительность, концентрация внимания и генерирование идей.

3. Феномен социальной лени. Люди прилагают меньше усилий, когда работают в группе, т.к. личная ответственность за результат деятельности в группе размыта, не определяется четко.

4. Феномен деиндивидуализации: утрата самосознания и боязни оценки, когда нормативное сдерживание значительно ослабевает (или почему вместе мы делаем то, чего не стали бы делать в одиночку). Деиндивидуализация – это поглощение человека социальной ролью. Когда человек утрачивает осознание границ роли (я сделал, но все это делают). Роль поглощает Личность. Этот феномен приводит к принятию группой более рискованных решений, т.к. размыта личная ответственность.

5. Огруппление мышления. Характерно для сплоченных групп. Группа начинает тратить силы не на анализ, а на поддержание сплоченности, гармонии. В результате – неправильные решения. Групповая поляризация возникает в результате группового обсуждения, при столкновении точек зрения учитываются первоначальные установки, а не средние мнения.

5. Феномен влияния меньшинства: меньшинство, твердо стоящее на своих позициях, более влиятельно, чем колеблющееся большинство.

3.3.4. Влияние группы на индивида

Социально – психологические особенности поведения личности в малой группе можно раскрыть через понятие *социальной роли*.



Рис. 25. Социальная роль

Зависимость между принадлежностью к группе и поведением индивида определяется:

- характеристикой поступков, соответствующих ожиданиям группы в различных ситуациях, и сложившимися в группе интересами;
- положительной оценкой поведения со стороны группы;
- стремлением индивида сохранить в группе свой престиж, уважение и авторитет;
- ролевой позицией индивида в группе и оценкой своего положения в ней.

В социальной психологии влияние группы на индивида рассматривается как *феномен группового давления* или его еще называют феноменом "конфор-

мизма". Само слово "конформизм" имеет в обычном языке совершенно определенное содержание и означает "приспособленчество". На уровне обыденного сознания феномен конформизма давно зафиксирован в сказке Г. Андерсена о голом короле. *Конформность* – психологическая характеристика позиции индивида относительно позиции группы, принятие или отвержение им определенного стандарта, мнения, свойственного группе, мера подчинения индивида групповому давлению.

В работах последних лет часто употребляется термин "социальное влияние". Противоположными конформности являются понятия "независимость", "самостоятельность позиции", "устойчивость к групповому давлению". Различают внешнюю конформность, когда мнение группы принимается индивидом лишь внешне, а на деле он продолжает ему сопротивляться, и внутреннюю, когда индивид действительно усваивает мнение большинства. Внутренняя конформность и есть результат преодоления конфликта с группой в ее пользу.

Впервые модель конформности была продемонстрирована в известных экспериментах С. Аша, осуществленных в 1951 г. Группе студентов предлагалось определить длину предъявляемой линии. Для этого каждому давались две карточки – в левую и правую руки. На карточке в левой руке был изображен один отрезок прямой, на карточке в правой руке – три отрезка, причем лишь один из них по длине равный отрезку на левой карточке. Испытуемым предлагалось определить, который из отрезков на правой карточке равен по длине отрезку, изображенному на левой карточке. Когда задание выполнялось индивидуально, все решали задачу верно.

Экспериментатор заранее вступал в сговор со всеми участниками эксперимента, кроме одного ("наивного субъекта"), Суть сговора состояла в том, что при последовательном предъявлении всем членам "подставной" группы отрезка на левой карточке они давали заведомо неправильный ответ, называя этот отрезок равным более короткому или более длинному отрезку на правой карточке. Последним отвечал "наивный субъект", и было важно выяснить, устоит ли он в

собственном мнении (которое в первой серии при индивидуальном решении было правильным) или поддается давлению группы.

В эксперименте С. Аша более одной трети (37%) "наивных субъектов" дали ошибочные ответы, т.е. продемонстрировали конформное поведение. В последующих интервью их спрашивали, как субъективно переживалась заданная в эксперименте ситуация. Все испытуемые утверждали, что мнение большинства давит весьма сильно, и даже "независимые" признавались, что противостоять мнению группы очень тяжело, так как всякий раз кажется, что ошибаешься именно ты.



Конформность, выявленная при решении задач в эксперименте С. Аша, может не иметь ничего общего с тем, как поведет себя индивид в каких-то значительно более сложных ситуациях его реальной жизни: можно легко уступить группе при сравнении длины линий, площадей геометрических фигур и пр., но сохранить независимость мнения в случае, например, конфликта с непосредственным начальником.

Другая сторона поведения личности в группе – это групповая сплоченность. Он связан с тем, насколько члены группы разделяют ее нормы, ценности, убеждения.

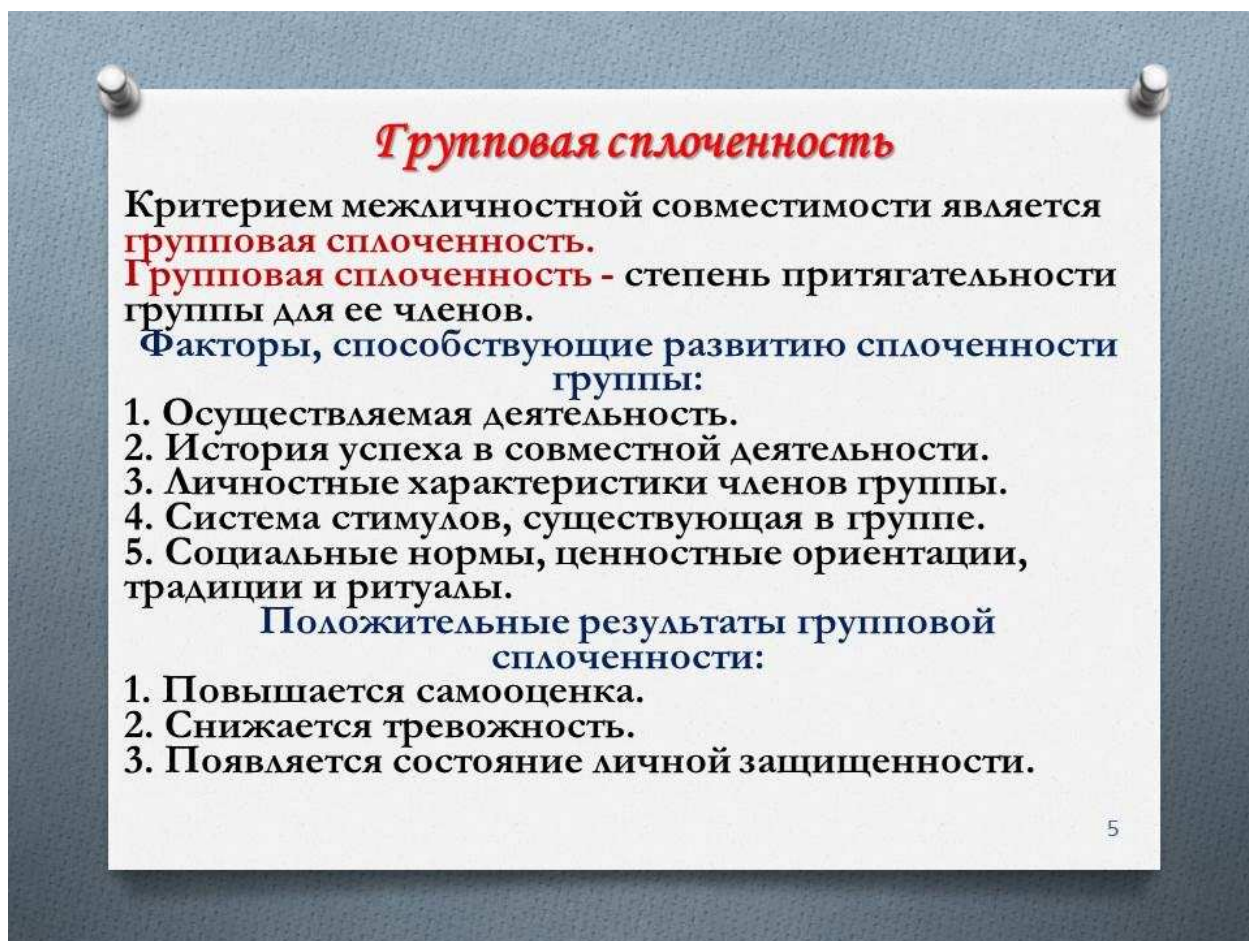


Рис. 26. Групповая сплоченность

Малая группа, являясь структурной единицей трудового коллектива организации (предприятия), прежде всего, выступает в качестве субъекта совместной деятельности. Следовательно, при анализе и характеристике малой группы следует раскрывать компоненты деятельности (цели, мотивы, предмет и др.), которые являются общими для всех работников, входящих в малую группу (первичный трудовой коллектив). Общность содержания и структуры деятельности групп порождает и общность ее психологических характеристик. К последним, в частности, относятся: групповые потребности и интересы, групповые цели, групповые ценности, групповые нормы поведения и т.д. В малой группе возникают разнообразные межличностные отношения.

Межличностные отношения в малой группе



Рис.27. Установите соответствие межличностных отношений в малой группе и их содержания

Структурными системообразующими компонентами выступают такие социально-психологические явления, как: внутригрупповые межличностные отношения, групповые устремления, групповое мнение, групповое настроение и групповые традиции, являющиеся непосредственным отражением реальной жизни и деятельности ее членов.

Взаимоотношения в малой группе – это субъективные связи, возникающие в результате взаимодействия ее членов и сопровождаемые различными эмоциональными переживаниями индивидов. Сюда относятся такие виды взаимоотношений, как служебные, профессиональные, личные, общественно-политические (по общественным мероприятиям).

3.3.5. Этапы развития коллектива и команды

Особое внимание психологи уделяют изучению двух групп – *коллектива и команды*.

Коллектив – это группа людей, представляющая собой часть общества, объединенную совместной деятельностью, подчиненную целям этого общества. Группу можно считать коллективом, если мы наблюдаем в ней добровольное объединение людей во имя достижения определенной социально одобряемой цели, распределение функций между членами, прозрачную структуру руководства и управления. Коллектив предполагает приоритет общественного над индивидуальным, взаимной требовательности и ответственности. Коллективизм в России в советский период максимально соответствовал задачам существовавшей в то время идеологии и активно пропагандировался, даже насаждался, в противопоставление индивидуализму. Можно сделать вывод, что *коллектив* – это высший уровень развития группы, подчиненный жесткой идеологии. Если эта идеология имеет религиозный контекст, то такие группы можно назвать *сектами*.

Большое значение в жизни каждого индивида играет трудовой коллектив, а также команды, решающие трудовые задачи. Основное различие между этими группами заключается в принципе взаимодействия.

Производственный коллектив объединяет людей, занятых решением общей производственной задачи.

Команда – это группа людей с определенными функциональными ролями, объединенная общей целью, этикой и атрибутикой, то есть имеющая особые черты, отличающие ее от других.

Сегодня многие современные организации отдают предпочтение именно командному стилю управления, считая его новым методом работы с подчиненными. Но идеи этого метода появились довольно давно, в середине прошлого века.

Еще до начала Второй мировой войны профессор Гарвардского университета Элтон Мэйо в ходе научных экспериментов в Хоторне установил, что почти все наемные сотрудники считают: «Главное в коллективе – это чувство команды, ощущение локтя». В результате в науке о менеджменте появился новый термин – «чувство команды». Признаками команды являются взаимодополняющие навыки, высокий уровень взаимозависимости и разделение ответственности всеми членами команды за достижение конечных результатов. Главным отличием команд от традиционных формальных рабочих групп является наличие *синергетического* эффекта. О наличии синергетического эффекта идет речь, когда комбинация общих усилий дает больший эффект, чем сумма индивидуальных действий.

В организационной практике существуют два основных типа команд:

Кросс-функциональная, формируемая на определенное время из представителей разных подразделений для решения общей задачи и *интактная*, создаваемая из представителей одного подразделения и существующая постоянно (например, рабочая бригада).

В зависимости от поставленных целей выделяются 4 категории команд:

- совещательная (совет, круглый стол);
- производственная (производственные бригады, команды личного состава);
- проектная (исследовательская группа, целевая группа);
- группа действий (спортивная команда, группа развлечений, экспедиция).

Необходимость формирования команд определяется характером выполняемого задания. Выделяется три типа заданий:

1. простые задания, имеющие техническую природу;
2. обычные задания с умеренной степенью неопределенности;
3. задания с высокой степенью неопределенности и относительно сложными проблемами, имеющие значение для всех заинтересованных сторон.

Для выполнения заданий первого типа достаточно основных социальных навыков, и их хорошо выполняют работающие независимо друг от друга сотрудники. Для выполнения заданий второго типа сотрудникам необходима общая информация и идеи, которые они могут получить в процессе сотрудничества, если имеют навыки ведения переговоров и координации деятельности. И лишь для выполнения заданий третьего типа необходим высокий уровень навыков командной работы.

Момент формирования для команды – это энергетически заряженный период. Новизна ситуации и отношений порождают избыток человеческой энергии. Но, несмотря на этот избыток, энергии обычно надолго не хватает. Куда она девается? Прежде всего, на преодоление внутренних противоречий и сомнений, на вработываемость. И только после успешного завершения этих процессов можно рассчитывать на повышение эффективности команды за счет включения «синергетического эффекта».

Таблица 10 - Основные этапы развития команды по Б.Такману

Название этапа	Краткая характеристика	Роль лидера
Формирование	Это еще не команда, а совокупность отдельных индивидуумов; - Происходит обсуждение в самом общем виде назначения команды, ее целей, состава, механизмов работы и т.д. - Люди осторожны в своих проявлениях и стремятся произвести впечатление друг на друга; - Возможны опасения и колебания, связанные с не совсем ясным представлением о предстоящей работе в команде; - Разделяемое всеми понимание присутствует в незначительной степени; Низкая приверженность интересам команды.	-Познакомить членов команды друг с другом, если они незнакомы; - Создать непринужденную и комфортную обстановку; - Прояснить цели, задачи, процедуры, а также распределение ответственности и ролей.
Бурление	Люди «открываются» и выявляются индивидуальные цели и ожидания; - На поверхность выходят разногласия и противоречия; - Назначение команды, стиль руководства, групповые роли, модели взаимодействия и поведения - все может быть поставлено под сомнение и оспорено; - Внутренние проблемы команды выходят на первый план; - Чувства находят свое	- Помогать команде успешно решать споры; - Обеспечивать обмен мнениями и конструктивное обсуждение проблем. - Воодушевлять команду на достижение намеченных целей; - Если лидер команды принимает авторитар-

	<p>выражение; - Возможно возникновение межличностных конфликтов; - Обращение к прошлым инцидентам и проблемам; - Формируется готовность принять риск совместной работы; - Члены команды подвергаются проверке со стороны своих коллег и больше узнают о самих себе.</p>	<p>ный стиль и пытается пре-сечь конфликт, то это может привести к его скрытому течению, разрушающему процессы становления команды; - Команда может отвергнуть признанного лидера и определить альтернативный способ управления своими делами.</p>
Нормирование	<p>Установление норм и процедур работы; - Формирование приемлемого стиля руководства; - Распределение ролей и формирование моделей взаимодействия; - Развитие сотрудничества и взаимной поддержки; - Формирование механизмов принятия решений, контроля и обратной связи; - Становление отношений с внешней средой команды.</p>	<p>-Обеспечивать формирование норм и механизмов, способствующих эффективной работе команды; - Согласовывать устремления каждого члена команды с общими целями и ценностями; Способствовать сплочению команды.</p>
Функционирование	<p>- Команда объединена и может эффективно работать для достижения поставленных перед ней целей; - Общее понимание проблем; - Взаимная поддержка и взаимопомощь; - Комфортная атмосфера, стимулирующая достижение новых высот; - Развитие, профессиональный и личностный рост членов команды.</p>	<p>- Регулярно оценивать эффективность работы команды и результаты ее деятельности; - Предоставлять членам команды обратную связь; - Делегировать дополнительные полномочия членам команды; - Обсуждать с членами команды предложения по улучшению ее деятельности.</p>
Перемена или расставание	<p>- Роспуск или реформирование команды после выполнения ею поставленной задачи; - Возможен также вариант постановки перед командой новых задач.</p>	<p>- Информировать членов команды о предстоящих переменах; - Оценивать проделанную ими в команде работу и то чему они научились; - Поощрять членов команды к тому, чтобы они в дальнейшем не теряли связи друг с другом и поддерживали отношения.</p>

Лидер команды должен по возможности уменьшать напряженность, связанную с изменениями и переходами. Члены команды могут испытывать неко-

торое сожаление по окончании работы, если их знания и опыт, полученные за время работы команды, принесли им особое удовлетворение.

Существует три основных фактора эффективной работы команды:

- удовлетворение индивидуальных потребностей членов команды;
- успешное взаимодействие в команде;
- решение поставленных перед командой задач.

Эти элементы взаимосвязаны. Например, личное удовлетворение зависит не только от успешного решения задач, но и от качества взаимоотношений в команде, а также от социальных аспектов командной работы.

3.3.6. Командные роли

Подбирая людей в команду, руководитель, как правило, ориентируется на имеющиеся у них навыки, знания и опыт. Но для достижения командной эффективности важны не только навыки, но в равной степени личные качества и личностные характеристики членов команды. Когда люди работают в составе одной группы или команды, каждый из них выполняет роли двух типов: функциональную, базирующуюся на профессиональных навыках и практическом опыте, и командную, в основе которой лежат личностные особенности.

Командные роли отражают способ, каким мы выполняем свою работу и охватывают: вклад в работу команды и взаимоотношения между участниками команды. Командная роль определяется нашими врожденными личными качествами и приобретенным поведением.

Выделяют девять командных ролей. Каждая из них приобретает особую значимость в определенный период времени.

Например, в тот период, когда команда только приступает к рассмотрению проблемы или разработке проекта, прежде всего, требуются инновационные идеи. На первый план здесь выходит *генератор идей* – человек с идеями, обладающий богатым воображением и умением решать нестандартные проблемы. Далее следует оценить, как эти идеи могут быть воплощены в практические

действия и выполнимые задачи. Здесь требуются оценщик и исполнитель. *Оценщик* - рассудительный, проницательный, обладающий стратегическим мышлением – будет сдерживать чрезмерные проявления энтузиазма, отвлекающие от главных направлений деятельности команды. *Исполнитель* – дисциплинированный, надежный, консервативный и эффективный – умеет реализовывать идеи в практических действиях. На этих этапах успех достигается при условии, что в команде имеется хороший *координатор* (председатель), в задачу которого входит обеспечение наибольшей отдачи от членов команды в нужное время. Для этого он должен уметь четко формулировать цели, продвигать решения, делегировать полномочия.

Движущие силы и стимулы команда обретает благодаря активности энергичного *организатора* (творца). Его недостаточная гибкость компенсируется работоспособностью, развитым чувством долга, приверженности к идее. Когда возникает необходимость в проведении сложных переговоров с другими группами, большое значение приобретают качества, которыми обладает *исследователь ресурсов* – экстраверсия, энтузиазм, общительность.

Всевозможные источники трений и недоразумений между членами команды устраняются *коллективистом*. Он мягкий, дипломатичный, умеет слушать, чувствителен по отношению к людям. Если в процессе работы, выполняемой командой, возникает необходимость в редко встречающихся навыках и знаниях, на первый план выходит *специалист*. Роль старательного и добросовестного *доводчика* состоит в том, чтобы не упускать из виду даже мельчайшие детали реализации принимаемых решений и добиваться последовательного выполнения всех намеченных действий. Он же контролирует сроки выполнения поручений.

Практика показывает, что группа, в которой есть исполнители всех ролей, будет эффективно работать над выполнением любого задания.

Что нужно помнить при формировании функционально-ролевой структуры группы?

1. Не в каждую группу непременно должно входить девять членов — по числу ролей. Вполне возможно, а нередко желательно, чтобы лицо, входящее в группу, играло более одной роли. И наоборот – одну роль могут играть два и более человек.

2. Если команда действует не очень успешно, следует проанализировать ее состав. Возможно, обнаружится, что в ней никто не играет какой-либо из важных ролей. В этом случае нужно либо пополнить ее соответствующими сотрудниками, либо сориентировать имеющихся членов на выполнение соответствующих ролей.

3. Должен быть обеспечен баланс всех ролей, без доминирования по численности какой-либо одной. Особое внимание следует уделить подбору людей на роли «координатора» и «мыслителя». «Координатор» - это по сути лидер команды, и если лидеров несколько, они тянут команду в разные стороны. Успех возможен только если они смогут договориться, а на это необходимо время и добрая воля всех лидеров. Если в группе несколько «мыслителей», она рискует погрязнуть в бесплодных дебатах и дискуссиях, а в крайнем случае – распасться.

Контрольные вопросы к главе 3

1. Дайте определение организационной культуры.
2. Какие типы организационной культуры можно выделить?
3. Как Вы оцениваете возможности формирования толерантного взаимодействия в коллективе, в обществе в целом?
4. Раскройте национальные особенности деловой культуры.
5. Дайте характеристику теориям лидерства, какая из них ближе всего к Вашему опыту в настоящее время?
6. Кто впервые выделил стили управления? Охарактеризуйте эти стили.
7. Как приобрести позицию лидера?
8. Каковы психологические особенности власти?

9. Какие виды власти можно выделить?
10. Какие *стратегии влияния* Вы знаете?
11. Социальная группа как объект социально-психологических исследований. Какие типы групп Вы знаете?
12. Чем большие группы в социальной психологии отличаются от малых? Дайте понятие и типологию больших групп.
13. Почему малая группа рассматривается как продукт межличностных социально-психологических взаимодействий?
14. Классификация малых групп.
15. Что представляют собой групповые феномены?
16. Назовите социально-психологические особенности поведения личности в малой группе.
17. Коллектив и команда, их социально-психологические характеристики.
18. Назовите основные этапы формирования и развития команды.
19. Что такое групповая сплоченность?
20. Что такое конформность?
21. Как Вы считаете, какие из командных ролей играете лично Вы?

Список литературы к главе 3

1. Журавлев, А.Л. Социально-психологическое пространство личности [Электронный ресурс]: Учеб. пособие / А.Л. Журавлев, А.Б. Купрейченко.- М.: Институт психологии РАН, 2012. - 496 с.
2. Кочетков, В.В. Психология межкультурных различий [Электронный ресурс]: Учебник для вузов / В.В. Кочетков.- М.: Пер Сэ, 2006. - 416с.
3. Кравченко, А.И. Психология и педагогика [текст]: Учебник для вузов /- А.И. Кравченко.- М.: Инфра-М, 2011. - 399 с.
4. Кузнецов, И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: Учеб. пособие / И.Н. Кузнецов.-М.: Дашков и К, 2012. - 528 с.

5. Милорадова, Н.Г. Поведение людей в организации[текст]: Учеб.пособие / Н.Г. Милорадова. - М.: МГСУ, 2013. - 167 с.
6. Поршнева, Б.Ф. Социальная психология и история[текст]: Б.Ф.Поршнева. – М.: ФЭРИ-В, 2006.
7. Самыгин,С. И. Деловое общение [текст]: Учеб. пособие / С.И. Самыгин, А.М. Руденко. 3-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2012. - 440 с.
8. Социология [текст]: Учеб. пособие для студентов, обучающихся по программам бакалавриата и специалитета / Под ред. З. И. Ивановой. М: МГСУ, 2013. - 199 с.
9. Цветков, В.Л. Психология конфликта. От теории к практике [Электронный ресурс]: Учеб. пособие / Цветков В.Л. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.- 183 с.
10. Шилова, Т.А. Социальная психология личности в организации [Электронный ресурс]: Учеб. пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности «Психология» / Шилова Т.А. - М.: Моск. гор.пед.ун-т, 2010. - 124 с.

Булатова Елена Анатольевна
Зими́на Ната́лия Алекса́ндровна
Зини́на Снежа́на Михаи́ловна

ПСИХОЛОГИЯ
СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Учебное пособие

Редактор:
Д.М. Фетюкова

Подписано в печать Формат 60x90 1/16 Бумага газетная. Печать трафаретная.
Уч. изд. л. 12,9. Усл. печ. л. 13,4. Тираж 300 экз. Заказ №

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Нижегородский государственный архитектурно-строительный университет»
603950, Нижний Новгород, ул. Ильинская, 65.
Полиграфический центр ННГАСУ, 603950, Н.Новгород, Ильинская, 65
<http://www.nngasu.ru>, srec@nngasu.ru