

Международный консорциум «Электронный университет»

*Московский государственный университет экономики,
статистики и информатики*

Евразийский открытый институт

**Т.А. Рытченко
Н.В. Татаркова**

Психология деловых отношений

Учебное пособие

Руководство по изучению дисциплины

Учебная программа по дисциплине

Москва 2005

УДК 159.9
ББК 88
Р 954

Рытченко Т.А., Татаркова Н.В. Психология деловых отношений: Учебное пособие, руководство по изучению дисциплины, учебная программа по дисциплине / Московский государственный университет экономики, статистики и информатики. – М., 2005. – 91 с.

Рекомендовано Учебно-методическим объединением по образованию в области статистики в качестве учебного пособия для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 061700 «Статистика» и другим экономическим специальностям.

В настоящее время требования к личности специалиста с высшим образованием резко изменились. В условиях рыночной системы он должен рассчитывать на себя, свои возможности, способности, уметь адаптироваться в новой обстановке, гибко и быстро решать поставленные жизнью проблемы. Не менее важно быть специалистом по работе с людьми: уметь строить взаимоотношения, уметь слушать, избегать конфликтов, обладать высокой психологической культурой – такой человек гораздо успешнее делает свою карьеру. В связи с этим задача психологов и психологии – помочь человеку разобраться в себе, в своих сложных проблемах и находить рациональный выход из сложившихся ситуаций без значительного нервно-психического напряжения.

Этому и посвящено данное учебное пособие, предназначенное для самостоятельной работы студентов, а также необходимое им для последующей практической деятельности. Работа соответствует учебной программе курсов по психологии, читаемых студентам всех факультетов. Состоит из 5 разделов с приложением краткого словаря основных психологических понятий.

К пособию прилагаются руководство по изучению дисциплины и учебная программа.

Рецензенты: зав. кафедрой Социологии и психологии, д-р филос. наук проф. Г.Т. Журавлев, доц. кафедры Социальной и демографической статистики, канд. экон. наук Л.Л. Козлова.

© Рытченко Т.А., 2005
© Татаркова Н.В., 2005
© Московский государственный университет
экономики, статистики и информатики, 2005

СОДЕРЖАНИЕ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ	5
<i>Раздел 1. Введение в психологию</i>	6
§ 1. Значение психологических знаний в жизнедеятельности человека.....	6
§ 2. Предмет и методы психологических исследований.....	7
<i>Раздел 2. Индивидуальные особенности личности, проявляющиеся в поведении, деятельности, общении</i>	11
§ 1. Оценка личности и самооценка.....	11
§ 2. Темперамент и его влияние на формирование индивидуального стиля деятельности и общения.....	13
§ 3. Характер человека.....	20
§ 4. Психические познавательные процессы.....	23
§ 5. Эмоциональная сфера человека.....	29
§ 6. Строение мотивационной сферы человека.....	36
<i>Раздел 3. Психология взаимоотношений в группе</i>	41
§ 1. Малая группа и ее основные характеристики.....	41
§ 2. Структура социальной власти в малой группе. Типология стилей руководства.....	42
§ 3. Теория и практика межличностных конфликтов.....	44
<i>Раздел 4. Социально-психологический анализ общения</i>	49
§ 1. Общение и его функции.....	49
§ 2. Виды межличностного общения.....	50
§ 3. Восприятие человека человеком. Типовые схемы формирования первого впечатления.....	52
§ 4. Фазы общения.....	53
§ 5. Средства общения.....	53
<i>Раздел 5. Искусство эффективного делового общения</i>	56
§ 1. Эффективность слушания.....	56
§ 2. Правила самоотдачи.....	57
§ 3. Современный этикет.....	60
Заключение.....	62
Глоссарий.....	63
Контрольные тесты.....	73
РУКОВОДСТВО ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	73
1. Цели и задачи изучения дисциплины и сферы профессионального использования.....	74
2. Перечень основных тем и подтем.....	75
Тема 1. Понятие психологии как науки и практики человеческих взаимоотношений.....	75
Тема 2. Индивидуальные особенности личности.....	75
Тема 3. Базовые свойства личности.....	75
Тема 4. Познавательные способности как инструменты делового человека.....	76
Тема 5. Эмоциональная сфера и ее роль в деловом общении.....	76
Тема 6. Понятие о психологических теориях мотивации.....	76
Тема 7. Ролевая структура совместной трудовой деятельности.....	77
Тема 8. Общение и его функции. Виды межличностного общения.....	77

Тема 9. Стратегия и тактика делового общения.....	77
Тема 10. Средства общения.....	78
Тема 11. Психологические способы воздействия в процессе делового общения....	78
Тема 12. Теория и практика межличностных конфликтов.....	78
Тема 13. Искусство эффективного делового общения. Межличностная аттракция.	79
Тема 14. Этика делового общения.....	79
Тема 15. Социальный этикет.....	79
3. Список тем контрольных работ.....	80
4. Список литературы.....	81
УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	83

Учебное пособие

Сведения об авторе

Рытченко Т.А. кандидат экономических наук, доцент.

Опубликованные работы:

1. Рытченко Т.А. Психологические проблемы компьютеризации. В сб. «Социальные проблемы образа жизни». – М., 1999.
2. Рытченко Т.А. Психология и педагогика: УПП ИДО. – М., 2000.

Раздел 1. Введение в психологию

§ 1. Значение психологических знаний в жизнедеятельности человека

В настоящее время все более настойчиво и активно пробивают себе дорогу в нашей стране социальные и экономические процессы, вызывающие интерес к проблемам межличностных отношений не только со стороны представителей тех профессий, для которых общение входит составной частью в их служебные обязанности. «Коммуникативные» барьеры стоят не только перед людьми, говорящими на разных языках, но и перед теми, кто занимает различные позиции в системе распределения труда, а также у лиц, имеющих высокий образовательный уровень, но недостаточное знание гуманитарных дисциплин, или у тех, кто только оступает на трудовой путь.

В любом из этих случаев самая серьезная проблема, с которой сталкивается человек в своей творческой или практической деятельности, – это взаимоотношения с людьми.

И здесь недостаточно знать математику, экономику и кибернетику. Требования к личности специалиста с высшим образованием резко изменились. Сейчас после окончания вуза он должен рассчитывать на себя, свои возможности, способности, уметь адаптироваться в новой обстановке, быстро и творчески решать поставленные жизнью проблемы. Не менее важно быть специалистом по работе с людьми: уметь ясно и доходчиво объяснить свою идею, уметь строить взаимоотношения с людьми, быть понятным и приятным в общении, уметь слушать, уметь избегать конфликтов – такой человек гораздо успешнее делает свою карьеру.

Специалист с высшим образованием должен обладать высокой психологической культурой, которая является неотъемлемой частью общей культуры человека. Психологическая культура включает три необходимых элемента: познание себя, познание другого человека, умение общаться с людьми и регулировать свое поведение. Практики доказали, что успех человека в его трудовой деятельности на 85% зависит от его коммуникативной компетенции, от его желания трудиться. Здесь и приходит на помощь современная практическая психология, которая объединяет достижения всех отраслей психологического знания, необходимых для решения сложных проблем поведения человека в социуме и прогнозирования его поведения.

Однако чтобы эффективность овладения знаниями, в том числе и психологическими, была высокой, человек должен прийти к пониманию их необходимости. Процесс обучения (лучше сразу же совмещаемый с практикой) должен стать внутренней потребностью. Эти сведения могут помочь найти пути и способы перестроить себя, свое мышление и поведение, что в конечном счете должно привести и к более успешному общению.



Каждому человеку важно уметь вскрывать свои внутренние психологические резервы. Для этого нужно научиться познавать себя и других людей, выявлять темперамент, характер, направленность личности, отношение к деятельности и жизни, ожидаемое эмоциональное поведение в напряженных ситуациях и межличностных отношениях, деловые свойства. Практика свидетельствует, что человек, *пренебрежительно относящийся к психологическим знаниям, всегда ставит под удар либо свою собственную судьбу, либо судьбу своих подопечных.*

Задача психологии и психологов – помочь человеку разобраться в себе, в своих сложных проблемах и найти рациональный выход из сложившихся ситуаций без значительных нервно-психических напряжений.

Таким образом, интерес современной социально-психологической науки и практики сосредоточен вокруг изучения проблем человеческого общения в его межличностных и межгрупповых формах, исследования социально-психологических свойств и качеств личности. Эти сведения имеют колоссальное прикладное значение, так как вся сфера человеческой жизни пронизана общением, внутри и межгрупповым взаимодействием. И овладение этими сведениями поможет современному специалисту любой профессии создать для себя атмосферу наиболее эффективной работоспособности.

Рыночная система потребует избавиться не только от стереотипов мышления, но и от стереотипов поведения.

§ 2. Предмет и методы психологических исследований

Термин «психология» появился в научном употреблении лишь в середине прошлого века. Однако история этой науки, как изучение души человека, его психического мира методом самонаблюдения и самоанализа, уходит далеко в глубь веков, в философские и медицинские учения.

Путь развития научной психологии был не простым, он отражает многообразие и сложность практики, а также жизнедеятельности людей. Вначале разработки в психологии носили сугубо теоретический характер, но затем, особенно в связи с развитием производства и техники, на первый план выдвинулись практические проблемы (работоспособность, взаимоотношения в группе, мотивация поведения и т.д.).

Психология богата парадоксами. Как науку ее знают в основном те, кто специально ею занимается. Вместе с тем, психологию как систему жизненных явлений в каком-то смысле знают все. То, что изучает психология, хорошо известно каждому по собственному опыту. В чем же суть и особенности психологии деловых отношений? Ее научно-практический смысл состоит в том, что она всегда имеет дело с реальным объектом, в котором есть все: и личностная структура, и система психических процессов, свойств, функций, и система функциональных и прочих психических состояний со своей динамикой. В центре внимания этой науки стоит реальный живой человек со всеми его особенностями, включенный в реальную сферу жизнедеятельности (профессиональную, бытовую и личную).

Психология является весьма разветвленной системой наук.

Фундаментальные – общая психология, психофизиология, социальная психология, психология личности. Эти науки имеют значение для понимания психологии и поведения людей, независимо от их конкретной деятельности.

Наряду с этим в середине двадцатого века наблюдается активный процесс дифференциации психологии на многочисленные прикладные отрасли, исследующие поведение и психоло-

гию людей, занятых тем или иным видом деятельности: медицинская психология, инженерная, космическая, спортивная, творческая, психология управления и т.д. Среди новых – психология компьютеризации – отрасль малоисследованная. Какие последствия для психики человека могут иметь информационные технологии? Взаимодействие с компьютером – своего рода общение, диалог с компьютером может быть пассивным и активным. Как он влияет на человеческое общение? Что происходит с творческим мышлением человека, погруженного в компьютеризованный мир? Эти и подобные вопросы относятся к центральной проблеме изучения психологических последствий компьютеризации.

Развиваясь и как теоретическая наука, психология все ближе подходит к практике. И возникает необходимость интеграции знаний из различных областей психологии для решения жизненно важных проблем конкретных людей.

Изучая психологию и поведение человека, ученые ищут их объяснение, с одной стороны, в биологической организации, в устройстве и функционировании организма, а с другой – в законах общественного развития. В частности, изучается связь между биологическим и психологическим развитием человека, а также зависимость психики и поведения человека от социальной роли, которую он выполняет, вида деятельности, в котором участвует, от его разнообразных отношений с окружающими людьми.

В соответствии с этим пониманием мы и рассматриваем структуру курса. Логика такого разделения заключается в том, что в центре стоит человек с его неповторимой индивидуальностью, который должен знать и понимать себя и другого человека, включенного в групповые отношения, знание которых помогает человеку рационально строить свое поведение. Кроме того, что не менее важно, раскрываются возможности и особенности поведения человека в основных сферах его жизнедеятельности: профессиональной, личной и быденной жизни. Это дает возможность подойти к пониманию того, что такое внутренняя гармония человека, как сам человек может способствовать ее развитию и укреплению психического здоровья.

Методы психологических исследований

Общая тенденция, которая отчетливо проявилась в улучшении методов исследования в разных науках за последнее столетие, заключается в их математизации и технизации. Эта тенденция проявилась и в психологии, придав ей статус достаточно точной экспериментальной науки. Сейчас в психологии используется радио и видеотехника, электронная техника.

Наряду с математизацией и технизацией методов исследования в психологии не утратили своего значения и до сих пор применяются общие, традиционные методы сбора информации, такие как наблюдение и опрос (см. табл. 1).

Причин их сохранения много: явления, изучаемые в психологии, уникальны и сложны, их не всегда можно выявить с помощью технических средств и описать в точных математических формулах. Несмотря на то, что современная математика и техника сами по себе чрезвычайно сложны, они по сравнению с явлениями, которые изучает психология, остаются достаточно простыми. Для исследования тонких явлений и психологических категорий, которыми занимается психология, во многих случаях они попросту не подходят.

Наблюдение. Это первый из методов, применяемых для сбора первичных данных. Он имеет несколько различных вариантов:

- а) внешнее наблюдение – это способ сбора данных о другом человеке, его психологии и поведении путем наблюдения за ним со стороны;
- б) внутреннее наблюдение или самонаблюдение – применяется тогда, когда исследователь ставит перед собой задачу изучить интересующее его явление в том виде, в кото-

ром оно непосредственно представлено его сознанию. Переживая соответствующее явление, он как бы наблюдает за собой, за своими ощущениями, пользуется аналогичными данными, сообщаемыми ему другими людьми, которые ведут самонаблюдение по его заданию;

в) свободное наблюдение не имеет заранее определенной программы и может менять свой объект;

г) стандартизованное наблюдение, напротив, ведется по определенной, заранее продуманной программе и строго следует ей;

д) при включенном наблюдении исследователь сам выступает в качестве непосредственного участника того процесса, за которым ведется наблюдение. Так, исследуя взаимоотношения людей, экспериментатор может включиться сам в эти отношения, одновременно не прекращая за ними наблюдать;

е) стороннее наблюдение в отличие от включенного не предполагает личного участия исследователя в том процессе, который он изучает.

Каждый из названных видов наблюдения имеет свои особенности и применяется там, где может дать наиболее полезные результаты.

Таблица 1

Основные методы психологических исследований, применяемые для сбора первичной информации

Основной метод	Его вариант
Наблюдение	Внешнее (наблюдение со стороны) Внутреннее (самонаблюдение) Свободное Стандартизованное Включенное Стороннее
Опрос	Устный Письменный Свободный Стандартизованный
Тесты	Тест-опросник Тест-задание Проективный
Эксперимент	Естественный Лабораторный
Методы статистической обработки результатов психологических исследований	1. Замена множества числовых значений измеряемого показателя двумя обобщенными величинами, выражающими наиболее типичное значение показателя и степень разброса значений относительно него, и их статистическое оценивание 2. Определение статистической достоверности различий между двумя однородными показателями 3. Определение меры связи между двумя показателями и оценивание ее статистической достоверности

Опрос. Это метод, при использовании которого человек отвечает на ряд задаваемых ему вопросов. Каждый из вариантов опроса имеет свои достоинства и недостатки.

Устный опрос применяется в тех случаях, когда одновременно с ним желательно вести наблюдение за поведением и реакциями человека, отвечающего на вопросы, позволяет глубже проникнуть в психологию человека.

Письменный опрос позволяет охватить большое количество людей. Наиболее распространенный его инструмент – анкета.

Тесты – это специализированные методы психологического диагностического исследования, применяя которые можно получить точную количественную или качественную характеристику изучаемого явления.

От других методов отличаются тем, что предполагают стандартизованную, выверенную процедуру сбора и обработки данных. С помощью тестов можно изучать и сравнивать между собой людей, давать оценки их психологии и поведению.

Разновидность тестов: тест-опросник основан на системе заранее отобранных и проверенных с точки зрения их валидности¹ и надежности вопросов, по ответам испытуемых на которые определенно можно судить об их психологических качествах.

Тест-задание предполагает оценку психологии и поведения человека не на основе того, что он говорит, а на базе того, что он делает. В тестах этого типа человеку дается серия специальных заданий, по итогам выполнения которых судят об изучаемом качестве.

В основе проективных тестов лежит механизм проекции, согласно которому не осознаваемые человеком положительные и особенно отрицательные характеристики он склонен приписывать не себе, а другим людям, «проецировать» их на других. При применении тестов подобного рода об испытуемом судят на основе того, как он оценивает ситуации, других людей, какие свойства им приписывает.

Эксперимент – самое надежное средство получения достоверной информации об изучаемых явлениях. Специфика психологического эксперимента состоит в том, что в нем продуманно создается искусственная ситуация, в которой изучаемое свойство проявляется лучше всего.

Кроме перечисленных методов, предназначенных для сбора первичных данных, в психологии широко применяются различные методы и приемы обработки этих данных, например, математическая статистика.

Литература к разделу 1

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М., МГУ, 1998.
2. Немов Р.С. Психология: Учебное пособие. – М., Просвещение, 1999.
3. Марцинковская Г.Д., Ярошевский М.Г. 50 выдающихся психологов мира. – М., Международная педагогическая академия, 1995.
4. Швальбе Б., Швальбе Х. Личность, карьера, успех. Психология бизнеса. – М., 1993.

¹ Валидность теста – пригодность (для определенной цели). Возможность распространения.

Раздел 2. Индивидуальные особенности личности, проявляющиеся в поведении, деятельности, общении

§ 1. Оценка личности и самооценка

Любые межличностные отношения, в том числе и деловые, начинаются с познания людей и самого себя, с правильной самооценки. Для практической деятельности в качестве специалиста любого ранга, профиля, а особенно менеджера, решающее значение имеет умение быстро оценивать человека, которого вы видите (особенно впервые) по следующим критериям:

1. Как обстоит дело с его чувством самооценки?
2. Каков склад его ума?
3. Обладает ли он сильным или слабым энергетическим потенциалом?
4. Какие эмоции в нем преобладают?
5. Каково его психическое состояние? Присущ ли ему комплекс неполноценности, склонен ли он к депрессиям, несмотря на то, что внешне играет роль беспечного человека?

Можно ли ответить на эти вопросы без овладения психическими познаниями? Вероятно, да, ведь психология – это не только наука, но и знакомая всем нам сумма жизненных явлений. Однако, овладев психологическими знаниями, методами, мы получаем преимущества, активизируем уже имеющийся опыт.

Если перед человеком встают сложные проблемы отношений между людьми, связанных с ними собственных переживаний, ему нужно понять внутренние механизмы возникновения этих осложнений. А это возможно сделать, только поняв всю сложность и тонкость психического мира человека.

Среди исследований, направленных на изучение глубин индивидуальности в организации психического мира человека, выделяются работы основоположника психоанализа З. Фрейда, ближайших его соратников А. Адлера и К. Юнга, неофрейдистов: К. Хорни, Э. Фромма и других.

Выдающиеся представители отечественной психологии Б.М. Теплов, Л.С. Выготский, С.Л. Рубинштейн, А.Н. Леонтьев рассматривали человека как личность и индивидуальность со всеми присущими ей особенностями, включенную в активную созидательную деятельность.

Глубинные пласты взаимодействия людей попытался раскрыть в своем учении основатель транзактного анализа Э. Берн, изучению индивидуальных свойств личности посвящены труды Г. Айзенка.

Наше умение разбираться в своем сложном психическом мире поможет нам легче решать трудные жизненные проблемы, вступать в общение с людьми. Любой человек, зная о своих положительных и отрицательных свойствах, может использовать плюсы и нивелировать минусы, прогнозировать и регулировать свое поведение, а также более сознательно проанализировать поведение и психологические свойства другого человека.

Психологический облик человека очень многообразен и определяется как врожденными свойствами, так и приобретенными в процессе воспитания, обучения, овладения материальной и духовной культурой общества. Через индивидуальность раскрываются: своеобразие личности, ее способности, предпочтительная сфера деятельности.

В индивидуальности личности выделяются базовые свойства – ее самооценка, тип личности, темперамент, способности человека. Именно базовые свойства, которые представляют сплав ее врожденных и приобретенных в процессе воспитания и социализации черт, формируют определенный стиль поведения и деятельности личности.

На основе самопознания у человека вырабатывается определенное эмоционально-ценностное отношение к себе, которое выражается в *самооценке*. Самооценка предпола-

гает оценку своих способностей, психологических качеств и поступков, своих жизненных целей и возможностей их достижения, а также своего места среди других людей. Жизнь доказывает, что правильная самооценка, основанная на чувстве согласия с собой, имеет в основном неосознанный характер.



Обстоятельства, сопровождающие нашу жизнь, на самом деле определяются фундаментальными убеждениями человека о себе.

Самооценка может быть заниженной, завышенной и адекватной (нормальной). В одинаковой ситуации люди с разной самооценкой будут вести себя совершенно по-разному, предпримут разные действия, тем самым по-разному будут воздействовать на развитие событий.

Опыт практической психологии показывает, что для коллектива, его социально-психологического климата одинаково плохо наличие в нем людей, имеющих явно завышенную или очень негативную оценки.

На основе завышенной самооценки у человека возникает идеализированное представление о своей личности, своей ценности для окружающих. Он не желает признавать собственных ошибок, лени, недостатка знаний, неправильного поведения, часто становится жестким, агрессивным, неуживчивым.

Явно заниженная самооценка ведет к неуверенности в себе, робости, застенчивости, невозможности реализовать свои задатки и способности. Такие люди обычно ставят перед собой более низкие цели, чем те, которых могут достигнуть, преувеличивают значение неудач, остро нуждаются в поддержке окружающих, слишком критичны к себе. Человек с низкой самооценкой очень раним. Все это приводит к возникновению комплексов неполноценности, отражается на его внешнем виде – глаза отводит в сторону, хмур, не улыбочив.

Причины подобной самооценки могут скрываться в чрезмерно властном, или слишком заботливом, потакающем родительском воспитании, что будет с ранних лет запрограммировано в подсознании человека, рождать чувство неполноценности, а оно, в свою очередь, формирует основу для низкой самооценки.

Низкая самооценка имеет много форм и проявлений. Это жалобы и обвинения, поиск виновного, потребность во внимании и одобрении – что как бы компенсирует в глазах такого человека чувство самоотрицания, чувство собственного достоинства. Депрессии, разводы (многие из них – результат низкой самооценки одного или обоих партнеров).

Адекватная же самооценка личностью своих способностей и возможностей обычно обеспечивает соответствующий уровень притязаний, трезвое отношение к успехам и неудачам, одобрению и неодобрению. Такой человек более энергичен, активен и оптимистичен. Отсюда вывод: нужно стремиться развить у себя адекватную самооценку на основе самопознания.

Позитивная самооценка – это не только интеллектуальное принятие своих талантов или достижений. Развитие позитивной самооценки – не эгоизм. Вы просто понимаете, что являетесь истинно уникальной и достойной личностью, человеком, которому не требуется поражать других своими достижениями или благосостоянием. В сущности, постоянно хвастающийся человек проявляет один из классических симптомов негативной самооценки.

Формирование и развитие позитивной самооценки – это фундамент, на котором должна строиться вся жизнь. Позволяя же негативным схемам мышления доминировать в нашей жизни, мы формируем у себя привычку ожидания негативных результатов.

Свою жизнь можно усовершенствовать только тогда, когда мы сами, а не случай программируем свое подсознание и мышление. Итак, формирование позитивной самооценки – главная жизненная установка для каждого из нас.

§ 2. Темперамент и его влияние на формирование индивидуального стиля деятельности и общения

Природной основой формирования человеческой индивидуальности служат анатомо-физиологические задатки, которые преобразуются под влиянием среды в процессе воспитания и обучения.

К первичным формам объединения различных процессов и свойств человека, благодаря которым и складывается личность, принадлежит темперамент, присущий человеку от рождения. Он является предпосылкой и основой личностных образований более высокого порядка (например, характера).



Темперамент служит как *бы маркером всей психической деятельности человека*. Он является биологическим фундаментом нашей личности, т. к. основан на свойствах нервной системы человека, которые следует оценивать как внутренние резервы его деятельности и требуемой адаптации.

Проявляется в мышлении, эмоциональной сфере, поведении, манере держаться. Родоначальником учения о темпераменте является греческий врач Гиппократ (IV в. до н. э.). Различия в поведении людей Гиппократ объяснял преобладанием в организме одного из 4-х соков (жидкостей): крови, желчи, лимфы и черной желчи, правильно выразив материалистическую идею связи свойств личности с биологическими особенностями человека. Преобладанием той или иной жидкости Гиппократ и объяснял выраженность определенного типа темперамента у конкретного человека.

Последующие исследования (научный период изучения темперамента в нашей стране начался с работ И.П. Павлова) доказали связь темперамента со свойствами нервной системы человека, зависимость от различной степени интенсивности психических процессов и состояний, а также различной скорости их протекания. Это динамические особенности психики. Черты темперамента являются наследственными, поэтому чрезвычайно плохо поддаются изменению. Основные усилия человека при анализе черт темперамента должны быть направлены не на их изменение, а на выявление и осознание особенностей своего темперамента, чтобы знать, какие виды и способы деятельности ему больше свойственны, больше соответствуют его природной предрасположенности, т.к. темперамент определяет стиль поведения человека, способы, которыми человек пользуется для организации своей деятельности.

Темперамент обладает определенным набором основных психологических характеристик:

- активность – интенсивность взаимодействия с окружающим миром;
- темповые характеристики – скорость выполнения любых действий – речи, ходьбы, движений и т.д.;
- эмоциональность – глубина эмоциональных реакций;
- уровень тревожности – индивидуальная реакция человека на различные жизненные обстоятельства;
- чувствительность – тонкость восприятия внешнего мира;
- ригидность – пластичность – способность к быстрой перестройке и адаптации;
- экстраверсия – обращенность вовне;
- интроверсия – обращенность внутрь себя, на себя;
- подчиненность – доминантность, склонность к лидерству – склонность подчиняться или подчинять, быть ведомым или ведущим.

Различные сочетания закономерно связанных между собой свойств темперамента называются типами темперамента. По Павлову, темперамент зависит от определенных сочетаний свойств нервной системы: силы, уравновешенности, подвижности.

Различают четыре типа: сангвиник, холерик, флегматик и меланхолик. Как известно, при относительном равенстве мотивов поведения и деятельности, при одних и тех же внешних воздействиях люди с разными типами темперамента заметно отличаются друг от друга по впечатлительности, проявляемой энергии. Один человек склонен к медлительности, другой – к торопливости, одному присуща легкость пробуждения чувств, другому – хладнокровие, одного отличают резкие жесты, выразительная мимика, другого – малая подвижность лица и сдержанность движений.



Понятно, что не всех людей можно разделить по четырем типам. И.П. Павлов предположил, что должны существовать и другие типы темперамента, с другими комбинациями свойств нервной системы, но наука их пока не выделяет, а практика наблюдения показывает, что у всех людей есть *доминанта одного из указанных типов*.

Разумеется, динамические проявления человека могут во многом зависеть от воспитанных установок и привычек, от требований ситуаций и т.д. Но несомненно, что они имеют и свою врожденную сторону, не изменяемую в течение всей жизни человека.

Рассмотрим, как типы темперамента проявляются в поведении людей, в отношении к трудовой деятельности, к другим людям и к самому себе.

Сангвиник – это обладатель сильного типа нервной системы, т.е. нервные процессы обладают силой и продолжительностью, сбалансированностью реакций возбуждения и торможения нервных процессов. Сангвиники высоко активны, отличаются большой работоспособностью, умением дольше выдерживать различные нагрузки. Сангвиники общительны, контактны, жизнерадостны, не склонны к беспокойству. Они стремятся к частой смене впечатлений, легко и быстро отзываются на окружающие события. Эмоции преимущественно положительные. Поведение и деятельность сангвиника обычно хорошо организованы, продуманы. Высокий рационализм, организованность в работе, четкость в постановке задач свойственны большинству людей этого темперамента. Этот тип «спешит жить» и поэтому испытывает постоянный дефицит времени.

Следует сказать, что для сангвиников характерна определенная склонность к лидерству. Их способность действовать целенаправленно, подчинять работе всего себя, не ставить работу в зависимость от своего настроения создают необходимые предпосылки для выполнения организаторской деятельности. Легко и быстро сангвиники приспособляются к изменяющимся условиям жизни. У них развито чувство собственного достоинства, собственной значимости. Самооценка сангвиника или адекватна, или несколько завышена. Позитивная самооценка в сочетании со склонностью к лидерству дает сангвинику возможность добровольно, самостоятельно принимать на себя ответственность за решение групповых задач и проблем.

В отношениях с другими людьми сангвиники характеризуются высокой общительностью, обилием различных контактов с людьми. Это способствует получению самой обширной и разнообразной информации, что немаловажно для широкого влияния на поведение людей. Указанные свойства и качества достаточно точно и правильно позволяют его оценить, хорошо понимать его, строить четкую линию отношений с ним.

Холерический темперамент связан с сильным, но неуравновешенным типом нервной системы (с преобладанием возбуждения над торможением). Холерик выделяется высоким уровнем психической активности, энергичностью действий, резкостью, стремительностью и силой движений, их быстрым темпом. Холерик склонен к сменам настроения, вспыльчив, нетерпелив, подвержен эмоциональным срывам. Иногда бывает агрессивным. Отличается высокой чувствительностью к внешним воздействиям. Для него характерна боль-

шая устойчивость стремлений, интересов, настойчивость. В связи с этим холерикам трудно переключать внимание. Представители этого типа отличаются большой возбудимостью и неуравновешенностью. Для поведения холерика типичен высокий подъем эмоционального состояния и наоборот, эмоциональные спады, состояние депрессии, т.е. цикличность эмоциональных состояний. В состоянии эмоционального подъема у них высокая работоспособность, исключительная инициатива и творческий порыв. Признаком холерического темперамента является также работа рывками – стремление сделать все сразу, часто за счет снижения качества работы.

В отношении к самому себе у холерика также наблюдается неустойчивость. При подъеме эмоционального состояния самооценка или адекватна, или завышен. При спаде появляется излишняя самокритичность, желание пожаловаться, пострадать.

В общении с людьми холерик допускает резкость, вспыльчивость, раздражительность, эмоциональную несдержанность, что часто не дает ему возможности объективно оценить поступки людей, служит причиной конфликтных ситуаций в коллективе. Руководителю с холерическим темпераментом наиболее свойственен авторитарный стиль руководства, при котором преобладают единоличные решения. Отношение его к другим людям также может полярно изменяться в зависимости от фаз психического, эмоционального состояния: от высокой общительности, соучастия на подъеме до подозрительности, недоверия, замкнутости и необщительности при спаде. Вместе с тем, он быстро остывает и успокаивается, если ему уступают, идут навстречу. В связи с тем, что отношение к людям и поведение холерика крайне изменчивы, приспособиться, адаптироваться к такому человеку, прогнозировать его поступки порой бывает трудно. Однако его психодинамические свойства достаточно выразительны, что позволяет людям хорошо их обнаруживать и оценивать, и в соответствии с этим строить вполне адекватную линию поведения.

В заключение следует отметить, что при отсутствии надлежащего самовоспитания недостаточная эмоциональная уравновешенность холерика может привести к неспособности контролировать свои эмоции и в трудных жизненных обстоятельствах.

Флегматический темперамент связан с сильным, уравновешенным, но инертным, малоподвижным типом. У флегматиков реакции торможения преобладают над реакциями возбуждения. Они медлительны, выносливы, невозмутимы. Отличаются невыразительностью мимики, трудно переключаются с одного вида деятельности на другой и приспособляются к новой обстановке. У флегматика преобладает спокойное, ровное настроение. Он спокоен и при больших неприятностях. Отличается терпеливостью, выдержкой, самообладанием. Любит устоявшийся образ жизни, установившиеся привычки. В деятельности проявляет основательность, продуманность, упорство. Склонен к порядку.

Как правило, доводит начатое дело до конца. Высоко продуктивен в деятельности, которая требует методичности, точности, пунктуальности. Инновации применимы для него только тогда, когда они методично, детально, последовательно расписаны.

Самооценка у человека флегматического темперамента устойчивая, адекватная. Он точно оценивает свои умения, возможности, навыки; хорошо знает, какую работу он может выполнить. Он уверен в себе, солиден, надежен. В отношении к людям флегматик всегда ровен, спокоен, в меру общителен, обязателен.

Поскольку для флегматика характерна инертность, малоподвижность, ему нужно время для того, чтобы сосредоточиться, требуется время для раскачки. Инертность сказывается также в косности стереотипов его поведения, что приводит к излишней фиксированности характера, недостаточной его гибкости. В неблагоприятных обстоятельствах у

флегматика может выработаться безразличное, равнодушное отношение к труду, к окружающей жизни, людям и даже к самому себе.

Люди с меланхолическим темпераментом – **меланхолики** – характеризуются низким уровнем психической активности, замедленностью движений, сдержанностью моторики и речи и повышенной утомляемостью. Меланхолика отличает высокая эмоциональная чувствительность, глубина и устойчивость эмоций при слабом их внешнем выражении. Они очень впечатлительны, любят мечтать, воображать, очень нерешительны и осторожны в своих поступках. Меланхолики – застенчивые, любящие одиночество, трудно вживающиеся в коллектив люди, часто бывают мнительны, чрезмерно обидчивы и склонны к подозрительности, избегают общения с малознакомыми, новыми, неизвестными им людьми. Нерешительны в трудных обстоятельствах, не любят рисковать. Их труд наиболее продуктивен там, где нужны высокая чувствительность, вдумчивость, осторожность. Самооценка меланхолика, как правило, заниженная, что как бы блокирует реализацию имеющихся возможностей, отрицательно воздействует на их развитие. Заниженная, невысокая самооценка служит причиной их внутреннего дискомфорта или внутреннего конфликта. Меланхолики хорошо отзываются на поощрение, наказание выбивает их из привычной колеи и делает неспособными успешно выполнять задание. Они с трудом работают в условиях стресса, конфликта, перегрузки. Однако в более спокойных условиях вследствие способности к концентрации внимания, тревожности, часто выражающейся в высоком чувстве ответственности, он будет неутомим. Внутренняя активность меланхолика и флегматика часто бывает достаточно высокой, хотя внешняя может быть сведена до минимума. Меланхолик наделен способностью к сопереживанию, умением наблюдать, систематизировать наблюдения, хотя часто это сопровождается эмоциональной ранимостью. Эмоциональные переживания меланхолика глубоки и длительны. В каком жизненном проявлении это выразится: в злопамятности или поэтическом даре – вопрос воспитания.

Наиболее характерные свойства четырех типов темпераментов указаны в табл. 2.

Прикладное значение учения о темпераменте заключается, в первую очередь, в применении этого знания к самому себе, определении тех негативных и позитивных черт, которые дают о себе знать в собственном поведении. Свой тип темперамента Вы можете определить, выполнив задания прилагаемого практикума. Сам по себе темперамент не является ни хорошим, ни плохим. Каждый имеет свои достоинства и недостатки. Если свои «плюсы» необходимо не только осознавать, но и активно ими пользоваться в жизни, то недостатки нужно постоянно держать под контролем. Сангвиники, например, не способны долго выполнять однообразную работу, не могут сопереживать, т.к. им самим все легко дается, неудачи и трудности других людей не воспринимают всерьез.

Холерику надо все время помнить, что его активность может носить разрушающий характер.

Флегматический темперамент может сделать человека вялым, инертным, зачастую безучастным ко всем событиям. При меланхолическом темпераменте у человека могут выработаться чрезмерная замкнутость, сверххранимость, ему необходимо уметь отделять частный промах, неудачу от крушения всех жизненных планов.

Необходимо найти способы, обеспечивающие возможность реализации своего темперамента. Сфера деятельности настолько разнообразна, что для человека с любым типом темперамента найдется своя комфортная ниша.

Однако есть профессии, предъявляющие к определенным свойствам темперамента очень высокие требования, например, к выдержке, к самообладанию или быстроте реакций. Тогда необходимым условием успеха становится отбор людей с тем типом темперамента, который пригоден для данной профессии.

Таблица 2

Связь факторно-аналитического описания личности с четырьмя классическими типами темперамента (по Г. Айзенку)

	н е с т а б и л ь н ы й		
интroversия	Легко расстраивающийся	Чувствительный	экстраверсия
	Тревожный	Обидчивый	
	Ригидный	Агрессивный	
	Склонный к размышлению	Возбудимый	
	Пессимистичный	Изменчивый, непостоянный	
	Сдержанный	Импульсивный	
	Необщительный	Оптимистичный	
	Тихий	Активный	
	Замкнутый		
	МЕЛАНХОЛИК	ХОЛЕРИК	
	ФЛЕГМАТИК		САНГВИНИК
	Пассивный	Общительный	
	Осмотрительный	Контактный	
	Рассудительный	Разговорчивый	
	Благоразумный	Непринужденный	
	Доброжелательный	Жизнерадостный	
	Миролюбивый	Не склонный к беспокойству	
	Управляемый	Склонный к лидерству	
	Контролируемый	Доступный	
	Внушающий доверие	Уравновешенный	
	Надежный	Открытый	
	Спокойный		
	с т а б и л ь н ы й		

К представителю каждого типа темперамента нужно найти свой подход, исходя из определенных психологических принципов:

1. «Ни минуты покоя». Такой принцип подхода к холерику, который все время должен быть занят делом, чтобы его активность способствовала нейтрализации минусов: невыдержанности, конфликтности.

2. «Доверяй, но проверяй». Это подходит к сангвинику, который не всегда исполняет обещанное.

3. «Не торопи». Таким должен быть подход к флегматику, которому нужен индивидуальный темп, он сам рассчитает свое время и сделает дело.

4. «Не навреди». Это девиз для меланхолика, с его мнительностью, застенчивостью, ранимостью.

Можно предположить, что первую экспресс-оценку партнеров по общению человек производит на базе извлечения информации о его темпераменте.

Умение определить хотя бы приблизительно темперамент других людей служит хорошей предпосылкой для установки взаимоприемлемых отношений с ними, в том числе и в деловых контактах.

Практикум

Тест Г. Айзенка

Тест разработан Г. Айзенком. Из 57 вопросов 24 направлены на выяснение степени экстравертности или интровертности человека, еще 24 – на выявление уровня эмоциональной стабильности, 9 вопросов – это корректирующая шкала, позволяющая проверить, насколько искренне Вы отвечали на вопросы. Не тратьте много времени на обдумывание, так как важна именно первая реакция. Хороших и плохих ответов не может быть, поскольку цель теста – особенности Вашего обычного стиля поведения. Крестиком отмечайте «да» и минусом «нет».

Результаты теста оцениваются с помощью соответствующего ключа:

1. Часто ли испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы встряхнуться, испытать возбуждение?
2. Часто нуждаетесь в друзьях, которые Вас понимают, могут ободрить и утешить?
3. Вы человек беспечный?
4. Не находите ли, что Вам трудно отвечать «нет»?
5. Задумываетесь ли перед тем, как что-либо предпринять?
6. Если обещали что-то сделать, всегда ли сдерживаете свое обещание?
7. Часто ли у Вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Обычно Вы поступаете и говорите быстро, не раздумывая?
9. Часто ли чувствуете себя несчастным человеком без достаточных на то причин?
10. Сделали бы Вы на спор все, что угодно?
11. Возникает ли чувство робости или смущения, когда хотите завести разговор с незнакомкой(цем)?
12. Выходите ли Вы иногда из себя, злитесь?
13. Часто ли действуете под влиянием минутного настроения?
14. Часто ли беспокоитесь из-за того, что сделали или сказали что-нибудь такое, чего не следовало?
15. Предпочитаете ли книги встречам с людьми?
16. Легко ли Вас обидеть?
17. Любите ли часто бывать в компаниях?
18. Бывают ли мысли, которые Вы хотели бы скрыть от других?
19. Верно ли, что иногда Вы полны энергии, так что все горит в руках, а иногда совсем вялы?
20. Предпочитаете ли иметь меньше друзей, но зато особенно близких?
21. Часто ли Вы мечтаете?
22. Когда на Вас кричат, отвечаете тем же?
23. Часто ли Вас беспокоит чувство вины?
24. Все ли Ваши привычки хороши и желательны?
25. Способны ли дать волю своим чувствам и всю повеселиться в компании?
26. Считаете ли Вы себя человеком возбудимым и чувствительным?
27. Считают ли Вас человеком милым и веселым?
28. Часто ли, сделав какое-нибудь важное дело, испытываете чувство, что могли бы сделать его лучше?
29. Вы больше молчите, когда находитесь в обществе других людей?
30. Иногда сплетничаете?
31. Бывает ли, что не спитесь от того, что голова полна разных мыслей?
32. Если хотите узнать о чем-либо, то предпочитаете прочитать об этом в книге, нежели спросить?
33. Бывают ли у Вас повышенные сердцебиения от волнения?

34. Нравится ли работа, требующая постоянного внимания?
35. Бывают ли у Вас приступы дрожи от страха или волнения?
36. Всегда ли платили бы за проезд на транспорте, если бы не опасались проверки?
37. Вам неприятно в обществе, где подшучивают друг над другом?
38. Раздражительны ли Вы?
39. Нравится ли работа, требующая быстроты действий?
40. Волнуетесь ли Вы по поводу каких-то неприятных событий, которые могли бы произойти?
41. Вы ходите медленно и неторопливо?
42. Когда-нибудь Вы опаздывали на работу или на свидание?
43. Часто ли Вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что Вы так любите поговорить, что никогда не упускаете случая побеседовать даже с незнакомцем?
45. Беспокоят ли Вас какие-нибудь боли?
46. Почувствовали бы Вы себя очень несчастным, если бы длительное время были лишены широкого общения с людьми?
47. Можете ли Вы назвать себя нервным человеком?
48. Есть ли среди Ваших знакомых люди, которые Вам явно не нравятся?
49. Можете ли Вы назвать себя уверенным в себе человеком?
50. Легко ли обижаетесь, когда указывают на Ваши ошибки в работе или личные промахи?
51. Считаете ли Вы, что трудно получить настоящее удовольствие от вечеринки?
52. Беспокоит ли Вас чувство, что вы чем-то хуже других?
53. Легко ли Вам внести оживление в довольно скучную компанию?
54. Бывает ли, что Вы говорите о вещах, в которых не разбираетесь?
55. Беспокоитесь ли о своем здоровье?
56. Любите ли подшучивать над другими?
57. Мучает ли Вас бессонница?

Ключ к тесту

Тест выделяет следующие индивидуальности человека:

- **экстраверт** – ориентирован на окружающий мир, активен, открыт в эмоциональных проявлениях, общителен, любит движение, риск, социально адаптирован. Обычно экстраверт – отличный организатор и бизнесмен;

- **интроверт** – наибольший интерес для него представляет собственный внутренний мир, склонен к размышлениям, самоанализу, малообщителен, социально пассивен. Интроверт хорошо справляется с монотонной работой, неплохой начальник, если не требуется постоянное общение с людьми.

- **Тип темперамента** – врожденное свойство личности.

С помощью теста определяется также эмоциональная стабильность (устойчивость) или эмоциональная нестабильность.

- Шкала **Интроверсия – Экстраверсия** (24 вопроса):

1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56 – «да»;

5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51 – «нет».

- Шкала **Эмоциональная стабильность – Эмоциональная нестабильность** (24 вопроса):

2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57 – «да».

Отрицательные ответы не учитываются.

- Шкала **Скрытность – Откровенность**, или корректирующая шкала (она позволяет проверить, насколько искренне Вы отвечали на вопросы): 6, 24, 36 – «да», 12, 18, 30, 42, 48, 54 – «нет».

За каждый ответ, совпадающий с ключом, Вы получаете один балл, затем суммируете их по каждой шкале, и результаты откладываете на осях схемы. Корректирующая шкала на схеме не указана.

Если по ней Вы набрали свыше 4 баллов, это означает, что были не совсем честны с самим собой, отвечая на вопросы, а значит, и результаты теста могут быть не вполне достоверными.

На лист бумаги **перенесите** следующую схему:



Соединив точки на осях схемы определяем тип темперамента.

§ 3. Характер человека

Мы рассмотрели *программирующие* свойства личности. Программирующие его характер, поведение по отношению к себе и другим. Иными словами, человек генетически получает способности, темперамент, а уже как он реализует это наследство – зависит от многих факторов.



Характер тесно связан с темпераментом единой физиологической основой. Однако формируется он под влиянием воздействия на человека окружающей его среды, а также самовоспитания.

В жизни встречаются люди не только разного темперамента, но и разного характера. Бывает и сангвиник грубияном, и флегматик с его безбидной манерой на все реагировать обнаруживает склонность к интриганству или обману.

Что же такое характер? В буквальном переводе с греческого «характер» – это «отпечаток». Словом «характер» мы оцениваем типичные, часто повторяющиеся в поступках и

действиях проявления личности, привычные формы поведения в различных ситуациях, т.е. поведение, являющееся нормой.

Типичные черты характера являются результатом воспитания в семье, затем в школе, в коллективе. Они становятся устойчивыми уже в подростковом возрасте и их не так легко переделать.

Поэтому и случается, что столкновение разных характеров часто препятствует взаимопониманию. Как же проявляется характер человека? Характер человека в общении проявляется прежде всего в его мировоззрениях, в его оценках и мнениях. Люди с более глубокими знаниями, жизненным опытом, культурно развитые владеют таким характером, который называют легким. Они незлопамятны, отзывчивы, мыслят масштабно. Люди же с ограниченным кругом интересов, малообщительные имеют трудный характер.

И все же характер не дается человеку от природы. Нет человека, чей характер нельзя было бы изменить, переделать. И ссылка на то, что вот я такой, и все тут, ничего не поделаешь – несостоятельны.

Но обычно отрицательные черты характера проявляются ярко лишь тогда, когда человека заденут за живое.

Человек не один в мире, он живет в обществе и постоянно вступает в контакт с другими людьми, поэтому в психический мир каждого из нас постоянно входят другие люди, занимают там определенное место, создают нам хорошее или плохое настроение. Психологи отмечают, что люди, взаимодействуя друг с другом, образуют некое социально-психологическое поле.

Каждый человек имеет потребность в определенном количестве контактов, направленных на реализацию его эмоционально окрашенных состояний. Эти потребности можно разделить на три типа: направленные к людям, против людей и от людей. У большинства людей доминирует обычно какой-то один тип потребностей, благодаря чему различаются и психологические свойства характера: по контактности, агрессивности, замкнутости, открытости.

По этим свойствам можно выделить характеристику трех социальных типов.

Уступчивый тип направлен к людям, для него характерно стремление присоединиться к группе, к более влиятельной, сильной личности, свои агрессивные стремления он подавляет, но не очень любит людей.

Агрессивный тип направлен против людей, имеет представление о жизни как о борьбе против всех, другие люди для него – враги. Главное для него – победа и контроль над другими, никому не доверяет. Привязанности и симпатии рассматривает как слабости.

Разобщенный тип направлен от людей, у него возникают эмоциональные барьеры по отношению к другим людям. Близкие контакты вызывают у него тревогу, он старается подавить свои эмоции и воздержаться от оценки других людей.

Умение правильно распознавать позицию партнера по общению, выбирать и гибко менять свою – позволяет достичь успеха в коммуникациях.

Нужно ли нам знать и понимать себя и другого человека? Ответ на этот вопрос может быть только утвердительным. Когда человек научится разбираться в своем сложном психическом мире, ему станет намного легче решать трудные жизненные проблемы, главное – уметь прогнозировать и регулировать свое поведение.

Если мы научимся психологическому анализу своих индивидуальных особенностей, мы сможем более сознательно проанализировать и психологические свойства другого человека, составить его психологический портрет.

Основу его мы рассмотрели в § 2 и § 3, следует подчеркнуть, что прикладное значение учения о темпераменте заключается, в первую очередь, в применении этого знания к самому себе, в активном использовании в своей работе плюсов, умении не выпускать из-под контроля минусы. Например, холерику – все время помнить, что его активность

может носить разрушающий характер, флегматику – не забывать, что желательно все-таки действовать немного быстрее и гибче, а меланхолику – уметь отделять неудачи от катастроф, частный промах от крушения всех жизненных планов.

Однако все же нельзя путать темперамент и характер.

В практической психологии часто используется описание характеров, данное К. Леонгардом. Оно основывается на огромном опыте исследования и является не менее научным, чем классификации, полученные математическими методами. Он выделил несколько типов характера: демонстративный, педантичный, застревающий, возбудимый.

Наиболее заметным, ярким является **демонстративный** тип, который получил свое название из-за способности людей подобного типа очень сильно выражать свои эмоции, с точки зрения окружающих – более сильно, чем они это переживают в данный момент.

Другими словами – у таких людей развита способность демонстрировать свои эмоции.

Человек с демонстративным типом характера способен вытеснять из своего сознания многие негативные переживания, в частности полностью забыть то, что он не хочет помнить (например, случаи, когда он поступал недостойным образом).

У всех людей более или менее развита способность вытеснять из сознания некоторые травмирующие представления, в этом проявляется один из защитных механизмов человеческой психики. Однако у демонстративной личности это становится основной формой поведения.

Ведущим мотивом поведения демонстративного характера является самоутверждение, а также забота о престиже в глазах окружающих. Ему крайне важно постоянное внимание, желательно восхищение, а безразличное отношение для него является совершенно невыносимым.

Противоположным демонстративному является **педантичный** характер. У людей с таким характером способность к вытеснению невысока, поэтому всякие негативные образы очень долго задерживаются в их сознании. Если демонстративная личность принимает решения стремительно, импульсивно, процесс обдумывания сведен к минимуму, то педантичная личность долго колеблется и после тщательного обдумывания. Негативными чертами такого характера могут быть нерешительность, боязнь ошибки, что вызывает необходимость постоянно проверять и перепроверять свои действия: выключен ли газ, нет ли в отчете ошибки и т.д., конечно, если это не единичный случай, а устойчивое поведение. Но, как известно, наши достоинства являются продолжением наших недостатков, и педантичный характер может выразиться в таких прекрасных качествах, как пунктуальность, аккуратность, предусмотрительность, рассудительность – словом, весь комплекс, которого демонстративной личности явно не хватает.

Следующий тип характера назван **застревающим**. Для людей этого типа характерна очень долгая задержка сильных чувств: ярости, гнева, страха, особенно, когда они не были выражены в реальной жизни из-за каких-то внешних обстоятельств. Этот аффект может не затухать и вспыхивать с первоначальной яростью спустя недели, месяцы, даже годы. Люди этого типа отличаются обидчивостью и злопамятностью. В отличие от демонстративного характера, который уверен в своей исключительности и признании окружающих, застревающему характеру нужно реальное уважение и признание, которого он будет добиваться любым путем.

У **возбудимых** людей часто констатируется весьма неровное течение жизни, они постоянно раздражены, склонны к импульсивным поступкам, не утруждая себя взвешиванием последствий. Неумение управлять собой ведет к конфликтам.

Исходя из акцентуации характера партнера по общению, К. Леонгард дает следующие рекомендации.

С демонстративным типом нужно очень рационально фильтровать получаемую от него информацию, т.к. она вся пронизана его собственными субъективными эмоциональными представлениями.

С педантичным типом общение должно носить терапевтический характер, т.к. эти люди нуждаются в подбадривании. Несмотря на то, что проблемы педантичного человека часто проистекают из его нерешительности, на это не нужно указывать, лучше всего использовать безоценочную тактику.

С застревающим типом лучше помочь ему разобраться в сути его постоянной борьбы с кем-то или за что-то.

С возбудим типом нужно всегда иметь в виду, что их агрессия накапливается на подсознательном уровне, их вспышки ярости всегда неожиданны, поэтому здесь нужно внимательно следить за языком тела – накапливающаяся агрессия обязательно выразится в таком «несловесном» общении (жесты, мимика, позы).

Психологи пытались также найти связь между характером человека и строением его тела (Э. Кречмер – «Строение тела и характер»), между характером и формой лица, между почерком и характером, но все же не следует забывать, что в основе характера лежат свойства нервной системы человека.

Характер человека меняется под влиянием времени, среды, жизненных ситуаций. Главное, не упускать из виду прогноз такого изменения, который можно предупредить (см. табл. 3).

Таблица 3

8 основных свойств возможного изменения характера

1.	Тенденция к лидерству – властность – деспотичность
2.	Уверенность в себе – самоуверенность – самовлюбленность
3.	Требовательность – непримиримость – жестокость
4.	Скептицизм – упрямство – негативизм
5.	Уступчивость – кротость – пассивная подчиняемость
6.	Доверчивость – послушность – зависимость
7.	Добросердечие – несамостоятельность – чрезмерный конформизм
8.	Отзывчивость – бескорыстие – жертвенность

§ 4. Психические познавательные процессы

Человек, чтобы грамотно общаться, должен иметь развитыми все познавательные процессы, а именно: ощущение, восприятие, представление, воображение, мышление, память, внимание, наблюдательность, интеллект.

Однако у многих людей эти качества сильно дают знать о себе при взаимодействии с миром вещей и слабо проявляются с людьми, например, внимание и наблюдательность. Многие люди поразительно слепы и не тренируют свою наблюдательность, лишая себя возможности увидеть множество интересных вещей. Как много, к примеру, могут сказать о человеке его манеры, его речь, одежда.

Наша память, обращенная к другим людям, – тоже условие нашего успешного общения с ними. Запоминать их имена и отчества, помнить их лица, не забывать, что выводит их из себя, а что, наоборот, успокаивает, что каждый из них умеет, а что не умеет, – в этом и во многом другом подобном проявляется такая память. А функция мышления является важнейшим познавательным процессом, обслуживающим общение человека. Здесь

большое значение имеют и аналитические способности – видеть мотивацию поступков и интуиция – для проникновения во внутренний мир человека.

Чтобы хорошо, эффективно общаться с другими людьми, мы должны развивать у себя и воображение. В этом случае воображение проявляется в нашем умении ставить себя на место другого человека и видеть все происходящее его глазами, иначе, несмотря на высокий интеллект, неразвитое социальное воображение приписывает свое собственное состояние, свои намерения, мысли другому человеку.

Итак, *познавательные процессы* – это различные по сложности и адекватности уровни отражения реальности, которые образуют систему.

Ощущение – отражение (самое простое) свойств предметов при непосредственном воздействии на рецепторы. Результатом процесса ощущения является возникновение сенсорного образа. Наше поведение и работоспособность во многом зависит от слуховых (акустических) и зрительных (визуальных) ощущений. Ощущения возникают как реакция нервной системы на тот или иной раздражитель и носят рефлекторный характер.

В отличие от ощущений, наиболее простых взаимоотношений человека с внешним миром, в психике человека происходит и более сложный процесс – *восприятие*, которое формируется благодаря взаимодействию нескольких органов чувств, синтезом ощущений, поступающих от глаз, ушей, кожи, мышц. Тесно связано с *мышлением*. Если у человека развито восприятие, то у него развита наблюдательность и память. Восприятие – это активный процесс, использующий информацию для того, чтобы выдвигать и проверять гипотезы. Характер гипотез определяется содержанием прошлого опыта личности. Чем богаче опыт человека, чем больше у него знаний, тем больше он увидит в предмете или другом человеке – партнере по общению. Органы чувств получают, отбирают, накапливают информацию, передают каждую секунду ее огромный поток. Это единственные каналы, по которым внешний мир проникает в человеческое сознание. Если бы человек лишился органов чувств, он не смог бы общаться, избегать опасности.

Личность, ее отношения, привычки, желания существуют благодаря памяти. *Память* – психофизиологический процесс, материальной основой которого является мозг и нервная система. Однако память неразрывно связана со знаниями, прошлым опытом, эмоциями. Память необходима для накопления знаний, успешной и продуктивной работы и является непременным условием обучения и развития индивида, становления его как личности.

Емкость человеческой памяти несравнимо больше емкости памяти даже самого впечатляющего из созданных компьютеров. Как процесс, память выполняет три функции:

- запоминание (ввод информации)
- сохранение (удержание информации)
- припоминание (воспроизведение информации).

У разных людей каждая из трех функций развита неодинаково.

Причиной запоминания и припоминания является закон приучения нервной системы. Существует несколько оснований для классификации видов памяти.

1. По преобладающему анализатору.
2. По времени.

Память бывает визуальной (зрительной). Этот вид памяти предполагает развитую у человека способность к воображению. То, что человек может зрительно себе представить, он обычно легче запоминает. Хорошей зрительной памятью обладают люди с эйдетическим восприятием, т.е. те, которые способны в течение длительного времени "видеть" отсутствующую в реальности картину или предмет. Зрительная память чрезвычайно важна для людей всех профессий.

Акустическая (слуховая) память – это хорошее запоминание и точное воспроизведение разнообразных звуков (речевых, музыкальных). Особенно необходима людям, изучающим иностранные языки.

Двигательная память – запоминание и сохранение разнообразных движений, а при необходимости их точное воспроизведение. Благодаря двигательной памяти у человека формируются и закрепляются привычки.

Эмоциональная память – это память на бывшие когда-то переживания. Она участвует в работе всех видов памяти, но особенно проявляется в человеческих отношениях. Эмоции являются важной причиной забывания, особенно чувство тревоги, беспокойства, отрицательно влияющее на эффективность слушания и восприятие.

Простейшим примером является реакция на критику или обвинения. Эмоции при этом настолько сильны, что мы рискуем если не пропустить основную часть информации, то воспринять ее в искаженном виде. Или когда рядом раздраженный начальник, требующий сообщить ему какие-либо данные. Они вертятся на языке, но возникает чувство «полного отсутствия присутствия». Успокоились – все всплывает в памяти. Стрессовая ситуация также блокирует память.

Кроме названных есть и другие виды памяти, в частности: осязательная, обонятельная, вкусовая, словесно-логическая.

Многие процессы, связанные с памятью, на самом деле зависят от обеспечения длительного и прочного внимания к тому, что должно быть запомнено.

Пример – если неожиданно предложить человеку закрыть глаза и ответить на вопрос о том, какого цвета и формы предмет, мимо которого он проходил, не обращая внимания, то человек ответит с трудом, несмотря на то, что он проходил мимо него не один раз.

По времени сохранения материала память делится на кратковременную и долговременную. Одним из количественных показателей, позволяющих оценить продуктивность запоминания, является объем памяти, т.е. количество элементов или единиц информации, которое человек может воспроизвести сразу после запоминания.

Объем непосредственной кратковременной памяти равен 7 ± 2 единицы информации. Кратковременная память – это по существу емкость нашего внимания, и величина эта для каждого индивидуальна.

Можно проверить ориентировочно, какая память у вас развита лучше, кратковременная или долговременная. Как Вы запоминаете имена людей? Почему мы испытываем часто серьезные трудности при запоминании имен, фамилий людей? Объем информации, входящей вместе с именами, перекрывает средние возможности кратковременной памяти человека. Требуются дополнительные усилия сосредоточения внимания. При слабой, или ограниченной по объему кратковременной памяти запоминание затруднено.

А как происходит процесс припоминания имени человека? – Я встретила на улице старого знакомого, имени которого не помню, но желаю припомнить. Я перебираю в уме ряд имен, надеясь натолкнуться на имя, связанное ассоциацией с искомым, припоминаю все обстоятельства, при которых виделась с ним, время, когда я познакомилась с ним, лиц, при этом присутствующих, что он делал, что говорил. Если внимание это удержало, – я припоминаю забытое имя, в противном случае все мои попытки будут напрасными.

Итак, для поддержания информации в кратковременной памяти, необходимо сохранение активности внимания, без отвлечения на другие виды деятельности.

Каковы же особенности долговременной памяти? Она включается в работу не сразу после того, как была воспринята информация, а спустя некоторое время, за которое информация обрабатывается в кратковременной памяти. При переводе информации она еще

раз перекодируется и включается в смысловые структуры и связи, уже имеющиеся в долговременной памяти. То есть, кратковременная память – это фильтр, который пропускает нужную информацию в долговременную память. Благодаря ей не происходит перегрузки долговременной памяти излишними сведениями. В отличие от кратковременной памяти, процесс этот не является ни зрительным, ни слуховым. Он основан на мышлении, придании запоминаемому материалу смыслового значения.

Следовательно, тайна хорошей памяти (а обычно имеют в виду долговременную, говоря о хорошей или плохой памяти) – искусство образовывать многочисленные и разнообразные ассоциации с уже известной информацией и когда нам нужно что-то вспомнить, мы осознаем в памяти искомую идею по ассоциации, совершенно также, как ищем в доме затерявшуюся вещь, перебирая в уме идеи в надежде, что какая-нибудь напомнит забытое. В обоих случаях мы осматриваем сначала то, что находится, по-видимому, в соседстве с искомым предметом, переворачиваем в доме вещи, подле которых, под которыми он может находиться. А в поисках объекта мысли вместо предметов мы имеем дело с элементами ассоциации, ведь память – это хранилище образов.

И в практической жизни, и в научной сфере, в обучении, человек, умственное приобретение которого тотчас закрепляется в нем, всегда прогрессирует, в то время, как другой, тратя большую часть времени на переучивание того, что они уже учили когда-то, почти не двигается вперед. Почему зубрежка – такой дурной способ обучения? Когда факты закрепляются в памяти в продолжении немногих часов или дней путем усиленного напряжения мозга перед экзаменом, запоминание материала в этом случае – иллюзия, т.к. в течение учебного года память почти не упражнялась. Сведения, заучиваемые таким путем, на отдельный случай, временно, не могут образовывать в уме прочных ассоциаций с другими объектами мысли.

И наоборот, материал, избираемый памятью постепенно, день за днем, в связи с различными контекстами, освещенный с разных точек зрения, связанный ассоциациями с другими событиями и неоднократно подвергшийся обсуждению, образует такую систему, вступает в такую связь с остальными сторонами нашего интеллекта, легко возобновляется в памяти такой массой поводов, что остается надолго прочным приобретением.

Поскольку пищей мозга является концентрация мысли – любое интеллектуальное упражнение, усиливающее питание мозга, повышающее общий тонус его деятельности, окажется полезным для памяти.

К старости мозговые пути становятся неустойчивыми, и тогда человек начинает забывать ровно столько, сколько приобретает новых знаний, а затем количество забываемого начинает перевешивать. В этом периоде необычайная устойчивость информации, образовавшейся в детстве и юности, становится очевидной.

Однако есть и еще одна точка зрения. Чем шире ваши знания, тем больше емкость памяти, т.е. с возрастом она не слабеет, если ее тренировать. Так, если телефонный номер забывает 20-летний человек, он обычно отделяется шуткой, но человек постарше думает: «Память-то слабеет», и в результате этого человек уже прилагает меньше усилий, чтобы лучше запоминать и тем самым затрудняет припоминание.

Среди путей практического воздействия на память используют прием повторения. Необходимо повторить информацию сразу после ее восприятия, так как наибольшие потери приходится именно на этот временной интервал.

Легче всего запоминаются «рекламные» фразы – короткие, выразительные и созвучные. Поэтому для запоминания необходимо сжатие информации (учитывая ее объем до семи информационных единиц).

Конкретные данные (номера телефонов, даты и т.п.) лучше записывать, так как конкретное сообщение лучше всего запоминается при использовании визуальных средств.

А концепции, идеи лучше всего запоминаются после обсуждения и усвоения в процессе устного общения. Полезно сочетать визуальное и вербальное (словесное).

Существенную роль для развития памяти играет речь. То, что мы можем выразить словами, запоминается легче и лучше, чем то, что может быть воспринято только зрительно или на слух.

Если предметом запоминания является текст, то наличие заранее продуманных и четко сформулированных вопросов, ответы на которые могут быть найдены в процессе чтения текста, способствует его лучшему запоминанию. В этом случае текст в памяти хранится дольше и точнее воспроизводится, чем тогда, когда вопросы к нему ставятся уже после его прочтения.

Необходимо тренировать память, так как она не только дар природы, но и результат целенаправленного воспитания.

Внимание само по себе не является познавательным процессом, но характеризует условия протекания любого познавательного процесса. Бывает внутренним и внешним. Внутреннее направлено на собственные мысли и чувства. Внешнее – атрибут культурного человека, умение быть внимательным к другим людям в обстановке общения – очень ценное свойство человека.

Необходимо уметь переключать внимание, вести себя гибко. Внимание нужно уметь тренировать, так как невнимательный человек лишен контроля за внешними обстоятельствами. Основные характеристики внимания – концентрация, устойчивость, распределение, переключаемость и объем. Концентрация – сосредоточенность. Устойчивость – длительное привлечение внимания к одному предмету или объекту. Распределение – способность человека одновременно концентрироваться на нескольких объектах, что дает возможность делать сразу несколько дел.

Согласно преданию, Ю. Цезарь мог одновременно делать семь дел, не связанных между собой. Подобной способностью обладали Петр I и Наполеон. Видимо, субъективное ощущение одновременности обязано быстрому последовательному переключению (с одного вида на другой).

Человеческий мозг – сложная организованная система. Внимание является показателем ее активности. Если оно падает – значит что-то разладилось в этой системе и поэтому необходимо соблюдать правила умственной гигиены.

На память, настроение и деловую активность влияют **биоритмы** человека. Известно, что в течение дня подвергаются изменениям все функции нашего организма: пульс, температура, работа эндокринной системы. Одновременно с этим в течение дня меняется и работоспособность людей и работа мозга. Поэтому важно знать и помнить, что индивидуальные биоритмы (работоспособность высока утром или вечером) имеют прямое отношение к конфликтам на работе и вообще к повседневной жизни.

Мышление и воображение. Это высшие познавательные процессы, результатом которых является формирование понятия.

Мышление – особого рода умственная и практическая деятельность, способность человека логически анализировать проблему.

Воображение – способность создавать новые образы и понятия.

По всей вероятности, наибольший вклад в наши знания о механизмах мышления внесло изучение функциональной асимметрии коры головного мозга (XIX век).

Известно, что каждое полушарие говорит на своем языке (процесс этот бессознательный) и только совместная их работа осуществляет целостный процесс мышления.

Каждый человек имеет свои особенности как в физическом развитии, так и в развитии мозговых структур.

Способ мышления может быть творческим или критическим. Они как бы конкурируют между собой. Творческое мышление связано с открытием принципиально нового, с генерацией собственных оригинальных идей. Человек же с критической тенденцией мышления основное внимание уделяет критике чужих идей, мыслей, слов.

Чтобы развить в себе способность к творческому мышлению, необходимо развивать в себе и чувство успеха.

Человек, обладающий высокоразвитой тревожностью, обычно страдает повышенной неуверенностью в себе, проявляет боязнь открыто высказывать свои идеи. Интеллектуальные способности человека, как правило, страдают от частых неудач и боязнь очередной неудачи начинает автоматически возникать при встрече с новой задачей. Она порождает защитную реакцию, которая мешает творческому мышлению, обычно связанному с риском для собственного «я». В итоге человек теряет веру в себя, у него накапливаются отрицательные эмоции, мешающие ему думать.

Между творческим и критическим мышлением необходим баланс. Критик не способен творить, а творческое мышление, если оно доминирует над критическим, оказывается неспособным видеть недостатки в собственных суждениях.

Рассматривая сходство и различие мышления и воображения, необходимо заметить, что в зависимости от различных обстоятельств, которыми характеризуется проблемная ситуация, одна и та же задача может решаться как с помощью воображения, так и с помощью мышления. Воображение работает на том этапе познания, когда велика неопределенность ситуации. И наоборот, при наличии весьма приближенных сведений о ситуации, напротив, трудно получить ответ с помощью мышления – здесь вступает в права фантазия.

Ценность воображения состоит в том, что оно позволяет принять решение и найти выход в проблемной ситуации даже при отсутствии нужной полноты знаний.

Особым свойством человека, самым сложным является **интеллект**. Очень часто мы судим о себе и о других людях по развитию интеллекта – «интеллектуал» и «совсем без интеллекта». Правда, иногда под интеллектом подразумевается либо хорошо развитый ум, мышление человека, либо его разумное поведение, либо способность к обучению.

В понимании советского психолога С.Л. Рубинштейна в интеллекте выделяются два основных компонента: интеллект как способность познавать окружающий мир и как способность регуляции поведения на основе этого познания. По мнению Г. Айзенка, американского исследователя свойств личности, интеллект – это:

1. Способность к абстрактному мышлению.
2. Специальные способности (математические, вербальные, пространственные и т.д.).

А его измерение – одно из величайших достижений современной психологии.

Интеллект имеет социальную сторону, что приводит к дискуссиям по поводу его измерения. Социальный интеллект показывает, как личность использует свой интеллект для своего продвижения.

В системе интеллекта три базовых блока – внимание, память, мышление и воображение. Путь познания – от ощущения (восприятия, воображения) к абстрактному мышлению.

В психологии существует понятие общего интеллекта и двух его подструктур: вербального и невербального.

Общий интеллект – сложное интегральное качество. Синтез свойств психики, обеспечивающий в совокупности успешность любой деятельности.

Многие исследователи считают, что интеллект детерминирован генетикой.

70% интеллекта – за это отвечают гены. Существует много способов убедиться в этом. За рубежом исследователи считают, что наследственность создает очень кастовое общество.

Сейчас существует несколько концепций в измерении интеллекта. Одна из концепций утверждает в качестве исследуемого количество приобретенных знаний. Другая измеряет скорость мыслительной работы. Исследования показывают правоту последней концепции, т.е. чем длиннее время реакции, тем ниже интеллект. Уровень развития общего интеллекта часто измеряется через IQ – коэффициент интеллекта, который был предложен известным исследователем Д. Векслером. В шкале Векслера интеллект измеряется баллами по следующей системе: от 120 до 135 баллов – высокий, от 100 до 120 баллов – средний, от 80 до 100 – низкий. Свою методику измерения интеллекта предлагает и Г. Айзенк. По его данным 50% людей имеет средний коэффициент интеллекта.

Измерение уровня интеллекта часто связано с отрицательными эмоциональными реакциями людей, так как человек боится, что он окажется невысоким. Поэтому такое измерение могут вести только психологи с соблюдением всех этических и профессиональных правил.

§ 5. Эмоциональная сфера человека

*«Сильнее всех – владеющий собой»
Сенека*

Со времен Платона вся психическая жизнь человека делится на три относительно самостоятельные сущности: ум, воля и чувства, или эмоции. Ум и воля в какой-то степени подчиняются нам, эмоции же всегда возникают и действуют помимо нашего желания. Под умением управлять эмоциями чаще всего подразумевается умение скрывать их. Стыдно, но делается вид, что безразлично или скрывается; обидно, но внешне только раздражение или гнев. Мы можем не показывать свои эмоции, но они от этого не ослабевают, а чаще становятся еще мучительнее или принимают защитную форму агрессии.

Управлять эмоциями просто необходимо, но чтобы управлять ими, мы должны знать о них как можно больше.

Жизнь человека без эмоций была бы так же невозможна, как и без ощущений. А в общении они играют особую роль. Ситуации, когда люди выражают друг другу свои чувства, возникают гораздо чаще, чем мы привыкли думать.

Потребность в выражении чувств столь же естественна, как потребность в дыхании или пище. Однако удовлетворение этой потребности – дело не простое, очень часто оно удовлетворяется лишь частично. Наоборот, как уже было сказано, мы чаще ведем себя таким образом, чтобы заблокировать свои переживаемые чувства. Что же происходит в это время с нашим организмом?

Но прежде всего, что же такое эмоции? *Эмоциями называют психические состояния, отражающие субъективное восприятие индивидом окружающего мира и самого себя.* Они сопутствуют нам на протяжении всей жизни, меняясь в зависимости от возраста и внешних воздействий.

Часть эмоций человека совпадает с эмоциями животных: ярость, страх, приятное, неприятное. Однако ввиду различий разума, а также особых потребностей, у человека формируются более сложные формирования, называемые чувствами.

Принято подразделять эмоции на стенические (стимулирующие) и астенические (угнетающие). Первые способствуют мобилизации творческих возможностей, вторые, напротив, препятствуют осуществлению деятельности. Кроме того, эмоции делят на положительные и отрицательные – по признаку доставляемого удовольствия или неудовольствия.

Положительные эмоции (радость, блаженство, симпатия) создают у человека оптимистический настрой, способствуют развитию его волевой сферы, отрицательные (горе, презрение, зависть, испуг, тревога, ненависть, стыд), наоборот, формируют безволие и слабость. Однако же такое альтернативное деление не всегда оправдано: и в отрицательных эмоциях заложено «рациональное» зерно. Тот, кто лишен чувства печали, также жалок, как и человек, не знающий, что такое радость или потерявший ощущение смешного. Если отрицательных эмоций не чрезмерно много, они стимулируют, заставляют искать новые решения, подходы, методы. Можно также выделить нейтральные (по своему знаку) переживания: таковы состояния спокойного созерцания, удивления, любопытства, безразличия.

В физиологическом плане положительные эмоции, воздействуя на нервную систему человека, способствуют оздоровлению организма, а отрицательные разрушают его, ведут к различным заболеваниям. Но мы иногда можем испытывать и амбивалентные чувства (эмоционально противоречивые).

Эмоциональная сфера человека очень хорошо проявляется в его темпераменте.

В психологии принято разделять эмоции на низшие и высшие. К первым относят эмоциональные реакции, возникающие в связи с биологическими потребностями – чувством голода, жажды, половым влечением, оборонительным инстинктом. Переживание этих эмоций формирует мотивы определенных поступков: избегание болевых раздражителей, поиск пищи, сексуального партнера и т.д. Повторное удовлетворение таких потребностей формирует и закрепляет поведенческие стереотипы.

На основе простых эмоций происходит формирование присущих лишь человеку высших социальных эмоций (или чувств), которые иногда определяют еще как интеллектуальные: они возникают в процессе познания личностью окружающей действительности. Таковы чувства долга, ответственности, солидарности, дружбы, творческого вдохновения.



Без эмоций – как положительных, так и отрицательных – человек лишается побуждений к деятельности, теряет способность развиваться. Эмоции поддерживают интерес к жизни, к происходящему вокруг нас. *Отсутствие раздражителей, вызывающих эмоции, приводит к эмоциональному голоду.* Если он длится долго, то, как и пищевой голод, приводит к болезни.

Формы проявления человеческих переживаний чрезвычайно сложны и многообразны, однако в пестром мире эмоций принято выделять такие состояния, как настроения, страсти и аффекты. Эти состояния различаются продолжительностью и интенсивностью.

Настроение – это самое распространенное эмоциональное состояние, характеризующееся слабой интенсивностью. Его продолжительность зависит от внешних и внутренних воздействий. Настроение подвержено колебаниям в тесной связи с многообразными социальными воздействиями.

В большой степени устойчивость нашего настроения определяется жизненным тонусом, который содействует поддержанию высокой умственной и физической работоспособности, умению преодолевать имеющиеся неприятности. Вместе с тем, настроение представляет собой фон для других эмоциональных реакций, определяет их тональность.

Страсть – представляет собой сильное и длительно протекающее эмоциональное состояние, глубоко затрагивающее волевые процессы. Оно может как формировать личность, так и разрушать ее. Нужно отметить, что этим эмоциональным состоянием питается творческий процесс.

Особо следует сказать об *аффектах*. Это эмоциональное переживание, протекающее с большой и резко выраженной интенсивностью. Его отличают: а) бурное внешнее проявление (резкое возбуждение или торможение нервных процессов), доводящее человека до чрезмерной агрессивности, или наоборот, до оцепенения; б) кратковременность (быстро изживает себя, так как протекает очень интенсивно – сгорает много энергии). Хотя аффект длится недолго, человек успевает в эти мгновения «сказать все, что он думает». Аффективность является признаком легко возбудимой нервной системы человека, но может быть и результатом его низкой культуры, невоспитанности. К аффективному реагированию склонны холерики и меланхолики. В этих случаях полезен психотренинг. Зная закономерности возникновения и выражения эмоций, человек может сознательно не допускать или избегать ситуаций, в которых может быть сильное возбуждение. Аффект оставляет очень глубокие следы в долговременной памяти.

Таковы основные виды эмоциональных состояний. Нужно сказать, что они практически никогда не обнаруживаются в «чистых» вариантах, а находятся в «сплаве».

Мы часто слышим в ответ на какие-либо эмоциональные проявления: не волнуйся, не грусти, не расстраивайся, не радуйся раньше времени, не нервничай. Все это сводится к одному – не чувствуй того, что ты чувствуешь, хотя даются они из добрых побуждений. Чаще всего подобное желание сменить характер эмоциональных переживаний или вообще избавиться от них приводит к искажению эмоциональной экспрессии. В результате может случиться так, что какие-либо чувства, вызванные конкретной ситуацией, укоренятся в человеке надолго. Такие «укоренившиеся» чувства переносятся в другие ситуации, воспринимаются человеком неадекватно. А все потому, что человек не разрядился эмоционально. Так, человек, вынесший с работы чувство раздражения и не сумевший разрядиться, будет набрасываться на своих близких, вести себя дома озлобленно. Такой человек может разрядиться (хотя бы частично), например, пересказав кому-либо возникшую на работе ситуацию, сопроводив рассказ богатой эмоциональной экспрессией. Это поможет снизить накал эмоциональной энергии.

Некоторые люди умеют скрывать свои эмоции, но это удастся не всем и не полезно для здоровья. Часто причиной затруднений в эмоциональной экспрессии является недостаточное осознание человеком собственных чувств и эмоций. Неумение выразить эмоции мешает человеку вести себя конструктивно в отношениях с другими, мешает взаимопониманию. Эмоции следует выражать, но так, чтобы они не ранили чувствительную гордость другого человека.

Вступая в контакт, человек делает взнос, в обмен получает что-то ... уважение, внимание, и идет взвешивание: что даю, что получаю взамен. Общаясь с другими людьми, очень важно уметь вызывать у них положительные эмоции, а общение в стиле претензий абсолютно деструктивно в любом виде общений – будь то деловое или семейное.

Если человека критиковать постоянно – он учится ненавидеть.

Если человек живет во вражде – он учится агрессивности.

Если человека высмеивают – он становится замкнутым, живет в упреках – формируется чувство вины.

Если же человека подбадривают – он верит в себя, хвалят – учится быть благодарным; в понимании и дружелюбии – учится жить в мире.

Таким образом, если изо дня в день обращать внимание на ошибки своих сотрудников или домочадцев, они будут только множиться.

Если же вы будете обращать внимание на положительные качества людей, то они будут увеличивать эти качества.

Необходимо формировать культуру эмоций, учиться называть свои чувства своими именами. Но многие люди не пользуются этим, а человек, не умеющий жить эмоциональной жизнью, безнадежно скучен. Про такого говорят – тяжелый характер, как правило, круг его интересов очень узок, и с ним совершенно неинтересно общаться. Если всегда помнить о том, что человек образует единство мыслей, чувств, мышц, внутренних органов, воспоминаний о прошлом и представлений о будущем, помнить, что в общении участвуют не только губы, язык, глаза и уши, но и сердце, желудок, другие части нашего тела, которые тоже что-то говорят, можно научиться понимать этот язык и заботиться о своем организме.

Если деятельность человека протекает успешно, в эмоциональной сфере его деятельности создается состояние *эйфории* (повышенная оживленность, разговорчивость, двигательная активность). Чувства – стенические.

В случае же неуспеха, неудач появляется неуверенность, боязнь, тревога. И тогда может проявиться одно из наиболее распространенных в наши дни состояний – *стресс*. Снижая эффективность и благополучие индивидуума, чрезмерный стресс дорого обходится организациям. Многие проблемы сотрудников, которые отражаются как на их зарплате, так и на здоровье, и благополучии сотрудников, коренятся в психологическом стрессе. Стресс прямо или косвенно увеличивает затраты на достижения целей организации и снижает качество жизни для большого числа сотрудников.

Он представляет собой состояние чрезмерно сильного и длительного психологического напряжения, которое возникает у человека, когда его нервная система получает эмоциональную перегрузку. Впервые это понятие использовал канадский врач и биолог Г. Селье, который в 1936 г. обратил внимание на неспецифический ответ организма на любое предъявляемое к нему требование. Стресс – это не только нервное напряжение в ответ на воздействие стрессоров, это – приспособительная реакция. Она протекает в три фазы:

- фаза тревоги (ощущение опасности, трудности);
- затем фаза сопротивляемости, когда мобилизуются все защитные силы организма;
- фаза истощения (когда человек ощущает, что силы его на исходе).

Вообще **тревожность** является важнейшим свойством личности – это свойство во многом обуславливает поведение человека. Определенный уровень тревожности – естественная и обязательная особенность активной деятельности личности. Это так называемая полезная тревожность. У каждого человека свой оптимальный уровень тревожности – его можно назвать личностной тревожностью. При высокой личностной тревожности (а этот показатель можно выяснить тестированием) наблюдается предрасположенность человека к повышенной тревоге, наличие тенденции воспринимать достаточно широкий спектр ситуаций как угрожающие, отвечая на каждую из них определенной реакцией. Такой человек воспринимает и расценивает некоторые ситуации как угрозу его престижу, самооценке, компетенции и отвечает на нее эмоциональной реакцией.

Стресс может быть вызван факторами, связанными с работой и деятельностью или событиями личной жизни.

Люди с устойчивой эмоциональной сферой, как правило, преодолевают фазу тревоги и включаются в активную борьбу со стресс-факторами: берут себя в руки, разумно взвешивают все «за» и «против» в фазе сопротивления. Эмоционально же неустойчивые люди в фазе тревоги испытывают страх, затем за фазой тревоги – истощение, обреченность (фрустрация), податливость ситуации, отчаяние. Стрессы, если они часты и длительны, оказывают отрицательное влияние не только на психологическое состояние, но и физическое здоровье человека. Стресс сравнивают с тяжелым недугом. Частые стрессовые си-

туации «репрессируют» эмоциональный аппарат человека, развиваются специфические «болезни социальной адаптации». К их числу относят ряд так называемых психосоматических заболеваний – прежде всего гипертоническую болезнь, язвенную болезнь желудка и др. Перенапряжение в одной сфере и недогруженность в другой приводят к перекосам в системе саморегуляции, что, в свою очередь, ведет к заболеваниям, раннему старению.

Стресс как социальный фактор имеет не только личностное значение. Им заинтересовались социологи, которые отмечают, что в обществе идет значительная невротизация населения (особенно жителей больших городов). Очаги нашего бытия насыщены стресс-факторами.

В последние годы появились указания на возможность развития стресса не только под влиянием избытка стрессоров, но и при их нехватке. Эмоциональные стрессовые состояния могут быть вызваны дефицитом чувственных переживаний, они особенно болезненно переживаются людьми деятельными, активного склада. Организм человека очень гибок и вынослив и не следует бояться стресса, как трудностей, активизирующих организм на их преодоление. Следует избегать дистресса – изнурения в этой борьбе, неумелого расклада своих сил, перехода стресса в дистресс и появления ощущения, что все необратимо.

«Стресс – это не то, что с вами случилось, а то, как вы это воспринимает», – говорит Ганс Селье – отец теории стресса. К сожалению, мы часто не хотим понимать пределы своих возможностей, суетимся и втягиваемся в борьбу из-за мелочей, которые, как правило, оказывают большее влияние по настроению и здоровью людей, чем редкие и значительные переживания. Вместо того, чтобы уйти от причины раздражения или ее ликвидировать, мы стараемся ужиться с раздражителем и доводим себя до дистресса.

Таким образом, проблема сохранения и поддержания психического здоровья человека должна предусматривать адекватный баланс положительных и отрицательных эмоций.

У каждого из нас своя «аптечка для души». Специалисты считают, что эффективный антистрессор – сильная социальная среда. Однако, как правило, люди, попав в трудную ситуацию, избегают тех, кто им может помочь, замыкаются, предпочитая справляться со сложностями сами.

К профилактике дистресса можно отнести умение сменять нагрузки отдыхом и физическими упражнениями. Стресс от рухнувшей надежды тяжелее, чем стресс от тяжелой мышечной работы.

Особенно важно позитивное общение с людьми, которых мы любим и которым доверяем, которые обладают чувством эмпатии (эмоциональный отклик на переживание других людей).

Кроме всего этого, нужно научиться управлять своими эмоциями. Ведь в состоянии эмоционального возбуждения человек иногда утрачивает свое главное свойство – быть партнером по общению. Лучше всего начать с мелочей: воспитывать способность ждать, выдержку и терпение. Стоит также научиться не попадать в ситуации, которые выводят нас из себя, приводят к раздражению и ярости.

Практикум

Не слишком ли вы беспокойны? (уровень тревожности)

Ответив «да» или «нет» и подсчитав баллы, Вы узнаете, являетесь ли Вы человеком робким, склонным к излишнему беспокойству, или, наоборот, спокойным, уравновешенным, способным справиться с любой ситуацией.

1. Становится ли Вам не по себе, если Вы находитесь в полной темноте и к тому же в полном одиночестве?
2. Считаете ли Вы, что у Вас слишком много обязанностей?
3. Беспокоитесь ли Вы о том, что думают о Вас окружающие?
4. Вздрагиваете ли Вы, когда внезапно звонит телефон?
5. Беспокоитесь ли Вы по мелочам?
6. Вы легко смущаетесь?
7. Сильно ли переживаете, если пропускаете свою остановку, когда едете в транспорте?
8. Мучает ли Вас бессонница от того, что что-то волнует?
9. Нуждаетесь ли Вы время от времени в снотворном?
10. Случается ли Вам принимать успокоительные лекарства?
11. Считаете ли Вы себя скованным в общении с людьми?
12. Дрожит ли у Вас голос, когда Вы сердитесь или очень волнуетесь?
13. Беспокоитесь ли Вы о завтрашнем дне заранее?
14. Легко ли Вы расслабляетесь?
15. Склонны ли Вы в большей степени к беспокойству, чем большинство знакомых Вам людей?
16. Вы всегда о чем-нибудь да беспокоитесь?
17. Бывает ли, что Вас раздражает шум, громкий разговор?
18. Расстраиваетесь ли Вы, когда Вам не везет?
19. Расстраиваетесь ли Вы, если над Вами смеются?
20. Страдаете ли Вы какими-нибудь недугами, которые усиливаются напряжением или стрессом?
21. Часто ли у Вас бывает состояние паники?
22. Проверяете ли Вы по нескольку раз, закрыта ли входная дверь, прежде чем ложиться спать, или уходить из дома?
23. Охватывает ли вас порой желание все бросить и убежать?
24. Легко ли Вы расстраиваетесь?
25. Раздражают ли Вас мелкие административные требования и придирки?
26. Волнуетесь ли Вы перед тем, как идти на вечеринку или в гости?
27. Если к Вам собираются прийти друзья, много времени Вы тратите, чтобы приготовить все для приема?
28. Легко ли Вы краснеете?
29. Вам не нравится знакомиться с новыми людьми?

Ключ к тесту

Во всех вопросах, кроме 14, за ответ «да» присваиваете 1 балл, за ответ «нет» – 0. В вопросе 14 за ответ «да» – 0 баллов, за ответ «нет» – 1.

Результаты тестирования

10 – 15 баллов. Уровень тревожности повышенный, выше 15 баллов – высокий. Ваш склад ума показывает, что Вы особенно подвержены стрессу и нервному напряжению.

Необходимо подумать о защитных механизмах психики, изменить привычный способ мышления.

4 – 9 баллов. Несмотря на то, что Вы в достаточной степени владеете собой, все же подвержены беспокойству. Следует научиться полностью расслабляться, соблюдать режим труда и отдыха.

3 и менее. Итог говорит о том, что Вы полностью владеете собой и можете справиться с большинством проблем, которые ставит перед Вами жизнь.

§ 6. Стрoение мотивационной сферы человека

Наиболее малоизученной проблемой в изучении поведенческих свойств личности является проблема связи поведения человека с его мотивационной сферой.

В поведении человека есть две реально и функционально взаимосвязанные стороны: побудительная и регуляционная. Побудительная обеспечивает активность и направленность поведения; регуляционная отвечает за то, как это поведение складывается от начала и до конца (до достижения поставленной цели) в тех или иных условиях.

Смысл, который человек вкладывает в свою деятельность, определяется его внутренними ценностями – осознанными и неосознанными мотивами. Другими словами, мотив – это побуждение к деятельности конкретного человека, выполняющего ее. Так, например, несколько человек могут одинаково и добросовестно выполнять сходную работу, но субъективно оценивают ее цели по-разному: для одного мотивом будет хороший коллектив, потому что для него ценностью являются взаимоотношения в группе, для другого – содержание его труда, т.е. он ценит в себе и в людях в первую очередь высокий профессионализм, для третьего мотив – оплата его труда.

Рассмотренные нами психические явления, состояния и процессы: ощущения, восприятие, внимание, темперамент, эмоции – обеспечивает в основном регуляцию поведения. Что касается его *стимуляции*, то она связана с понятием мотивации, побуждения, включающем представления об интересах, мотивах, потребностях, целях, задачах, намерениях, стремлениях, желаниях.

Из всех мотивационных понятий наиболее важная – **потребность**. Ею называют состояние нужды человека в определенных условиях, которых ему не хватает для нормального существования. Потребность активизирует организм, порождает его поведение. Она приводит в состояние повышенной активности отдельные психические процессы и поддерживает ее до тех пор, пока соответствующее состояние нужды не будет полностью удовлетворено. Люди, как личности, отличаются друг от друга разнообразием имеющихся у них потребностей и их особым сочетанием.

Второе после потребностей по своему значению мотивационное понятие – **мотив**. В отличие от потребностей мотивы есть только у человека. (Исследователь А.Н. Леонтьев внес в теоретическое понимание мотивации поведения человека значительный вклад.)

Существующая потребность, степень ее удовлетворения или неудовлетворения проявляется, как правило, неосознанно, в эмоциях. А мотив же выступает в сознании человека как объект или цель, на которую направлено в конечном счете его поведение.

Это необязательно должен быть сам предмет, способный удовлетворить существующую потребность немедленно, это может быть какой-то промежуточный результат, ведущий к нему.

Мотив всегда связан так или иначе с процессом познания: восприятием, мышлением, памятью и речью. Поэтому мы говорим, что мотивы как потенциально осознаваемые стимулы поведения есть только у человека.

Итак, для полноценной мотивации, т.е. для стимулирования и направления поведения в определенное русло, необходимы, по меньшей мере, два мотивационных фактора: потребность и мотив.

Потребность – как состояние нужды человека в чем-то.

Конкретный мотив – обеспечивает целесообразность и разумность поведения человека.

Следующим мотивационным фактором является **цель**. Это осознаваемый результат, на который направлено поведение человека в данный момент.

Если всю сферу осознаваемого человеком в сложной мотивационной динамике его поведения представить в виде своеобразной арены, на которой разворачивается красочный и многогранный спектакль его жизни, и допустить, что наиболее ярко в данный мо-

мент в нем освещено то место, которое должно приковывать к себе наибольшее внимание зрителя (самого субъекта), то это и будет цель. Цель является объектом внимания, занимает кратковременную и оперативную память. В отличие от цели, связанной с кратковременной памятью, потребности и мотивы сохраняются (до тех пор, пока не будут удовлетворены) в долговременной памяти человека.

Мотивационную сферу человека как побудителя его поведения можно оценивать также по следующим параметрам: развитость и гибкость.

Развитость. Чем больше у человека разнообразных потребностей, мотивов и целей, тем более развитой является его мотивационная сфера.

Гибкость. Более гибка та, в которой человек для удовлетворения одной и той же потребности может использовать более разнообразные предметы. Скажем, для одного индивида потребность в знаниях может быть удовлетворена только телевидением, радио и кино, а для другого средством его удовлетворения также являются разнообразные книги, периодическая печать, общение с людьми. У такого человека мотивационная сфера, по определению, будет более гибкой.

Если мы теперь обратимся к классификации мотивов и потребностей, то в первую очередь следует выделить пользующуюся огромной популярностью систему А. Маслоу, положившего в основу своей книги «Мотивация и личность» следующую классификацию, где он выделил две основные группы потребностей человека: высшие и низшие.

Высшие потребности 5. Потребность в самовыражении и реализации собственных возможностей и способностей.

4. Потребность в признании и самоуважении, одобрении.

3. Потребность в социальных контактах: любви, семье, нежности, дружбе.

2. Потребность в безопасности: защите от боли, страха, неустроенности и т.д.

Низшие потребности: 1. Физиологические потребности: голод, жажда, сексуальные потребности и др.



Распределение потребностей по степеням представляет с точки зрения Маслоу динамический процесс. Этим он подчеркивал, что речь здесь идет об энергии, в большей или меньшей степени затрачиваемой на удовлетворение той или иной потребности.

В каком соотношении отдельные потребности в каждом индивидууме, зависит от конкретной личности, но можно с уверенностью утверждать, что мотивация к труду имеет решающее значение для достижения профессионального и делового успеха.



Мотивация может быть *интровертной* – как бы исходящей изнутри (ожидание успеха от учебы, например; еще больший стимул – сознание того, что мы услышим что-то замечательное). Мотивация *экстравертная* – в противоположность первой, то есть внешняя мотивация обуславливается поставленными целями, например, вознаграждением. Можно говорить об оптимальных побудительных мотивах в том случае, когда оба вида мотивации совпадают.

Если, например, наша профессиональная деятельность в основном удовлетворяет нас потому, что мы делаем все по своей воле и она нас действительно интересует, то мы говорим об интровертной мотивации. Когда же эта деятельность приносит нам еще и социальное признание и материальное вознаграждение, то здесь мы имеем дело с экстравертной мотивацией, представляющей собой идеальное дополнение к первой.

Проблему мотивации других лучше всего решать с позиции именно тех, кого вы хотите мотивировать, для чего нужно просто представить себя на их месте. При этом нужно не просто уговорить их изменить свое поведение, а убедить их сделать это. Речь идет о том, чтобы *мотивировать людей*, окружающих нас, так, чтобы они были не в меньшей степени заинтересованы в достижении поставленной цели, как и вы.

Как? – Это уже искусство. Об этом речь будет идти в последующих разделах.

Интерес к психологии на протяжении всех веков был неизменно связан с поисками ответа на два основных вопроса: о природе и сущности психических явлений и об объяснении поведения человека. А для понимания поведения наиболее важно было исследовать мотивацию его поступков. Поэтому продуктом соответствующего интереса явились многочисленные теории мотивации, которые стали появляться еще в работах древних философов и сейчас их насчитывается не один десяток.

Взгляды на сущность и происхождение мотивации поведения человека на протяжении всего времени исследования этой проблемы располагались между двумя крайностями: рационализмом и иррационализмом.

О рациональном было сказано выше. Сторонники же *иррациональных теорий* утверждают, что счастье и несчастье, здоровье и болезнь, мудрость и глупость, спокойствие и разочарование – все это формируется и *управляется подсознанием*.

А чтобы управлять этими чрезвычайно сложными процессами, подсознание накапливает информацию всю вашу жизнь, с момента зарождения и до данной минуты.

Ваше подсознание помнит все и стремится реализовать каждую мысль, т.к. подсознание – «строительная площадка наших мыслей», а мысли формируются в подсознании под воздействием самого человека или под влиянием извне.

Представителями иррациональных теорий явились теории З. Фрейда, его сторонников, пытавшихся свести все формы человеческого поведения к врожденным инстинктам, названным впоследствии влечением.

Фрейд утверждал, что мотивация поступков человека, его поведения, лежит в подсознании.

Мы не будем заниматься доказательством или опровержением его теорий. Важно попытаться понять его. Все его теории объяснить невозможно.

З. Фрейд рассматривал области психики, которые осторожно оставлялись в тени викторианской моралью и философией. Наиболее популярны его «Толкование сновидений» и «Очерк психоанализа». Его личность, публикации, смелость в пересмотре своих взглядов снискали ему много друзей и не меньше критиков. Его работы оказали большое влияние на всю западную культуру. Мы обязаны Фрейду открытием мира, который лежит за нашим сознанием.

Фрейд основывает свое теоретическое мышление на предположении, что в душевной жизни человека нет перерывов и непоследовательности, т.е. каждая мысль, возникшее воспоминание, чувство или действие имеет свою первопричину.

Если мысль или чувство кажутся не связанными с предшествующей мыслью или чувством, связи находятся в бессознательном. К области бессознательного принадлежат инстинктивные элементы, которые никогда не были сознательными, или вообще недоступны сознанию. Кроме того, там есть материал, который отделен от сознания, подвергнут «цензуре» и «подавляем». Этот материал не забыт и не утерян, но он не допускается к воспоминанию. Мысль как воспоминание действует на сознание, но опосредованно. Большая часть сознания – бессознательна, считал З. Фрейд. Здесь и находятся источники психической энергии, побуждения и инстинкты, то есть мотивы поведения.

Для объяснения природы этих явлений Фрейдом было введено понятие «динамически вытесненное бессознательное». Под бессознательным понимались нереализованные влечения, которые по каким-либо причинам (из-за конфликта и социальными запросами общества, например) изгонялись из сознания или не допускались в него с помощью такого защитного механизма, как вытеснение. Будучи вытесненными из сознания человека, эти влечения образуют сферу неосознанной предрасположенности к действиям, активно воздействующим на жизнь личности и проявляющимся порой в неясных символических формах (юморе, сновидениях, обмолвках).

В своей книге «Толкование сновидений» З. Фрейд описывает, как сон помогает душе защищаться и находить удовлетворение.

Постоянные препятствия и невыполненные желания наполняют нашу жизнь. А сны частично восстанавливают равновесие как соматически, так и психологически, т.е. сновидение – это способ проведения неисполненных желаний через сознание без участия и без пробуждения физического тела. Почти каждый сон может быть понят как исполнение желания, которое мы не могли или не исполнили в течение дня.

Критики З. Фрейда признавали за ним роль первооткрывателя в объяснении функции снов, но утверждали, что он переоценивает сексуальное значение снов.

А он на основе этой теории доказал теорию сублимации – процесс, посредством которого энергия, первоначально направленная на сексуальные или агрессивные цели, перенаправляется к другим целям, часто художественным, интеллектуальным. Сублимацию называют «успешной защитой».



Фрейд утверждал также, что все взрослое поведение человека опирается на его детский опыт. Наши выборы в жизни – любимые, друзья, боссы, даже враги – производные наших детских связей «ребенок – родитель». Выбор людей, которые вас окружают, мест, пищи и пр. определяется опытом, который вы не помните, но он не случаен.



Идеи З. Фрейда повлияли на психологию, литературу, искусство, антропологию, социологию и медицину. Многие из них, такие как значение снов и бессознательного, широко принимаются, другие обсуждаются («Эдипов комплекс»), некоторые – критикуются. Его работы вызывают личный отклик. Он обсуждает и описывает проблемы, которые важны для жизни каждого.

Литература к разделу 2

1. Асмолов А.Г. Психология личности. – М., 1991.
2. Бодалев А.А. Личность и общение. – М., Международная пед. академия, 1995.
3. Немов Р.С. Психология: Учебное пособие. – М., Просвещение, 1999.
4. Практическая психология для менеджеров. / Отв. редактор Тутушкина М.К. – М., «Филинь», 1996.
5. Селье Г. Стресс без дистресса. Грегор О. Как противостоять стрессу.// В сб.: Стресс жизни / Составители Л.М. Попова, И.В. Соколов. – СПб., ТОО «Лейла», 1994.
6. Фрейд З. Психология бессознательного. – М., 1989.

Раздел 3. Психология взаимоотношений в группе

§ 1. Малая группа и ее основные характеристики

Большую часть жизни человек проводит в малых общностях – группах, жизнь в которых проходит по своим законам, называемым теорией малых групп. Изучается она социальной психологией. Все это влияет на эффективность групповой деятельности и уже значительное время является предметом социально-психологических исследований, особенно западных психологов (Д. Морено, У. Дайер, Д. Карнеги, Э. Берн), активно изучается Московской школой социальных психологов.

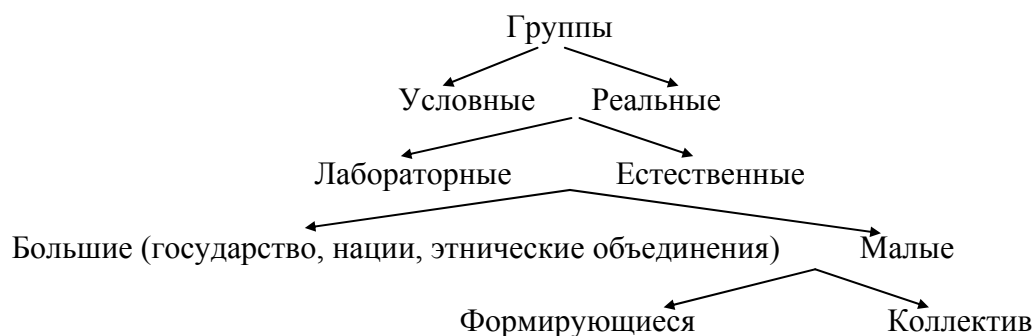
Интерес к группе обусловлен рядом принципиальных моментов. Личность, ее самосознание, принятые ею ценности и нормы, система представлений о мире формируются в процессе включения человека на протяжении его жизни в деятельность самых различных групп.

Его психический склад, личностное содержание формируются на пересечении различных групповых влияний. Невозможно понять человека, исследовать процесс его развития, не обращаясь к анализу тех групп, членом которых он является. Группа сама по себе не является простой суммой вошедших в нее людей, а представляет с момента своего психологического возникновения самостоятельное целостное явление, со своими собственными характеристиками.

По отношению к каждому члену у группы есть система ожидания в отношении его поведения, которая строится на основе групповых норм и правил, целей и ценностей.

Существует значительное число разновидностей групп. В социальной психологии предпринимались неоднократные попытки их классифицировать.

Одна из наиболее распространенных может быть наглядно представлена в виде следующей схемы:



Итак, под малой социальной группой понимается немногочисленная по составу группа, члены которой объединены общей целью своей деятельности и находятся в непосредственном личном контакте (общении).

Характерный признак малой группы – «Мы – чувство», например, семья, учебная группа, спортсекция, компания, небольшой коллектив.

Совокупность позиций членов группы в системе внутригрупповых межличностных предпочтений называется *социометрической структурой группы*. Иначе говоря, это система предпочтений и отвержений, эмоциональных симпатий и антипатий между членами группы. Основным методом ее диагностирования – социометрический.

Отметим важнейшие характеристики, описывающие систему внутригрупповых предпочтений. Прежде всего, это социометрические статусы членов группы, которые рассматриваются как сумма отвержений и предпочтений, получаемых членом группы. Статусы имеют различный «вес» в зависимости от доли в них положительных выборов.

Выделяются:

- социометрические «звезды» – наиболее предпочитаемые члены группы, стоящие на вершине иерархии;
- высокостатусные, среднестатусные и низкостатусные, определяемые по числу положительных выборов и не имеющие большого числа отвержений;
- изолированные – члены группы, у которых отсутствуют любые выборы, как положительные, так и отрицательные;
- пренебрегаемые – члены группы, имеющие большое количество отрицательных выборов и малое количество предпочтений;
- отверженные («изгои») – члены группы, не имеющие по результатам социометрии положительных выборов, а только отрицательные. Они могут быть не в каждой группе. Это обычно люди психопатологического круга (возбудимые, истероидные, алкоголики, люди с завышенной самооценкой и другими чертами характера, вызывающими негативное отношение окружающих).

Однако знания величины социометрического статуса недостаточно для точного представления о системе эмоциональных отношений в группе. Необходимо установить взаимность эмоциональных предпочтений членов группы, изучить систему отвержений в группе.

Хотя статус – категория групповая и вне группы не существует, человек привыкает выполнять роли, предписанные ему постоянным статусным положением. В поведении закрепляются определенные привычные формы реагирования на слова и поступки других.

Переходя в другую группу, человек продолжает играть привычные роли. Вместе с тем, с точки зрения развития личности человеку целесообразно периодически «менять» свой статус, так как это обеспечивает ему большую социальную гибкость, дает ему возможность побывать в разных внутригрупповых ролях, что позволяет ему вырабатывать более гибкие и более продуктивные стратегии своего социального поведения.

§ 2. Структура социальной власти в малой группе. Типология стилей руководства

Социальная власть в группе может осуществляться в различных формах, среди которых наиболее изучены феномены лидерства и руководства. Они имеют различную природу: руководство – это влияние формальной природы, а лидерство подразумевает спонтанно возникающее внутри группы психологическое влияние одного члена группы на других. Лидерство в группе – это процесс межличностного влияния.

Лидером считается тот, чьи установки и ориентации становятся исходными эталонами для всех или большинства членов группы. За ним признается право вести за собой, быть «последней инстанцией» в оценке различных групповых ситуаций и обстоятельств.

Руководство же является социальной характеристикой отношений в группе, прежде всего с точки зрения распределения ролей управления – подчинения.

Человек – самый сложный объект управления. Ему присущи различные типы и уровни темперамента, характера, привычек, образования, воспитания и в итоге – высокая требовательность к управляющей системе. Это его ответ на наш стиль поведения по отношению к нему.

Каждый руководитель в управленческой деятельности выполняет служебные обязанности в определенном, свойственном только ему стиле.

Английский писатель и государственный деятель Честерфилд (1694 – 1773) говорил, что «стиль – одежда мыслей», а французский естествоиспытатель Бюффон (1707 – 1788) утверждал даже, что стиль – это сам человек.

Стиль руководства выражается в том, какими способами руководитель побуждает команду к инициативному и творческому выполнению возложенных обязанностей, как контролирует результаты деятельности подчиненных. Принятый стиль создает и воспроизводит в коллективе особую атмосферу и порождает свой этикет, определенный тип поведения и взаимоотношений. Руководителю, имеющему повышенное мнение о себе, бывает трудно работать с людьми. Но все же это лучше, чем заниженное мнение о своих возможностях. Руководитель с заниженной самооценкой просто не может руководить, хотя и не признается себе в этом. На основе самооценки формируется определенный стиль поведения и деятельности.

Можно выделить такие разновидности стиля, как единоличный (авторитарный), пассивный (либеральный) и коллективный (демократический).

Авторитарный стиль (или как его еще называют, волевой, директивный) основан на жестких и односторонних требованиях руководителя, проявляющихся в форме приказов, требований, распоряжений и указаний. Согласие исполнителей, их мнение мало интересуют такого руководителя. Подобный стиль вырабатывает у руководителя привычку строгого контроля всех действий подчиненных, частого вмешательства в их работу. Такой руководитель, чтобы стимулировать подчиненных, подгоняет их словами, раздраженным криком, иногда даже бранью, уничтожающей достоинство людей. Директивный руководитель, как правило, держит своих подчиненных на далеком расстоянии, часто прибегает к косвенным угрозам «выгону», иногда к задабриванию и заискиванию. В команде создаются неформальные группы, разделенные между собой по признаку отдаленности от руководителя. Возникает конфликт.

У авторитарного стиля есть свои положительные и отрицательные стороны. Преимуществом являются централизация и оперативность воздействия на подчиненных. Использование такого стиля вполне оправданно, когда отсутствует дисциплина в коллективе или возникли экстремальные ситуации. Но авторитарный стиль не гибок, не умеет переадаптоваться в зависимости от обстановки, подавляет у людей желание работать творчески, инициативно. Руководители – автократы считают, что их авторитет у подчиненных должен удерживаться на основе опасений перед наказанием. Такой стиль руководства диктуется особенностями личности руководителя. Когда руководитель не замечает, что он не в силах убедить, так как не обладает достаточными знаниями и опытом, он вынужден полагаться исключительно на силу приказа. Отсутствие способностей к убеждению, простоте и ясности аргументации вынуждает автократа избегать лишних контактов с подчиненными. Развивается пассивность, так как руководитель не требует ни от кого инициативы.

Либеральный стиль (попустительский, пассивный) характеризуется невмешательством в дела команды. В основном служит лишь источником информации для сотрудников. Как правило, такой руководитель избегает конфликтов, споров при обсуждении, производственных вопросов. Положительной чертой этого стиля является большая самостоятельность подчиненных. Не умея быть жестким с подчиненными даже когда это необходимо, он использует лишь просьбы и уговоры. Недостаток такого стиля – в чрезмерно близкой дистанции с подчиненными. И это обстоятельство не позволяет использовать многообразие методов руководства и не способствует плодотворной работе. Чаще всего такой руководитель попадает под влияние группы или отдельных подчиненных и исполняет их желания.

При таком стиле руководства коллектив распадается на конфликтующие неформальные группы, создается возможность инициативным подчиненным – лидерам взять на себя некоторые функции руководства.

Наиболее успешному исполнению руководящих функций способствует **коллегиальный** (демократический) **стиль** руководства, который предусматривает широкий диапазон действий руководителя в самых разнообразных ситуациях.

Речь идет о способностях руководителей вести дело так, чтобы их подчиненные ощущали причастность к решению возникающих проблем, имели интровертную мотивацию в выполнении своих функций. Успех работы всей команды при демократическом стиле руководства – в тесном контакте с подчиненными. Здесь и умение поддержать инициативу, найти индивидуальный подход к исполнителям, умение активизировать личность. Не терпит кабинетного стиля управления; умеет слушать и слышать. Представитель этого стиля терпим к выражению открытого несогласия, умеет делегировать полномочия исполнителям, к подчиненным обращается с просьбой, советом, рекомендациями, реже приказывает. Требователен и одновременно справедлив.

К сожалению, умение правильно, грамотно воздействовать на личность в коллективе, выполнять социально-психологическую функцию приходит к руководителю намного позже, чем умение выполнять производственно-техническую функцию. Быть демократическим руководителем чрезвычайно трудно. Во-первых, он должен иметь в своем арсенале не маленькую группу методов управления, а всю их совокупность, уметь их грамотно применять в конкретной ситуации к конкретному человеку. Во-вторых, руководитель демократического стиля должен обладать большой эмоциональной устойчивостью.

§ 3. Теория и практика межличностных конфликтов

Ссоры и конфликты – это непростые жизненные ситуации, они разнообразны, возникают довольно часто и хорошо знакомы каждому из нас. За редким исключением, конфликты даются людям нелегко, у них высокая психологическая цена – обилие отрицательных эмоций, стрессов, переживаний, разочарований, потерь, чувство вины. Происходит дисгармонизация межличностных отношений в группе, разрушение равновесия существующих структур группы (статусной, властной, ролевой, коммуникативной). Вместе с тем, конфликт в группе, как и любой межличностный конфликт, часто несет в себе мощный позитивный заряд, так как выступает генератором новых межличностных отношений в группе, новых групповых структур. К нему нельзя относиться однозначно негативно, так как конструктивный конфликт стимулирует развитие коллектива.

Итак, **конфликт** – это такой вид общения, в основе которого лежат противоречия. Теория конфликтов утверждает естественность, всеобщность и принципиальную неустрашимость конфликтов. Понятие конфликт следует отличать от конфликтной ситуации (конфликтная ситуация – это позиция сторон, цели, средства достижения цели). Конфликтная ситуация может существовать длительное время, а конфликта может и не быть. Конфликт возникает и разрешается только в том случае, если участники вступают в процесс коммуникации между собой.

Причин конфликта может быть не одна, а несколько, так как любой конфликт включает в себя объективные и субъективные составляющие. Исходя из этого, их можно сгруппировать:

1. Ситуация как совокупность объективных факторов.
2. Личность как совокупность психологических характеристик.
3. Общение как процесс, в котором оппоненты (участники конфликта) реализуют свои психологические особенности.

Внутренняя жизнь коллектива имеет свои закономерности. Параллельно с формальной структурой в любом коллективе всегда имеется неформальная, складывающаяся спонтанно, поэтому конфликты в группе могут быть скрытыми и явными, конструктивными и деструктивными, длительными и кратковременными. Если деловой конфликт имеет свои объективные причины, то для эмоционального причина найдется всегда. Уточним, что межличностный конфликт – это конфликт между личностями, преследующими несовместимые цели, или стремящиеся к достижению одной и той же цели, которая может быть достигнута лишь одной из сторон.

Среди причин межличностного конфликта – отсутствие взаимопонимания, наличие противоположных интересов, отсутствие культуры дискуссий, неумение корректно спорить, убеждать, чувство обиды, неготовность и нежелание признать за другим право на собственную точку зрения.

Но наиболее распространен конфликт из-за психологической несовместимости. А коллектив – это всегда переплетение интеллектуального, эмоционального и волевого своеобразия личностей.

Рассмотрим психологическую несовместимость. Исследования свидетельствуют, что она – вторая по значимости причина конфликта после неправильного управления.

1. Взаимное недопонимание. Деловые замечания воспринимаются как выпад. Одна из причин – недостаток неформального общения.

2. Психологическая скованность – неумение или опасение продемонстрировать свои личностные качества.

3. Психологическая насыщенность – однообразие труда, лиц, ритма.

4. Негативные черты характера (тяжелый, негибкий, склонный к ссорам и интригам).

5. Стойкое стремление любой ценой получить признание окружающих.

6. И наконец, причиной межличностных конфликтов могут быть люди с сильным внутриличностным конфликтом. Если в группе людей хотя бы один человек находится в таком состоянии, то он способствует (на подсознательном уровне) возникновению конфликта. Внутренняя напряженность, порожденная неудовлетворенным желанием, ищет внешней разрядки и находит точку ее приложения в другом человеке. Кроме того, есть люди с постоянным негативным психическим состоянием. Это очень трудные люди, с завышенной критичностью к другим людям и низкой самокритичностью. У таких людей внутреннее напряжение также требует разрядки. Главное – не ответить тем же, так как такой конфликт очень «заразен» и быстро распространяется на сферу деловых отношений.

Неверное представление об окружающих может служить причиной конфликта, способствует формированию необоснованных ожиданий в отношении окружающих и тем самым неправильному прогнозированию их действий, а также неправильному выбору собственных действий.

Межличностная совместимость – сложный психологический эффект сочетания, взаимодействия общающихся людей. Различают структурную и функционально-ролевую совместимость. Под *структурной* подразумевается совместимость темперамента, характера и личностных качеств партнеров. То есть совместимость партнеров высока при обладании ими взаимодополняемыми свойствами темперамента и характера (сангвиник – меланхолик, холерик – флегматик) и своими личностными ориентациями и особенностями (общительность, тревожность, мечтательность и др.). *Функционально-ролевая* совместимость – это соответствие в представлениях партнеров о тех межличностных ролях, которые они будут реализовывать сами и ожидать от другого в процессе общения и взаимодействия. Если ролевые представления и ожидания участников не совпадают, у них мало шансов достичь гармоничных отношений, построенных на межличностной привлекатель-

ности. Весьма распространены конфликты между неформальным лидером и руководителем группы. Их интересы могут постоянно сталкиваться.

Решение конфликта – это всегда функция конкретной личности. На каком уровне он ни возникает (личность – личность, личность – группа, группа – группа), разрешается он всегда только на уровне личность – личность, так как даже при формировании противоречий группой и предъявлении их группе, интересы группы отстаивают ее представители.

Путь выяснения противоречий один – через общение. Необходимо помнить, что процесс общения должен быть всегда структурно завершен, т.е. обязательны его элементы:

- Вступление в контакт (служит сужению поля восприятия личности и концентрации внимания на предмете разговора). Затратив на организацию этого этапа несколько минут, вы выиграете во многом. В частности, вы можете быть уверены, что вас слушают и слышат.

- Содержательная часть, состоящая из фазы ориентации в проблемах собеседника и фазы аргументации. Следует помнить, что собственные проблемы собеседника почти всегда представляются ему самыми важными – на этом и строится фаза ориентации в проблемах собеседника. И только после этого целесообразно приступить к аргументации, предварительно тщательно подобрав количество аргументов и их весомость для вашего собеседника.

- Выход из контакта. Его продуманная организация позволит вам еще раз убедиться в том, правильно ли вас поняли. Кроме того, финал разговора – залог успешного контакта для диалогов в дальнейшем.

Нет одинаковых ситуаций, идентичных людей, да и сами мы многогранны, поэтому частное для решения конфликтных ситуаций – это всегда выбор из имеющегося общего, и чем богаче оно, тем больше шансов у нас найти наиболее эффективное частное. Так, при решении конфликта через деловой спор главное – определить зону разногласий, выделить стремление к нахождению совместных решений при отсутствии ориентации на собственные стереотипы и предвзятое отношение к собеседнику. А наличие положительного эмоционального фона создает позитивную установку, так как отсутствие доброжелательности во взаимоотношениях ведет к еще большему сомнению в возможности совместного решения. Лишь при наличии указанных психологических факторов производится выработка совместного решения.

Сложность взаимоотношений с людьми заключается в том, что нет никакой возможности предложить раз и навсегда срабатывающие рецепты действий, так как межличностные взаимоотношения – всегда уравнение со многими неизвестными.

Когда вы находитесь в конфликтной ситуации, для более эффективного решения проблемы необходимо выбрать определенный стиль поведения, учитывая ваш собственный стиль, стиль других, вовлеченных в конфликт людей, а также природу самого конфликта.

Стиль поведения в конкретном конфликте определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы (действуя активно или пассивно) и интересы другой стороны (действуя совместно или индивидуально). К. Томасом и Р. Килменном были разработаны основные наиболее приемлемые стратегии поведения в конфликтной ситуации. Если представить это в графической форме, то получим сетку Томаса – Килменна, позволяющую проанализировать конфликт и выбрать оптимальную стратегию поведения.

Сетка Томаса – Килменна



Эта сетка поможет вам определить собственный стиль или стиль любого другого человека. Если реакция пассивна, то человек будет стараться выйти из конфликта, если она активна, то будет предпринята попытка разрешить его. Такие оценки можно сделать для себя и для других участвующих в конфликте сторон.

Стиль конкуренции – как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому. Человек, использующий этот стиль, должен быть очень жизненно активен. Он не очень заинтересован в сотрудничестве с другими, но способен на волевые решения, заставляя людей их принимать. Такой стиль наименее эффективен, но наиболее часто встречается.

Стиль уклонения. Он противоположен соперничеству (конкуренции). Для него характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей. Можно использовать этот стиль, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, когда вы не хотите тратить силы на ее решение или чувствуете себя неправым. Все это серьезные основания для того, чтобы не отстаивать собственную позицию. Это не бегство от проблемы, но может быть конструктивной реакцией на конфликтную ситуацию.

Стиль приспособления означает принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого человека. Возможен, когда оппонент действительно прав. Этот стиль означает, что вы действуете совместно с другим человеком, не пытаясь отстаивать собственные интересы (а не отталкиваете от себя проблему, как в предыдущем случае).

Стиль сотрудничества применим, когда участники ситуации приходят к альтернативе, этот стиль требует более продолжительной работы по сравнению с другими подходами, поскольку вы сначала «выкладываете на стол» проблемы и интересы обеих сторон, а затем обсуждаете их. А для этого сначала нужно затратить время на их поиск, иметь способность изложить суть дела и выслушать друг друга. Стиль сотрудничества является среди прочих стилей самым трудным, однако он позволяет выработать наиболее удовлетворяющие обе стороны решения в сложных и важных конфликтных ситуациях.

Стиль компромисса, или обмен уступками для частичного удовлетворения своего желания и желания другого человека можно использовать с самого начала, если нет достаточной власти для того, чтобы добиться желаемого, если сотрудничество невозможно и если никто не хочет односторонних уступок.



Корни любого конфликта лежат в эмоциональной сфере. В основном к источникам конфликта относятся три вида эмоций – раздражение, недоверие, гнев. Они могут подпитывать раздражение другого человека. А как быть с эмоциями охваченного гневом партнера? Лучший подход в этом случае – просто слушать. Если с этим человеком необходимо продолжать отношения, необходимо научиться переубеждать человека, охваченного раздражением или страхом, но главное, зная свойство раздражительности за собой, убедить себя в необходимости контроля за собой.

А чтобы легче извлечь уроки из создавшейся ситуации, подумайте, чему может научить конфликт, не давайте конфликту снизить вашу самооценку, помните, что конфликты составляют только малую часть вашей жизни. Избавьтесь от отрицательных эмоций, оставшихся после конфликта.

Литература к разделу 3

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М., 1999.
2. Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М. Психология малой группы. – М., МГУ, 1991.
3. Робер М.–А., Тильман Ф. Психология индивида и группы. – М., Прогресс, 1988.
4. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – Минск, 1996.
5. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения. – М., 1995.

Раздел 4. Социально-психологический анализ общения

§ 1. Общение и его функции

Общение является одним из важнейших понятий в психологии. В нем более разнообразно раскрываются индивидуальные особенности всех участников этого процесса.

Общение имеет свои функции, средства, виды и типы, каналы и фазы. Без общения невозможно понять и проанализировать процесс личностного становления отдельного человека, нельзя проследить закономерности всего общественного развития. По словам Г.М. Андреевой, общение выступает как способ цементирования индивидов и вместе с тем как способ развития самих индивидов. Исследования психологов и социологов показывают, что до 70% управленческих решений принимаются руководителями в устной форме в процессе делового взаимодействия. Без преувеличения можно сказать, что характер деловых контактов оказывает решающее влияние на эффективность совместной деятельности, на успешность проведения бесед, деловых совещаний и переговоров, пресс-конференций, торгов и презентаций.

Даже в век ЭВМ главным инструментом общения людей является слово. Тот, кто в совершенстве овладел навыками в процессе общения, получает возможность жить по принципу «пришел, увидел, уговорил». Общение – это чрезвычайно тонкий и деликатный процесс. В нем надо говорить о прямом и косвенном общении, непосредственном и опосредованном.

Под *непосредственным* общением понимается естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных (речевых) и невербальных средств (жесты, мимика, пантомима, пространственные (расстояние, приближение, удаление, повороты «к» и «от»), временные (раньше, позже)). Следует подчеркнуть практическую важность умения "читать" невербальную информацию. Темп речи, громкость, изменения высоты и темпа, окраски голоса – все это средства передачи эмоционального состояния человека, его отношения к передаваемому сообщению.

Человек не может сознательно контролировать всю сферу средств своего общения, поэтому часто даже то, что он хочет скрыть, проявляется, например, через движение рук, выражение глаз, положение ног и т.д. Только учтя весь аккомпанемент, сопровождающий речь, можно правильно понять и правильно воспринять партнера по общению.

Опосредованное общение может рассматриваться как неполный психический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отделяющих во времени получение обратной связи между участниками общения. Очевидно, что появление различных технических коммуникативных устройств значительно увеличило число источников человеческого опыта, но и многократно усложнило систему человеческого общения.

Типы общения. Общение на уровне социальных ролей (ролевое общение) – начальник-подчиненный, продавец-покупатель, учитель-ученик – диктуется исполняемой ролью, фиксирует то место, которое занимает человек в системе общественных социальных отношений.

Под межличностным общением подразумевается (наиболее встречающаяся модель общения) участие двух конкретных личностей, обладающих уникальными индивидуальными качествами, которые раскрываются другому по ходу общения и организации совместных действий.

Деловое общение можно легко выделить из функционально-ролевого. Деловое общение – это вид межличностного общения, направленного на достижение какой-то предметной договоренности. В деловом общении (в отличие, например, от светского) всегда есть цель.

Типы общения определяют по тем правилам, выполнение которых подразумевается. Так, если правила «светского» общения основаны на кодексе вежливости, то в основе деловых отношений лежит кодекс, основанный на принципах кооперативности. Он содержит следующие правила:

1. Правило необходимости и достаточности информации. (Говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент.)
2. Правило качества информации.
3. Правило соответствия (не отклоняйся от темы).
4. Правило стиля (выражайся ясно).
5. Правило коммуникативного этикета.

По своему значению общение многофункционально. Можно выделить пять основных функций общения.

1. Связующая роль – важнейшее условие объединения людей в процессе любой деятельности.

2. Формирующая роль. Здесь общение, как это уже отмечалось выше, выступает как важнейшее условие формирования и изменения психического облика человека (особенно в ранних стадиях).

3. Подтверждающая функция. В процессе общения с другими людьми человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть. Еще У. Джеймс отмечал, что для человека «не существует более чудовищного наказания, чем быть представленным в обществе самому себе и оставаться абсолютно незамеченным». Это состояние человека фиксируется в понятии «неподтверждения». Причем, в отличие от отрицания, которое может быть выражено словами «Ты не прав» или «Ты плохой» и предполагает известную долю подтверждения, пусть и с негативной оценкой, неподтверждение означает «Тебя здесь нет», «Ты не существуешь».

Известный английский психиатр Р.Д. Лейнг видел в неподтверждении универсальный источник многих психических заболеваний, прежде всего – шизофрении.

Повседневный опыт человеческого общения изобилует процедурами, организованными по принципу простейшей «подтверждающей терапии»: ритуалы знакомства, приветствия, именованья, оказание различных знаков внимания. Они, говоря научным языком, направлены на поддержание у человека «минимума подтвержденности».

4. Четвертая функция состоит в организации и поддержании межличностных отношений на уровне определенных эмоциональных контактов.

5. Пятая функция общения – внутриличностная, т.е. общение человека с самим собой – универсальный способ мышления человека.

§ 2. Виды межличностного общения

В отечественной социальной психологии выделяют три различных вида межличностного общения: императив, манипуляцию и диалог.

Императивное общение – это авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля за его поведением, принуждение его к определенным действиям. Особенность императива в том, что конечная цель общения – принуждение партнера – не завуалирована. В качестве средств оказания влияния используются приказ, указания, предписания и требования.

Можно назвать группу социальных видов деятельности, в которых использование императивного вида общения вполне оправдано и с целевой, и с этической точек зрения.

К ним относятся военные уставные отношения, отношения «начальник-подчиненный», в сложных и экстремальных условиях.

Вместе с тем можно определить и те сферы межличностных отношений, где применение императива неуместно и даже неэтично. Прежде всего речь идет об интимно-личностных отношениях, супружеских и детско-родительских. Известно, что с помощью команд, приказов и безусловных запретов можно добиться внешнего послушания и выполнения каких-либо требований. Однако они не становятся частью внутренних личностных убеждений человека, его интровертной мотивации.

Манипуляция – это распространенная форма межличностного общения, предполагающая воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений. Как и императив, манипулятивное общение предполагает воздействие на партнера с целью достижения *своих целей*. Коренное же отличие состоит в том, что партнер не информируется об истинных целях общения. Они либо скрываются от него, либо подменяются другими.

В отношении манипуляции также можно сказать, что есть области человеческого взаимодействия, где она вполне уместна, а где практически недопустима. Сферой «разрешенной манипуляции» несомненно является бизнес и деловые отношения вообще. Символом такого типа отношений давно стала концепция общения Д. Карнеги и его многочисленных последователей. Вместе с тем есть опасность переноса таких навыков овладения средствами манипулятивного воздействия на других людей в сфере деловой и в остальные области человеческих взаимоотношений, контроль за собой и своей жизнью.

Сравнение императивного и манипулятивного видов общения позволяет выявить их глубокое внутреннее сходство. Объединив их вместе, их можно охарактеризовать как различные виды **монологического общения**. Человек, рассматривая другого как объект своего воздействия, по сути дела общается сам с собой, со своими целями и задачами, как бы игнорируя своего собеседника.

В качестве реальной альтернативы такому типу отношений между людьми может быть рассмотрено **диалоговое общение**, позволяющее перейти к установке на собеседника. Диалог строится на принципиально других началах, чем монологическое общение. Он возможен лишь в случае соблюдения следующих непреложных правил взаимодействия:

1. Психологической настрой на актуальное состояние собеседника и собственное актуальное психологическое состояние.
2. Безоценочное восприятие партнера, априорное доверие к его намерениям.
3. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.
4. Персонификация общения – разговор от своего имени, без ссылки на мнения и авторитеты, презентация своих истинных чувств и желаний.

Анализ общения показывает, насколько этот процесс сложен и разнообразен в своих проявлениях и функциях, что связано с его ролью и значением как в жизни отдельного человека, так и общества в целом.

Столь же сложной является внутренняя структура самого общения. В ней можно выделить три взаимосвязанные стороны: коммуникативную, перцептивную и интерактивную.

Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между партнерами по общению, передаче и приеме знаний, идей, мнений и чувств. **Интерактивная сторона** общения (от слова «интеракция» – взаимодействие) заключается в обмене действиями между общающимися сторонами, т.е. организация межличностного взаимодействия. Наконец, **перцептивная сторона** общения есть процесс восприятия и познания людьми друг друга с последующим установлением на этой основе определенных межличностных отношений.

§ 3. Восприятие человека человеком. Типовые схемы формирования первого впечатления

Среди проблем, в глубокой и всесторонней разработке которых одинаково заинтересованы как теоретические науки о человеке, так и практика, важное место занимает проблема непосредственного наглядно-образного отражения людьми друг друга в процессе различных видов деятельности. Высказывая другому человеку свое мнение и подкрепляя его соответствующими выразительными движениями, давая ему поручения, решая с ним вместе какую-то практическую задачу, индивидуум непрерывно получает сигналы о том, как он действует и какие результаты им достигаются. В ходе общения осуществляется эмоциональная оценка другого человека, попытка понять причины его поступков и прогнозировать его поведение, создание собственной стратегии поведения. В повседневном общении каждый человек отражает физический облик других людей, их речь, особенности выразительного поведения, одежду, различные детали оформления внешности, выполняемые ими действия, выделяя признаки, которые могут говорить об их профессии, переживаемом состоянии.

Существуют механизмы познания и прогнозирования поступков другого человека. Остановимся на анализе типовых схем и стереотипов межличностного восприятия.

Известны три наиболее типичные схемы формирования первого впечатления о человеке. Каждая схема запускается определенным фактором:

- 1) фактор превосходства;
- 2) фактор привлекательности партнера;
- 3) фактор отношения к наблюдателю.

Первая схема социального восприятия начинает работать в ситуации неравенства партнеров (точнее, когда наблюдатель ощущает превосходство партнера по какому-то важному для него параметру – уму, росту, материальному положению и т.д.). Человек, который превосходит наблюдателя по важному параметру, оценивается им значительно выше и по остальным значимым параметрам. Иначе говоря, происходит его общая личностная переоценка. При этом, чем неувереннее чувствует себя наблюдатель в данный момент, тем меньше надо для запуска этой схемы.

Вторая схема связана с восприятием партнера как чрезвычайно привлекательного внешне. Ошибка привлекательности состоит в том, что внешне привлекательного человека люди также склонны переоценивать по другим важным параметрам (ум, доброта). Так, в экспериментах доказано, что более красивых по фотографиям людей оценивают и как более уверенных в себе, счастливых и искренних. Или если сотрудник проявил способности в одной области труда, то ему приписывают и другие положительные черты – трудолюбие и дисциплинированность, которыми он на самом деле может быть и не обладает.

Третья схема восприятия партнера запускается по отношению к нам. Ошибка восприятия состоит в данном случае в том, что людей, которые к нам хорошо относятся, мы склонны оценивать выше и по прочим показателям. Люди симпатичные и приятные в общении часто кажутся нам умнее и интеллигентнее тех, кто этими чертами не обладает. На формирование первого впечатления о человеке влияет и тип личности. Замечено, что интроверты склонны сначала замечать ошибки партнеров по общению, экстраверты же обращают внимание на положительные качества человека.

В основе всех типовых схем формирования первого впечатления о человеке лежит социальный стереотип. Стереотип может быть рассмотрен как инструмент «грубой настройки». «Стереотип ожидания» является реально действующим фактором в процессе восприятия человека человеком. Он проявляется в установках, в поведении человека. Сте-

реотип порождает характерные высказывания в адрес партнеров по общению «Опять ты не выполнил», «Как всегда, ты ...» и т.д.

Общение вырабатывает и положительные ожидания, однако исследования показывают, что на отрицательном полюсе данный стереотип работает эффективнее и последовательнее.



Итак, чтобы овладеть наукой общения, конкретными способами, правилами, приемами, нужно специально учиться. Главное – захотеть этого. И нужно мужество, чтобы сменить устоявшуюся модель поведения и мышления.

§ 4. Фазы общения

Из всех фаз общения наиболее ответственная фаза подготовки, если она оказывается возможной. Общение нужно планировать, правильно выбрать место и время, определить для себя установки на результаты общения. Первая фаза общения – вхождение в контакт (см. § 3 раздела 3). Здесь важна самонастройка, важно почувствовать состояние, настройку партнера, освоиться самому. Важно расположить партнера к себе и обеспечить равное начало. Этот период завершается установлением психологического контакта.

Далее идет фаза концентрации внимания на чем-то, какой-то проблеме, задаче сторон и разработке тем, затем – мотивационный зондаж. Цель его – понять мотивы собеседника и его интересы. Потом следует фаза аргументации и убеждения, если есть расхождения во мнениях. И наконец, фаза фиксации результата. Это всегда критический момент в отношениях. В противоположность перерыву, разрыв отношений – это конец контактов. И ошибка в этой фазе иногда может полностью изменить результат многочасовой беседы. Надо всегда завершать общение так, чтобы была перспектива продолжения.

§ 5. Средства общения

В психологии категория «общение» определяется как взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного (т.е. эмоционально-оценочного) характера¹.

В деловом общении именно обмен значимой для участников коммуникативного акта информацией является самой важной стороной. Средства, позволяющие делать это наиболее эффективно, делятся на вербальные (речевые) и невербальные.

Казалось бы, невербальные средства не так важны, как речевые. На самом деле это не так: более 65% информации мы получаем и передаем как раз с помощью невербальных средств. С их помощью раскрывается внутренний мир человека. Информация, полученная или переданная в словесной форме, может оказаться не всегда достоверной. И именно правильно понятые невербальные сигналы, которые намного меньше поддаются сознательному контролю, позволяют нам установить степень откровенности нашего собеседника.

Все *невербальные* средства общения делятся на следующие группы:

- **кинестические**, т.е. зрительно воспринимаемые (мимика, поза, жесты, походка, взгляд (см. табл. 4);
- **просодические**, т.е. ритмико-интонационные стороны речи (высота тона, громкость, тембр, сила ударения) и **экстралингвистические** – включение в речь пауз, вздохов, смеха, плача и т.д.;

¹ См.: Психологический словарь. – М.: Педагогика, 1973. – С. 228.

- **такесические**, т.е. динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя;
- **проксеимические**, т.е. ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними (дистанцирование).

Таблица 4

Как трактовать некоторые невербальные сигналы

Сигнал	Трактовка
Жесты	
Руки сцеплены на груди	Оборонительная позиция
Легкое постукивание по столу	Нетерпение
Молитвенно сложенные ладони, пальцы слегка расставлены	Чувство превосходства, собеседник считает, что он хитрее
Руки под столом	Не готов к разговору, или боится выдать неуверенность, нервозность
Руки на столе (позиции разнообразны, но не сцеплены)	Готовность вступить в социальный контакт
Улыбка, легкий наклон головы, ритмичное кивание головой	Понимание, готовность к контакту
Легкий наклон головы вбок	Спокойствие, удовлетворение
Взгляд и сопутствующие движения	
Подъем головы и взгляд вверх или наклон головы с сосредоточенным выражением	Партнер не готов к контакту, раздумывает
Долгий неподвижный взгляд в глаза собеседнику	Хочу подчинить себе
Взгляд в сторону	Пренебрежение
Взгляд в пол	Страх и желание убежать

Существенным, на наш взгляд, будет следующее замечание: использование целого ряда невербальных средств общения довольно жестко ограничено национальными, культурными и религиозными традициями того или иного народа. Если мимика, дающая ясное и четкое представление об эмоциональном состоянии человека, интерпретируется одинаково вне зависимости от национальности и культуры, то конкретный смысл таких невербальных знаков, как поза, жесты, дистанции или нормы приближения, различен в разных культурах.

Итак, невербальные средства общения помогают в создании образа партнера по общению, служат для уточнения, а иногда и изменения смысла вербального сообщения, для придания или усиления эмоциональной окраски сказанного.

Несмотря на важность неречевых способов передачи информации, смысл сообщения, его содержание передается все-таки **вербальным**, или речевым, способом.

Умению правильно говорить, или ораторскому искусству, обучали еще в Древней Греции. В настоящее время ему посвящено большое количество публикаций, поэтому кратко остановимся на самых существенных моментах, позволяющих сделать речь более красивой и убедительной:

- речь должна быть четкой, тон – уверенным;

- необходимо интонационно усиливать, выделять важные слова и подчинять им неважные;
- смена темпа речи придаст ей выразительность;
- до и после важных мыслей необходимо сделать паузу.

Самым трудным обычно является *начало* выступления. Оно должно быть кратким, достаточно одного или двух предложений, а иногда можно и вовсе обойтись без него.

Концовка речи – это тот элемент выступления, который помнится больше всего. Поэтому закончить свое выступление можно как подходящей к случаю цитатой, так и кратким резюме высказанных положений.

При произнесении речи важно смотреть не на пол или поверх собеседника, а на него. Выступление должно быть ясным, конкретным; если излагаемый факт является достаточно абстрактным, используйте примеры. Для усиления главного в излагаемом материале, эти мысли можно повторить, но не употребляя каждый раз одни и те же фразы. Не стоит пытаться охватить сразу много вопросов. Старайтесь избежать словесных штампов, избыточных слов и выражений.

Если вы рассчитываете на активное участие в беседе партнера по общению, то переведите ее из рамок монолога, при котором возможна большая потеря информации, в форму диалога. Самым лучшим способом сделать это является применение вопросов: **информационных**, вызывающих к жизни более полную информацию; **зеркальных**, позволяющих обратиться к первооснове какой-либо мысли, т.е. с вопросительной интонацией повторяется заинтересовавшая часть сообщения собеседника; **эстафетных**, опережающих высказывание партнера, но не перебивающих, а помогающих ему.

Литература к разделу 4

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М., МГУ, 1998.
2. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. – Л., ЛГУ, 1982.
3. Бодалев А.А. Личность и общение. – М., 1993.
4. Карнеги Д. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. – М., 1990.
5. Кроль Л.М., Михайлова Е.Л. Человек-оркестр: микроструктура общения. – М., 1993.
6. Пиз А. Язык телодвижений. – 1992.
7. Шостром Э. Анти-Карнеги или человек-манипулятор. – М., 1992.

Раздел 5. Искусство эффективного делового общения

§ 1. Эффективность слушания

Из всех умений, определяющих общение, умение слушать является самым необходимым и именно оно требует совершенствования в наибольшей степени. Талантом собеседника отличается не тот, кто охотно говорит сам, а тот, с кем охотно говорят другие (Ларошфуко). Неумение слушать является основной причиной неэффективного общения, поскольку именно оно приводит к недоразумениям, ошибкам и проблемам.

В процессе человеческого общения со всей наглядностью проявляется различие двух, казалось бы, близких понятий: «слушать» и «слышать». Мы не слушаем, потому что ошибочно думаем, что слушать – это значит просто не говорить, но это далеко не так. Слушание – активный процесс, требующий внимания к тому, о чем идет речь. Слушающий, в отличие от читающего, не может отвлечься даже на очень короткое время, поскольку слово умирает в тот самый момент, когда оно слетает с уст говорящего. Поэтому это умение необходимо тренировать в себе, чтобы всегда быть в форме.

Большинство наших реакций мешает собеседнику и нарушает ход его мыслей, не обеспечивает правильного понимания слов и чувств собеседника, создает у него ощущение, что его не слышат, считают его переживания смешными, незначительными. Эти помехи неизменно заставляют собеседника прибегать к защите, вызывая раздражение и возмущение (например, когда судим все, что слышим, перебиваем собеседника, не дослушав, не умеем сдерживать отрицательные эмоции). Слушание – это волевой акт, включающий так же и высшие умственные процессы. Чтобы услышать, мы должны заплатить вниманием, а это нелегкий труд. В стиле слушания отражаются наши личности, характер, интересы и устремления, положение, пол и возраст.

Понаблюдав за тем, как слушают друг друга 2-3 человека, ведущих общий разговор, можно убедиться в том, что слушание – активный процесс. Это справедливо еще и в том смысле, что оно требует владения определенными приемами, которые существенно повышают эффективность общения. Как же повысить эффективность процесса слушания?

Управление произвольным вниманием – действенное средство повышения эффективности коммуникаций. Вместе с тем, это и самое трудное, поскольку человеческое внимание постоянно отвлекается. Именно поэтому много людей слушают плохо. Некоторые приемы очевидны, как, например, использование визуального контакта и определенных жестов. Другие менее очевидны и связаны с нашим отношением к собеседнику, пониманием, одобрением, эмпатией по отношению к говорящему. Мы говорим: «Я весь внимание», когда горим особым желанием услышать что-нибудь интересное. Бессознательно мы принимаем соответствующую позу: поворачиваемся лицом к говорящему, устанавливаем с ним визуальный контакт, другими словами, внимаем собеседнику. Мы принимаем эту позу безотчетно. Но этим приемом следует пользоваться сознательно, т.к. осознанное умение быть внимательным – эффективное средство повышения восприятия речи собеседника. Внимание слушающего помогает говорящему. Экспериментальные исследования публичных выступлений и частных бесед показывают, что если слушатели слушают внимательно, то говорящий начинает говорить четче, чаще использовать жесты, иными словами, «входит» в роль.

Немаловажную роль для установления контакта и общения играет положительный язык поз и жестов. Поза может выражать желание или нежелание слушать или общаться.

Простым, но действенным методом повышения эффективности слушания является *нерефлексивное* слушание. Состоит оно по существу в умении внимательно молчать. Такое восприятие можно назвать пассивным условно. Нужны лишь простейшие нейтральные побуждающие реплики или невербальные средства – повторение последних слов говорящего, «зеркало», междометия («угу» – поддакивание), кивки, мимические реакции, контакт глаз. Такие приемы вдохновляют говорящего, снимают напряжение, возникающее из боязни быть непонятым. Нерефлексивное слушание больше всего подходит для напряженных ситуаций. Это дает слушателям эмоциональное облегчение. Нерефлексивное слушание очень полезно, но пользоваться им надо умело.

Для более точного понимания собеседника применяют приемы *рефлексивного слушания*. Оно является объективной обратной связью с говорящим, используемой в качестве контроля точности восприятия услышанного.

В данном случае обратная связь дается слушающим в речевой форме через следующие приемы: задавание открытых и закрытых вопросов по теме разговора, перефразирование слов собеседника, позволяющее изложить ту же мысль другими словами (парафраз), резюмирование и изложение промежуточных выводов.

Итак, чтобы стать хорошим собеседником, нужно стать хорошим слушателем. Очень редкие люди защищены от тонкой лести пристального внимания.

Многие люди не могут произвести хорошее впечатление только потому, что не умеют внимательно слушать. Они настолько заинтересованы тем, что хотят сказать сами, что забывают держать уши открытыми, более того, когда мы настроены отрицательно, то бываем неоправданно критичны, что затрудняет взаимопонимание и активное слушание, вызывает враждебность говорящего. И не следует давать непрошенных советов, пока не просят. Непрошенный совет дает, как правило, тот, кто никогда не поможет.

И будьте физически внимательны, лицом к говорящему, поддерживайте с ним визуальный контакт, сводите к минимуму ситуационные помехи (например, телевизор). Не допускайте блуждания мыслей, не перебивайте говорящего, слушайте не только информацию, но и чувства, тренируйте у себя привычку внимательно слушать.



Для приобретения коммуникативных навыков необходимо наблюдать за особенностями общения других (как наглядное пособие). Иначе это – обучение плаванию на берегу.

§ 2. Правила самоотдачи

Теперь можно поговорить о правилах, соблюдение которых, в общем, необязательно, этого не ждут от вас, но они очень эффективны. Это правила самоотдачи. Эти правила как бы внутреннего происхождения. Основываются они на глубочайшем принципе человеческой натуры – страстном желании быть значимым, замеченным. Правила самоотдачи являются иллюстрацией философской концепции Д. Карнеги, основанной на внимательном, доброжелательном отношении к собеседнику, проявлении к нему чувства эмпатии:

а) Одним из путей вступления в общение является *критицизм*.

Каждый руководитель, каждый супруг, каждая мать знает, что можно позитивно мотивировать поступки других. И все-таки, на всех межличностных уровнях больше критикуют, чем мотивируют.

Люди бывают разные – великие, средние и маленькие, но нет человека, который бы работал под воздействием критики лучше, чем под воздействием похвалы. Многолетняя

практика общения свидетельствует, что критицизм бесполезен, потому что он ставит человека в оборонительную позицию и обычно заставляет его оправдываться, опасен, так как ранит чувствительную гордость человека, задевает его чувство собственной значимости. Никому не нравится быть мишенью жалоб, критики, недовольных отзывов. Когда нам говорят, что мы приняли неправильное решение, провалили работу или не оправдали ожиданий, это больно ранит самолюбие. Еще тяжелее, если критика оказывается справедливой. Об ошибках нужно знать две главные вещи. Первое: все мы ошибаемся. Но самый верный источник опыта – наши собственные ошибки. Второе: нам доставляет большую радость указывать на чужие ошибки. Ошибки случаются, это естественная часть нашей жизни. Как же найти конструктивный подход?

С готовностью признать ошибку – один из лучших способов, изобретенных когда-либо для того, чтобы выправить положение, когда начинают искать виноватых.

Признайте свою вину первым, и все вокруг тут же начнут переубеждать вас: «Нет, ничего страшного, это совершенно неважно. Это, наверное, мы виноваты. Все обошлось». Это касается любых отношений: с коллегами, родственниками, друзьями. Критика и поиски виноватого почти всегда заставляют людей увиливать и прятаться. Побывавшие в положении критикуемых гораздо реже идут на риск и проявляют свои творческие способности, боятся оказаться в затруднительном положении. Фирма моментально теряет большую часть творческого потенциала таких сотрудников.

Вместо того, чтобы обвинять людей, лучше постараться понять их, определить, почему они поступают именно так, а не иначе. Это гораздо более выгодно и конструктивно. Но если все же критикуете – лучше критиковать поступки, а не самих людей. Дейл Карнеги говорил: «Критика должна начинаться с похвалы и искреннего признания заслуг человека». Важно также знать, чего следует избегать – грубых, агрессивных интонаций, споров, криков, терять контроль над собой. Ведь главное в общении – найти подход, убедить и создать нужную мотивацию.

Как отметил Д. Карнеги: «В мире существует только один способ одержать верх в споре – это уклониться от него, в девяти случаях из десяти спор кончается тем, что каждый из его участников еще более, чем прежде, убеждается в своей абсолютной правоте». Но если слишком давить, навязывать свои оценки – «правильно», «неправильно», «умный» и «глупый» – вы никогда никого ни в чем не убедите.

И чаще хвалите людей за любые их достижения.

б) Прием «Золотые слова».

Речь пойдет об *умении похвалить*, сделать комплимент. Это один из важнейших приемов формирования аттракции.

Комплимент – *это слова, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств человека*. В основе механизма действия комплемента лежит психологический феномен внушения. Комплимент вызывает положительные эмоции, вызывает расположение к вам.

Не следует забывать, что сфера приложения приемов формирования аттракции – неосознаваемая сфера психики человека. Однако похвалить труднее, чем дать премию. Тем более, что премия – наименее гибкая форма поощрения, она дается позже, чем сделано задание – вдогонку. Не стоит скупиться – человек должен знать, как он справляется с работой.

Каждый из нас подсознательно ожидает, что его похвалят не просто за то, что он выполнил работу не хуже, чем раньше, а за то, что сделал ее лучше. Своевременно сделанный комплимент дает человеку ориентировку в работе. Похвала особенно нужна людям с низкой самооценкой.

Со временем у вас выработается стиль общения, вызывающий положительные эмоции, станет профессиональным языком. В жизни не бывает ситуации, когда комплимент (в нашем понимании, а не грубая лесть) может быть неприятен. Итак, чтобы располагать к себе людей, как можно чаще делайте им комплимент. Найдите в человеке то, чем вы могли бы искренне восхищаться. Помните поговорку: «Капля меда ловит больше мух, чем бочка яда».

Неплохо было бы в конце дня спрашивать себя: какие ошибки я допустил? Какие уроки из всего этого можно извлечь?

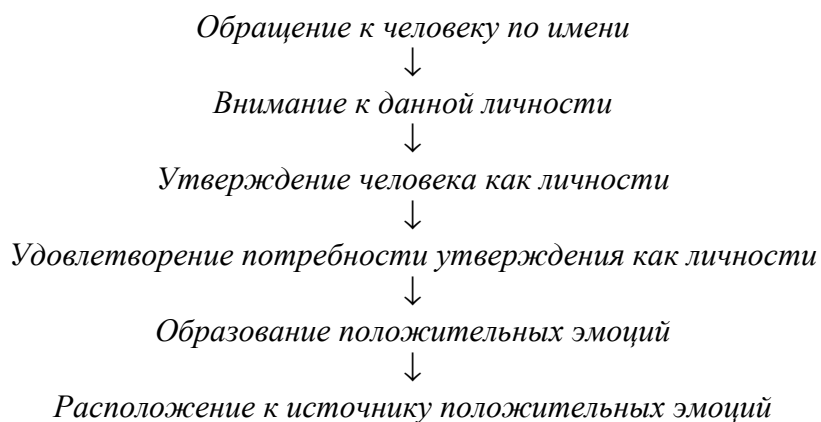
Во-первых, это вовлечет вас в очень ценный процесс самообразования. Во-вторых, вы увидите, что ваши способности в области взаимоотношений с людьми растут и приносят плоды.

в) Звук собственного имени вызывает у человека не всегда осознанное им чувство приятного.

Д. Карнеги: «Звучание собственного имени для слуха человека – самая приятная мелодия».

Почему? Имя – символ личности, произнося его, мы вольно или невольно показываем внимание к данной личности. А ведь каждый человек претендует на то, что он личность. Если человек получает подтверждение, что он – личность, то это не может не вызывать у него чувства удовлетворения, а оно всегда сопровождается положительными эмоциями.

Схема приема «Имя собственное»



Запомните с первого раза имя человека и просто упомяните его в разговоре и вы уже ему понравитесь. Но если вы забудете имя или, не дай бог, неправильно произнесете его, – вы вызовете резкое недовольство у человека.

Политика запоминания имен других людей есть один из секретов успеха в общении. Тем не менее большинство людей не запоминает имен только потому, что не делают ни малейших усилий, чтобы повторить и зафиксировать имя в своей памяти. Запоминание имен необходимо в общественной, личной и деловой жизни. Все это требует времени, но, как говорил Эмерсон: «Хорошие манеры сделаны из мелких жертв».

г) Прием «Зеркало отношений».

Напомним, что сфера приложения приемов формирования аттракции – это сфера бессознательного. Вы индуцируете партнеру сигналы, которые им не осознаются, но ко-

торые имеют для него эмоционально положительное значение, помогают вам расположить человека к себе.

Способна ли улыбка формировать аттракцию? Люди редко контролируют «изображение» на своем лице, чаще всего изображение соответствует их действительному отношению. Теперь понятно, почему некоторые утверждают, что улыбка – это пароль для друзей. Улыбка обладает способностью притягивать к себе. Обращаясь в ходе общения непосредственно к слушателям, не следует забывать, что они вольно или невольно читают по вашему «зеркалу» ваше отношение к ним.

Есть китайская поговорка: «Человеку без улыбчивого лица не стоит открывать магазин».



Все эти рекомендации и множество других – не панацея, но они увеличивают шанс, вероятность достижения успеха в межличностных отношениях.

§ 4. Современный этикет

Основные правила современного этикета складывались на протяжении достаточно длительного времени в процессе развития взаимоотношений между людьми как в общественной, так и в семейной жизни.

Этикет – слово французского происхождения, означающее манеру поведения. На приемах у Людовика XIV гостям вручались карточки с написанными на них правилами поведения. Эти карточки назывались «этикетками». От этого названия и пошло слово «этикет».

В России первое печатное пособие по этикету появилось при Петре I в 1717 г., и называлось «Юности честное зеркало, или Показания к житейскому обхождению». Это руководство содержало, в частности, такие наставления: «Над едою не чавкай как свинья и головы не чеши, не проглотя куска не говори, ибо так делают невежи», «Ногами везде не мотай, когда тебе пить, не утирай губ рукой, но полотенцем... Не облизывай перстов и не грызи костей, но обрежь ножом».

Различают несколько видов этикета, в частности:

- **придворный**, строго регламентированный порядок и формы обхождения, принятые при дворах монархов;
- **дипломатический**, правила поведения дипломатов и других официальных лиц на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах;
- **воинский**, свод общепринятых в армии правил, норм поведения военнослужащих;
- **общегражданский**, совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых людьми при общении друг с другом.

Но кроме правил этикета для всех существует *профессиональный (деловой) этикет*, в котором закреплены наиболее оптимальные формы взаимодействия и правила поведения при выполнении профессиональных функций. В частности, деловой этикет можно определить как свод правил поведения в бизнесе, который представляет внешнюю сторону делового общения. Прежде всего деловой этикет подразумевает глубокое уважение человеческой индивидуальности.

В первую очередь необходимо соблюдение правил вербального (словесного) этикета. Это касается использования обращений, т.к. очень часто вместо исторически нарботанных обращений «дамы», «господа», «сударь», «сударыня», мы слышим: «Эй, мужчина!» или «Женщина, пробейте билет» и т.п. Среди деловых людей обращение «господин» особенно имеет право на жизнь, подчеркивая свободу и независимость в действиях этой социальной группы.

Следующим важным правилом является умение отвечать на вопросы, помня о чувстве меры, и на вопрос типа «Как дела?» вполне закономерным является ответ «Спасибо, нормально», а не невежливое молчание или подробные рассуждения о своих делах.

Употребление словесных оборотов типа: «Удачи Вам!», «Ни пуха, ни пера!» также поможет вам продемонстрировать свое расположение к партнеру по общению.

Большое значение имеет применение комплиментов – необходимой части речевого этикета, особенно если речь идет о собеседнике-женщине. Комплименты одобряют, воодушевляют, придают уверенности вашему партнеру по общению.

Если вы заинтересованы в успехе не только у себя в стране, но и в каких-либо зарубежных странах, обязательно нужно выполнять правила поведения, принятые у того или иного народа, даже если они вам не по душе. Поэтому предварительное ознакомление с правилами этикета, принятыми в стране вашего делового или иного интереса, обязательно, если вы не хотите получить неутешительные результаты своих контактов за рубежом.

Важно также соблюдать определенные правила в отношении одежды и внешнего вида и внимательно подбирать костюм для предстоящих мероприятий: он должен быть к месту и ко времени.

Важной частью этикета является умение говорить по телефону. К телефонному разговору надо тщательно готовиться: точно определить цель разговора и тактику его ведения. Вопросы, которые вы хотите решить, будет нелишним написать, продумав их порядок. Разговор по каждой теме должен заканчиваться вопросом, требующим однозначного ответа. Во время разговора надо соблюдать меру, избегая излишней эмоциональности, которая приводит к нечеткости фраз. А прежде чем позвонить кому-либо, подумайте о том, что ненужные телефонные разговоры нарушают рабочий ритм, мешают обсуждению вопросов, требующих глубокого анализа, отвлекают от работы тех, кто находится рядом. Помните об этом!

Итак, ваш успех во многом зависит от того, насколько вы овладели этикетом. А для этого требуется и время, и желание, и настойчивость.

Литература к разделу 5

1. Атватер И. Я Вас слушаю. – М., Экономика, 1988.
2. Венедиктова В.И. О деловой этике и этикете. – М.: Фонд «Правовая культура», 1994.
3. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. – М., 1990.
4. Крижанская Ю.С., Третьяков В.Н. Грамматика общения. – Л., 1990.
5. Обозов Н.Н. Психология межличностных отношений. – Киев, 1990.
6. Соловьев Э. Я. Современный этикет и деловой протокол. – М.: ТОО «Интел Тех», 1993.
7. Социальная психология и этика делового общения. / Под ред проф. В.Н. Лавриненко. – М.: Культура и спорт, изд. объединен. «ЮНИТИ», 1995.

Заключение

Мы рассмотрели важнейшие социально-психологические проблемы, имеющие непосредственное отношение к практике общения людей. Социально-психологические знания, навыки социально-психологического анализа ситуаций, возникающих в процессе общения, имеют огромное значение для построения эффективных отношений между людьми. С одной стороны, они помогают человеку лучше понять себя, свой внутренний мир, осознать социально-психологические аспекты своего «я»: социальные установки, стереотипы, стратегии поведения и взаимодействия, стиль общения, умение эффективно слушать, контролировать свои эмоции и адекватно понимать других людей. С другой стороны, такие знания позволяют лучше понять людей, создать такую ситуацию общения с ними, индивидуально настроившись на их внутреннее психическое состояние, которая наиболее плодотворно способствовала бы их творческому развитию, давала бы чувство социальной защищенности.

Деловые отношения складываются, в основном, в малой группе, членом которой является конкретный индивид. Окружающие его люди играют огромную роль в формировании ценностей любого человека, и знание социально-психологических законов жизни, группы, умение их анализировать – важнейшая часть жизнедеятельности личности.

Глоссарий

- Абстракция** – мысленное выделение какого-либо признака или свойства предмета, явления с целью его более детального изучения.
- Адаптация (сенсорная)** – приспособление органов чувств к особенностям действующих на них стимулов с целью их наилучшего восприятия и предохранения рецепторов от излишней перегрузки.
- Акцентуация** – выделение какого-либо свойства или признака на фоне других, его особенное развитие.
- Амбивалентность** – двойственность, противоречивость. В психологии чувств обозначает одновременное присутствие в душе человека противоположных, несовместимых друг с другом стремлений, касающихся одного и того же объекта.
- Ассоциация** – соединение, связь психических явлений друг с другом, при которой возникновение в сознании человека одного из этих явлений закономерным образом влечет появление другого.
- Аттракция** – привлекательность, влечение одного человека к другому, сопровождающаяся положительными эмоциями.
- Аутотренинг (аутогенная тренировка)** – комплекс социальных упражнений, основанных на саморегуляции поведения и самовнушении. А. используется человеком для управления собственными психическими состояниями и поведением.
- Аффект** – кратковременное, бурно протекающее состояние сильного эмоционального возбуждения, возникающее в результате фрустрации (см.) или иной, сильно действующей на психику причины.
- Бессознательное** – характеристика психологических свойств и состояний человека, находящихся вне сферы его сознания, но оказывающих такое же влияние на его поведение, как и сознание.
- Брейнсторминг (мозговой шторм)** – специальный метод организации совместной групповой творческой работы людей, рассчитанный на повышение их творческого потенциала.
- Вербальный** – относящийся к звуковой человеческой речи.
- Внушаемость** – податливость человека действию внушения.
- Воображение** – способность представлять отсутствующий или реально не существующий объект, удержать его в сознании и мысленно манипулировать им.
- Восприятие** – процесс приема и переработки человеком различной информации, поступающей в мозг через органы чувств; формирует образ.
- Вытеснение** – один из защитных механизмов (см.) в психоаналитической теории личности (см. психоанализ). Под воздействием В. из памяти человека выводятся из сознания в сферу бессознательного сведения, вызывающие у него сильные неприятные эмоциональные переживания.

- Депрессия** – состояние душевного расстройства, подавленности, характеризующееся упадком сил и снижением активности.
- Дистресс** – (двойной стресс) отрицательное влияние стрессовой ситуации (см. стресс) на деятельность человека, вплоть до ее полного разрушения.
- Замещение** – (сублимация) – один из защитных механизмов, представляющих собой подсознательную замену одной, запретной или практически недостижимой цели на другую, разрешенную и более доступную, способную хотя бы частично удовлетворить актуальную потребность.
- Импульсивность** – склонность к быстротечным, непродуманным действиям и поступкам.
- Инстинкт** – врожденная, малоизменчивая форма поведения.
- Интеллект** – совокупность умственных способностей человека и некоторых высших животных.
- Интроверсия** – обращенность сознания и интересов человека на самого себя, психологическая погруженность в свой внутренний мир, поглощенность собственными переживаниями и проблемами. И является одной из базовых черт личности.
- Интуиция** – способность быстро находить верное решение задачи и ориентироваться в сложных жизненных ситуациях, а также предвидеть ход событий.
- Коммуникации** – контакты, общение, обмен информацией и взаимодействие людей друг с другом.
- Комплекс неполноценности** – неприятное длительно существующее чувство человека, система отрицательных эмоциональных переживаний, связанных с реальным или кажущимся отсутствием у него каких-либо ценных психологических или физических свойств и сопровождаемых соответствующими негативными психологическими симптомами: низкая самооценка (см.), заниженный уровень притязаний (см.), повышенная тревожность (см.) и мотив избегания неудачи (см.).
- Контент-анализ** – метод психологического изучения различных текстов, позволяющих по их содержанию судить о психологии создателей этих текстов.
- Конфликт внутрличностный** – состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей, порождающих аффекты и стрессы.
- Конфликт межличностный** – трудноразрешимое противоречие, возникающее между людьми и вызванное несовместимостью их взглядов, интересов, целей, потребностей.

- Конформность** – не критическое принятие человеком чужого мнения, сопровождаемое неискренним отказом от собственного мнения, в правильности которого человек внутренне не сомневается. Такой отказ при конформном поведении обычно мотивирован какими-либо конъюнктурными соображениями.
- Коэффициент интеллектуального развития** – числовой показатель умственного развития человека, получаемый в результате применения специальных тестов, предназначенных для количественной оценки уровня развития интеллекта человека.
- Личность** – понятие, обозначающее совокупность психологических качеств человека, составляющих его индивидуальность и определяющих его социальные поступки, поведение среди людей.
- Лонгитюдное исследование** – длительное по времени своего проведения научное исследование процессов формирования, развития и изменения каких-либо психических и поведенческих явлений.
- Малая группа** – небольшая по численности совокупность людей, включающая от 2-3 до 20-30 человек, занятых общим делом и имеющих прямые личные контакты друг с другом.
- Меланхолик** – человек, чье поведение характеризуется замедленностью реакций на действующие стимулы, а также речевых, мыслительных и двигательных процессов.
- Метод близнецов** – метод сравнительного изучения психологических особенностей развития и поведения двух типов близнецов: монозиготных (с одинаковой наследственностью) и гетерозиготных (с различной наследственностью). Используется для научного решения вопроса о генотипической или средовой обусловленности психологических свойств и особенностей поведения человека.
- Мимика** – совокупность движений частей лица человека, выражающих его состояние или отношение к тому, что он воспринимает (представляет, обдумывает, припоминает и т.п.).
- Мотив** – внутренняя устойчивая психологическая причина поведения человека, его поступков.
- Мотив достижения успеха** – потребность человека добиваться успехов в различных видах деятельности, особенно в ситуации соревнования с другими людьми. М.д.у. – устойчивая мотивационная черта личности.
- Мотив избегания неудачи** – стремление человека в любой ситуации действовать так, чтобы избежать неудачи, особенно там, где результаты его деятельности воспринимаются и оцениваются другими людьми. М.и.н. – черта личности, противоположная мотиву достижения успеха (см.).
- Мотивация** – динамический процесс физиологического и психологического управления поведением человека, определяющий его направленность, организованность, активность и устойчивость.

- Мышление** – психологический процесс познания, связанный с открытием субъективно нового знания, с решением задач, с творческим преобразованием действительности.
- Наблюдение** – метод психологического исследования, рассчитанный на непосредственное получение нужной информации через органы чувств.
- Настроение** – эмоциональное состояние человека, связанное со слабо выраженными положительными или отрицательными эмоциями и существующее в течение длительного времени.
- Невербальные средства общения** – жесты, мимика, пантомимика, другие выразительные движения, служащие человеку средством общения с людьми.
- Невротизм** – свойство человека, характеризующееся его повышенной возбудимостью, импульсивностью и тревожностью.
- Обратная связь** – процесс получения информации о состояниях партнера по общению с целью улучшения общения и достижения желаемого результата.
- Оперативная память** – вид памяти, рассчитанный на сохранение информации в течение определенного времени, необходимого для выполнения некоторого действия или операции.
- Опрос** – метод психологического изучения, в процессе применения которого людям задаются вопросы и на основе ответов на них судят о психологии этих людей.
- Ощущение** – элементарный психический процесс, представляющий собой субъективное отражение живым существом в виде психических явлений простейших свойств окружающего мира.
- Память генетическая** – память, обусловленная генотипом, передаваемая из поколения в поколение.
- Пантомима** – система выразительных движений, совершаемых при помощи тела.
- Патопсихология** – область психологии, связанная с изучением отклонений в психике и поведении человека, возникающими в результате различных заболеваний.
- Парапсихология** – область психологии, изучающая необычные, неподдающиеся научному объяснению явления, связанные с психологией и поведением людей.
- Первичные эмоции** – генотипически (см. генотип) обусловленные простейшие эмоциональные переживания: удовольствие, неудовольствие, боль, страх, гнев и др.
- Перцептивный** – относящийся к восприятию.
- Психика** – понятие, обозначающее совокупность всех психических явлений, изучаемых в психологии.
- Психоанализ** – учение, созданное австрийским психологом и психиатром З. Фрейдом. Содержит систему идей и методов интерпретации сновидений и других бессознательных психических явлений, а также диагностики и лечения различных душевных заболеваний.

<i>Психогенетика</i>	– область исследований, изучающая наследственный характер некоторых психических и поведенческих явлений, их зависимость от генотипа.
<i>Релаксация</i>	– расслабление.
<i>Рефлексия</i>	– способность сознания человека сосредоточиться на самом себе.
<i>Ригидность</i>	– заторможенность мышления, проявляющаяся в трудности отказа человека от однажды принятого решения, способа мышления и действий.
<i>Самооценка</i>	– оценивание человеком своих собственных психологических качеств и поведения, достижений и неудач, достоинств и недостатков.
<i>Саморегуляция</i>	– процесс управления человеком собственными психологическими и физиологическими состояниями, а также их поступками.
<i>Сангвиник</i>	– тип темперамента, характеризующийся энергичностью, повышенной работоспособностью и быстротой реакций.
<i>Сенсорный</i>	– связанный с работой органов чувств.
<i>Сила нервной системы</i>	– свойство нервной системы выдерживать длительные и большие нагрузки.
<i>Словесно-логическое мышление</i>	– вид мышления человека, где в качестве средства решения задачи выступают словесное абстрагирование и логические рассуждения.
<i>Сознание</i>	– высший уровень психического отражения человеком действительности, ее представленность в виде обобщенных образов и понятий.
<i>Социализация</i>	– процесс и результат усвоения ребенком социального опыта.
<i>Социальная психология</i>	– отрасль психологии, содержащая в себе знания об общении, взаимодействии, взаимоотношениях людей.
<i>Социально-психологический тренинг</i>	– теория и практика психотерапевтического воздействия на людей, рассчитанного на избавление их от каких-либо проблем психологического характера, исправление поведения или улучшение состояния здоровья.
<i>Социальная роль</i>	– совокупность норм, правил и форм поведения, характеризующих типичные действия человека, занимающего определенное положение в обществе.
<i>Стресс</i>	– состояние душевного (эмоционального) и поведенческого расстройства, связанное с неспособностью человека целесообразно и разумно действовать в сложившейся ситуации.
<i>Темперамент</i>	– динамическая характеристика психических процессов и поведения человека, проявляющаяся в их скорости, изменчивости, интенсивности и других характеристиках.

- Уровень притязаний** – максимальный успех, которого рассчитывает добиться человек в том или ином виде деятельности.
- Флегматик** – тип темперамента человека, характеризующийся пониженной реактивностью, слабо развитыми, замедленно выразительными движениями.
- Фрустрация** – эмоционально тяжелое переживание человеком своей неудачи, сопровождающееся чувством безысходности, крушения надежд в достижении определенной желаемой цели.
- Центральная нервная система** – часть нервной системы, включающая головной, промежуточный и спинной мозг.
- Эгоцентризм** – сосредоточенность внимания и мышления исключительно на себе, неспособность изменить свое мнение перед лицом противоречащей его опыту информации.
- Эйдектическая память** – вид зрительной памяти человека, связанный со способностью четко, детально восстанавливать в памяти зрительные образы виденного.
- Эйфория** – состояние чрезмерной веселости, обычно не вызванное какими-либо объективными обстоятельствами.
- Экспрессия** – система данных от природы или выученных движений (жесты, мимика, пантомимика), при помощи которых человек передает информацию о своих внутренних состояниях или внешнем мире другим людям.
- Экстраверсия** – обращенность сознания и внимания человека в основном на то, что происходит вокруг него. Э. Противоположна интроверсии.
- Эмоции** – элементарные переживания, возникающие у человека под влиянием общего состояния организма и хода процесса удовлетворения актуальных потребностей.
- Эмпатия** – способность человека к сочувствию и сопереживанию другим людям, к пониманию их состояний, готовность оказать им посильную помощь.

Контрольный тест

1. Психология – это наука о:

- а) поведении человека;
- б) анатомических особенностях;
- в) умственной деятельности;
- г) психологических процессах, проявляющихся в поведении человека.

2. «Материнской» наукой для психологии является:

- а) анатомия;
- б) физика;
- в) философия;
- г) медицина.

3. В каком году произошло выделение психологии в самостоятельную науку?

- а) 1450
- б) 1879
- в) 1939

4. Кем была создана первая экспериментальная лаборатория по психологии, позволившая выделить эту науку в самостоятельную:

- а) Аристотелем;
- б) В. Вундтом;
- в) В.М. Бехтеревым.

5. Психология в системе наук относится:

- а) к техническим наукам;
- б) к общественным наукам;
- в) к естественным наукам;
- г) интегрирует все.

6. Основные методы исследования психологических явлений:

- а) эмпирические;
- б) аппаратные;
- в) антропометрические.

7. Психологическое определение личности относится к:

- а) наследственным свойствам;
- б) приобретенным свойствам;
- в) наследственным и приобретенным.

8. Базовые свойства личности:

- а) характер, внимание, сознание;
- б) самооценка, тип личности, тип темперамента;
- в) активность, возраст, интеллект.

9. *Интроверсия – экстраверсия в общении и поведении формируется:*

- а) типом личности;
- б) интеллектом;
- в) воспитанием.

10. *Темперамент – это:*

- а) динамические особенности психики;
- б) энергетические особенности психики;
- в) интеллектуальные особенности психики.

11. *Самое стабильное свойство психики, проявляющиеся в поведении человека:*

- а) темперамент;
- б) характер;
- в) интеллект.

12. *Лидерские способности присущи:*

- а) флегматику;
- б) меланхолику;
- в) сангвинику.
- г) холерику

13. *Чувство эмпатии развито у:*

- а) сангвиника;
- б) флегматика;
- в) меланхолика.

14. *Непредсказуемость в поведении характера свойственна:*

- а) холерикам;
- б) сангвиникам;
- в) флегматикам;
- г) меланхоликам.

15. *Ригидность в поведении, общении свойственна:*

- а) холерикам;
- б) флегматикам;
- в) сангвиникам.

16. *Психические познавательные процессы – это:*

- а) темперамент и характер;
- б) эмоции и чувства;
- в) память, мышление, интеллект.

17. *Приоритетность логического мышления при принятии решений характерна:*

- а) «левополушарникам»;
- б) «правополушарникам»;
- в) оба ответа верны.

18. *Интуиция приоритетна для:*

- а) «правополушарников»;
- б) «20 – и» процентников;
- в) оба ответа верны.

19. *Самые простые познавательные процессы.*

- а) ощущения;
- б) воображение;
- в) воля.

20. *Понятие «емкость памяти» относится к:*

- а) кратковременной памяти;
- б) долговременной памяти.

21. *«Тайна» хорошей памяти — это:*

- а) способность быть внимательным;
- б) искусство ассоциаций;
- в) техника запоминания;
- г) все ответы верны.

22. *Эмоции и чувства — это:*

- а) энергетическая сторона психики;
- б) динамическая сторона психики;
- в) анатомическая сторона психики.

23. *Чувства — это:*

- а) высший продукт развития человека;
- б) генетический продукт.

24. *Формы эмоциональных состояний:*

- а) настроение, аффекты, стрессы;
- б) радость, гнев, удивление.

25. *Депрессия — это:*

- а) способ выхода из стресса в позитивную сторону;
- б) безэмоциональное состояние;
- в) нейтральная эмоция.

26. *Отсутствие в детстве, при формировании личности кинестетических ощущений способно привести к:*

- а) формированию комплексов;
- б) повышенной агрессивности в поведении впоследствии;
- в) формированию лидерских свойств;
- г) все верно.

27. Самые «вредные» эмоции – это:

- а) злорадство, мстительность;
- б) сострадание, смущение, стыд;
- в) тревога, страх;
- г) все верно;
- д) все неверно.

28. Мотивационная сфера психики человека – это:

- а) регулирующая сторона психики;
- б) стимулирующая сторона психики.

29. Приемы аттракции – это:

- а) зеркало отношений (улыбка);
- б) запоминание имен;
- в) искусство похвалы, комплимента;
- г) все верно.

30. Базовые законы психологии способствуют:

- а) реализовать себя, самоутвердиться;
- б) «психологической гигиене»;
- в) эффективно «строить» карьеру;
- г) укреплять семейные отношения;
- д) все ответы верны.

*Руководство
по изучению дисциплины*

1. Цели и задачи изучения дисциплины и сферы профессионального использования

В настоящее время требования к личности специалиста с высшим образованием резко изменились. В условиях рыночной системы он должен рассчитывать на себя, свои возможности, способности, уметь адаптироваться в новой, постоянно меняющейся обстановке, гибко и быстро решать поставленные жизнью проблемы. В связи с этим взаимоотношения специалистов в профессиональной деятельности становятся предметом все более пристального внимания ученых, в том числе психологов и социологов. Их исследования показывают, что до 70% управленческих решений принимаются руководителями в процессе делового взаимодействия в устной форме. Без преувеличения можно сказать, что характер деловых контактов оказывает решающее влияние на эффективность совместной деятельности, на успешность проведения бесед, деловых совещаний и переговоров, пресс-конференций и дискуссий, торгов и презентаций.

Не менее важно быть специалистом по работе с людьми: уметь строить взаимоотношения, уметь слушать, избегать конфликтов, обладать высокой психологической культурой – такой человек гораздо успешнее делает свою карьеру.

В связи с этим задача психологов и психологии – помочь человеку разобраться в себе, в своих сложных проблемах и находить рациональный выход из складывающихся ситуаций без значительного нервно-психического напряжения.

Изучение психологии призвано формировать высокую психологическую культуру, включающую три необходимых элемента: познание себя, познание другого человека, умение общаться с людьми и адекватно регулировать свое поведение. В процессе изучения психологии деловых отношений студенты должны усвоить основные теоретические положения, составляющие сущность этой научной и учебной дисциплины: взаимосвязь психологии с другими науками; уметь оперировать основными научными категориями, анализировать социально-психологическую ситуацию в трудовом коллективе, знать психологические особенности личности и проявление их в деловом общении, особенности теории и практики самого процесса делового общения.

Наряду с усвоением теоретических положений, студенты должны овладеть практическими методами сбора, обработки и анализа информации о психологических особенностях личности, социально-экономическом климате любого трудового коллектива и происходящих в нем процессах.

Поэтому изучение психологии не сводится лишь к чтению учебника и запоминанию общих истин.

Студент должен выполнить практическую работу – собрать и проанализировать информацию на основе предлагаемых в источниках практических заданий и рекомендаций.

2. Перечень основных тем и подтем

Тема 1. Понятие психологии как науки и практики человеческих взаимоотношений

Для усвоения положений, связанных с понятием психологии, методами изучения психологических явлений, необходимо обратиться к учебникам. Рекомендуем учебное пособие МЭСИ «Психология деловых отношений» – страницы 5-10, учебное пособие Р.С. Немова «Психология» (М., Просвещение, 1990, 1999 г.) – Раздел 1, тема 1,2,4, а также «Психология и этика делового общения» – учебник под редакцией В.Н. Лавриненко (М., 1997) – Гл. 1,2.

При этом рекомендуем обратить внимание на следующие положения.

Определение психологии деловых отношений, содержание предмета и особенности психологических знаний. Соотношения теоретической (фундаментальной) и прикладной психологии.

Историческая справка о становлении и развитии психологии как самостоятельной науки. Взаимосвязь психологии с другими науками.

Необходимо знать методы, которыми пользуется психология для изучения психологических свойств личности и психологических категорий.

Тема 2. Индивидуальные особенности личности

При изучении этой темы целесообразно проработать следующие разделы и главы учебников. В УП МЭСИ «Психология деловых отношений» – это раздел 2, §§ 2 и 3; в выше упомянутом учебном пособии Р.С. Немова следует прочесть и усвоить основное содержание раздела 2; в учебнике «Психология и этика делового общения» эта тема рассматривается в главе 3.

При работе над этими пособиями целесообразно обратить особое внимание на следующие теоретические положения формирования и развития личности. Психологические и поведенческие свойства человека в типичных жизненных ситуациях, понятие об индивидуальном стиле деятельности, формирование структуры личности, ее динамика. Объяснения понятия «личность» представителями различных научных школ. Особое внимание необходимо обратить на роль темперамента – одного из важнейших и устойчивых свойств человека, проявляющегося в жизни и деятельности человека. Классификация типов темперамента. Общее представление о характере. Экстраверсия и интроверсия как черты личности и их значение для практики общения. Акцентуация характеров.

Теоретические положения необходимо закрепить, выполнив ряд учебных заданий и тестов. Рекомендуем УП «Психология деловых отношений» – стр. 23-26, также УПП ИДО МЭСИ «Психология и педагогика» – стр. 32.; учебник «Психология и этика ...» – стр. 246–254.

Тема 3. Базовые свойства личности

Прежде всего, следует усвоить теоретические положения, которые изложены в рекомендуемых учебных пособиях. В УП «Психология деловых отношений» эти сведения можно найти в разделе 2, § 1.

Рекомендуем усвоить следующие теоретические положения. Любые межличностные отношения, в том числе и деловые, начинаются с правильной самооценки. Обстоятельства, сопровождающие нашу жизнь, на самом деле определяются фундаментальными убеждениями человека о себе. Самооценка имеет много форм и проявлений. Они имеют

ряд существующих причин (лежащих в основе их формирования), которые специалисты относят к типичным. Предыдущее изучение курса, тем 1 и 2 позволит выделить и остальные базовые свойства личности.

Теоретические положения следует закрепить, выполнив практические задания и тесты – см. УПП ИДО «Психология и педагогика» – стр. 9.

Тема 4. Познавательные способности как инструменты делового человека

Изучение этой темы предполагает анализ теоретических положений, изложенных в рекомендуемых выше пособиях. В УП «Психология деловых отношений» смотрите §4 раздела 2, стр. 32-41 в учебном пособии Р.С. Немова раздел III.

При этом рекомендуем обратить особое внимание на следующие вопросы. Человек, чтобы грамотно общаться, должен иметь развитыми все познавательные процессы, а именно: ощущения, восприятие, память, наблюдательность, внимание, мышление, воображение и интеллект.

Познавательные процессы – это различные по уровню и сложности способы отражения реальности, которые образуют систему.

Личность, ее отношение, привычки, желания существуют благодаря памяти. Необходимо при изучении этого свойства личности изучить классификацию видов памяти, особенности их формирования и проявления. Индивидуальные различия памяти у людей. Функции и виды внимания, развитие внимания.

Теории мышления в психологии. Особенности творческого мышления. Развитие мышления. Логическое и интуитивное мышление. Интеллект. Концепции его измерения.

Тема 5. Эмоциональная сфера и ее роль в деловом общении

Для усвоения теоретических положений, предусмотренных этой темой, рекомендуем проработать названные выше учебные пособия. Прежде всего это УП «Психология деловых отношений» раздел 2, §§ 5,6. В учебном пособии Р.С. Немова «Психология» эти материалы содержатся в темах 19, раздела IV, стр. 203-231.

Рекомендуем обратить внимание на следующие положения.

Виды и роль эмоций в жизни человека. Основные функции эмоций: коммуникативная, регулятивная, сигнальная, мотивационная, оценочная, стимулирующая, защитная. Классификация и виды эмоций. Параметры, по которым оцениваются эмоциональные процессы и состояния. Экспрессия эмоций и чувств. Обратит внимание на отличие эмоций от эмоциональных состояний. Стресс-факторы и антистрессоры. Психоэмоциональные барьеры общения.

Теоретические положения следует закрепить, решив задания и тесты, предлагаемых в УП «Психология деловых отношений» (см. стр. 49), УПП для системы ИДО «Психология и педагогика» (стр. 33), в учебнике «Психология и этика...» задание на стр. 246.

Тема 6. Понятие о психологических теориях мотивации

Прежде всего, следует усвоить теоретические положения. Для этого рекомендуется УП «Психология деловых отношений» раздел 2, §6, стр. 51-57, учебное пособие Р.С. Немова «Психология», тема 20, раздел IV, стр. 219-231.

Особое внимание следует обратить на усвоение следующих теоретических положений. Понятие о психологических теориях мотивации. Основные параметры, по которым

оценивается мотивационная сфера человека: развитость и гибкость. Социальные факторы, влияющие на мотивацию трудовой деятельности.

Рациональная (А. Маслоу) и иррациональная (З. Фрейд) теории мотивации.

Для закрепления теоретических положений рекомендуем решить практические задания и тесты, которые приводятся в учебнике «Психология и этика...» на стр. 252.

Тема 7. Ролевая структура совместной трудовой деятельности

При изучении этой темы следует усвоить сведения, которые изложены в рекомендуемых выше учебных пособиях. В УП «Психология деловых отношений» рекомендуем проработать раздел 3, §§ 1 и 2, стр. 58-63, в учебном пособии «Психология» – тему 9 раздела II (стр. 87-108), в учебнике «Психология и этика...» главы 7 и 8, стр. 136-179.

Рекомендуем усвоить следующие теоретические положения.

Законы формирования малых групп (исследования Д. Морено, У. Дайера, Д. Карнеги, Э. Берна). Социальные и психологические механизмы формирования социально-психологического климата. Лидерство и руководство в малых группах и коллективах. Стили лидерства. Ролевая структура. Выбор необходимого стиля руководства. Понятие о социометрии. Социометрическая структура малой группы.

Межличностная совместимость. Функционально-ролевая совместимость. Теоретические положения следует закрепить решив задание в учебнике «Психология и этика...» на стр. 255.

Тема 8. Общение и его функции. Виды межличностного общения

Прежде всего, необходимо усвоить теоретические положения, изложенные в учебных пособиях и учебниках. С этой целью рекомендуем УП «Психология деловых отношений» раздел 4, §§ 1-4 (стр. 71-78), в учебнике «Психология и этика...» – глава 5, стр. 93-126.

Рекомендуем обратить особое внимание на следующие теоретические положения. Общение – одно из важнейших понятий в психологии. Дифференциация видов общения по содержанию, целям, средствам. Деловое и межличностное общение. Важнейшие функции и роли общения. Виды монологического общения. Деловое общение как сфера применения различных видов и форм общения. Их преимущества и недостатки.

Внутренняя структура общения – коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.

Типовые схемы формирования первого впечатления, типовые ошибки восприятия, влияние их на процесс общения.

Для закрепления теоретических положений целесообразно решить тренировочное задание, предлагаемое УПП ИДО «Психология и педагогика» на стр. 53.

Тема 9. Стратегия и тактика делового общения

Для усвоения теоретических положений рекомендуем проработать следующие разделы учебников.

Прежде всего, это УП «Психология деловых отношений», §§ 1-4, стр. 71-78, в учебнике «Психология и этика...» главу 5, стр. 93-126, в учебном пособии «Психология» тему 9, стр. 87-103.

Необходимо усвоить следующие теоретические положения, важные для понимания психологии деловых отношений.

Стратегия делового общения – умение строить общение по типу: открытое – закрытое, «ролевое – личностное», «монологическое» – «диалогическое». Правила эффективного делового общения.

Тактический план деловой беседы. Деловое совещание, деловой спор. Понятие мозговой атаки (брейнсторминг). Искусство постановки вопросов. Классификация вопросов. Для закрепления теоретических положений целесообразно решить практические задания и тесты, которые приводятся в УПП ИДО «Психология и педагогика» на стр. 66, а также в учебнике «Психология и этика...» тест 9, на стр. 264.

Тема 10. Средства общения

Усвоение теоретических положений целесообразно начать с изучения УП «Психология деловых отношений», § 5 раздела 4, стр. 78-81. В учебнике «Психология и этика...» следует проработать главу 11, стр. 221-240.

При этом особое внимание следует обратить на такие теоретические положения. Словесные (вербальные) и несловесные (невербальные) средства общения их роль и значение в деловом общении. Проявление личностных особенностей и темперамента в овладении искусством вербального и невербального общения.

Мимика, пантомимика, проксемика, такесика, просодика, экстралингвистика – характеристика их роли в формировании эффективного делового общения.

Тема 11. Психологические способы воздействия в процессе делового общения

Изучение материалов этой темы предполагает усвоение теоретических положений, содержащихся в учебнике «Психология и этика...» в главе 4, стр. 74-92, УП «Психология» – тема 27 раздела VI, стр. 261.

Изучение особенностей группового и индивидуального поведения не может быть успешным без учета общего культурно-исторического фона, именуемого макросредой личности. Выявление социально-психологических механизмов, лежащих в основе взаимодействия между нашим «я» и социальной средой личности.

Для закрепления темы рекомендуем выполнить задание в учебнике «Психология и этика...» на стр. 271.

Тема 12. Теория и практика межличностных конфликтов

Теоретические положения, раскрывающие эту тему, содержатся в УП «Психология деловых отношений», в § 3 раздела 3, на стр. 64-70. В учебнике «Психология и этика...» следует обратить внимание на главу 9, стр. 180-195.

При изучении материалов этой темы необходимо усвоить следующие положения. Предпосылки, источники и причины конфликтов. Классификация конфликтов: внутриличностный, межличностный и межгрупповой. Деловой и эмоциональный конфликт. Психологическая совместимость. Значение неформальной ролевой структуры в конфликтной ситуации и конфликте. Психологические и нравственные последствия конфликтов. Способы разрешения конфликта. Овладение искусством критики.

Для более прочного усвоения теоретических положений следует решить практические задания и тесты, приводимые в УПП ИДО «Психология и педагогика» на стр. 43, в учебнике «Психология и этика» тест на стр. 270.

Тема 13. Искусство эффективного делового общения. Межличностная аттракция

Для усвоения теоретических положений, предусмотренных этой темой, необходимо хорошо знать материалы предыдущих тем. Эта тема предполагает не только знание общих положений, но и умение применять эти знания для анализа конкретных ситуаций. Анализ основных сведений содержится в учебном пособии МЭСИ «Психология деловых отношений» §§ 1-3, раздела 5, стр. 82-88. Однако ограничиваться этим материалом нельзя. Необходимо ознакомиться с литературными источниками по рассматриваемым вопросам (см. прилагаемый список литературы).

При работе с указанными источниками целесообразно обратить особое внимание на следующие вопросы. Способы преднастройки человека на общение с людьми. Психологически грамотная оценка сотрудников. Оценка кандидата на рабочее место. Правила самоотдачи; психологическая концепция, изложенная в трудах Д. Карнеги, и ее применение для деловой аттракции (притяжение, привлечение). Следует учитывать, что эти правила и рекомендации – не панацея, но они увеличивают шанс, вероятность достижения успеха в деловых отношениях.

Рекомендуем для более углубленного усвоения материалов этой темы продумать и проанализировать собственные способы и примеры применения приемов аттракции в практике своей жизни и деятельности.

Тема 14. Этика делового общения

Усвоение этой темы следует начать с изучения учебника «Психология и этика делового общения» под ред. проф. В.Н. Лавриненко (глава 10, стр. 196-220), указанного почти во всех темах данного руководства.

Прежде всего рекомендуем ключевые понятия – этика, мораль, общение, этика делового общения. Этика делового общения традиционного общества. Ритуал, традиции, обычай. Необходимо обратить внимание на различные школы этики востока и запада. Современные взгляды на место этики в деловом общении. Общие этические принципы и характер делового общения.

Для закрепления темы рекомендуем ответить на вопросы задания указанного учебника, изложенные на стр. 217.

Тема 15. Социальный этикет

Прежде всего, необходимо проработать теоретические положения, содержащиеся в учебниках. В УП «Психология деловых отношений» рекомендуем § 3 раздел 5, стр. 89-92, в учебнике «Психология и этика...» этим вопросам посвящена 11 глава (стр. 221-240). Следует обратить внимание на значение этикета в деловом общении. Этикет официальных мероприятий, организацию и виды приемов, культуру речевого общения. Важной частью этикета является умение говорить по телефону. Необходимо также ознакомиться с особенностями делового этикета, принятых у того или иного народа.

Для изучения этой темы в настоящее время имеется много публикаций, их содержит и список литературных источников, имеющийся в данном руководстве.

3. Список тем контрольных работ

1. Социальная природа личности. (Структура личности, динамика ее развития, факторы становления, источники активности).
2. Мотивы поведения и деятельности. (Научно-технические и социальные факторы, влияющие на мотивацию трудовой деятельности. Трудовая деятельность экономиста).
3. Стимулы трудовой и социальной активности личности: материальные, моральные, творческие и др.
4. Производственный коллектив как социальная общность, его функции. (Система взаимоотношений в коллективе, социально-психологический климат. Особенности групповой деятельности оператора).
5. Роль структуры социальной власти в группе. (Неформальная ролевая структура трудовой деятельности. Виды лидерства. Феномен руководства малой группой).
6. Социометрическая структура малой группы. Методы диагностики социально-психологического климата.
7. Производственные конфликты в коллективах. Причины, виды, социально-психологические методы их регулирования. Виды социальной совместимости.
8. Профессиональная, социально-психологическая и организационная адаптация личности в трудовом коллективе. Роль первичной адаптации. Адаптация молодого специалиста.
9. Работоспособность человека, производственные и психофизические показатели динамики работоспособности. Взаимосвязь работоспособности и производительности труда.
10. Психологический аспект организации труда – утомление, причины, меры снижения. Режим труда и отдыха. Аутотренинг.
11. Социальные и психологические основы подбора и расстановки кадров. Психологические принципы, методы и критерии оценки профессиональных способностей.
12. Роль темперамента в поведении человека. Оценка партнеров по общению на базе информации о его темпераменте.
13. Психические познавательные процессы как инструменты делового человека.
14. Прогнозирование развития науки и техники, освоение новых методов управления и новой техники (АСУ, АСУП и др.). Социальная и психологическая сущность управленческих решений.
15. Система «человек-машина» и «человек-автомат». Основные проблемы инженерной психологии и их значение для организации труда.
16. Функции и особенности труда оператора. Критерии оценки его деятельности.
17. Психологические принципы организации диалога между человеком и ЭВМ. Психологические проблемы компьютеризации.
18. Научно-технический прогресс и психологические основы создания современной техники.
19. Формирование характера личности. Акцентуация характера.

20. Возможные пути повышения эффективности деятельности оператора.
21. Проблемы профориентации и профотбора. Психологические принципы, методы и критерии оценки профориентационных способностей. Профессиональная пригодность.
22. Ситуационно-ролевые игры в процессе изучения социально-психологических явлений.
23. Методы психологических и социологических обследований. Тесты-опросники и анкетирование.
24. Использование методов активного социально-психологического обучения в экономической практике.
25. Значение общения в формировании личности. Стратегия и тактика делового общения.
26. Невербальное общение и его значение в практике деловых контактов.
27. Эмоциональная сфера человека и ее проявление в поведении.
28. Стресс, его влияние на деловое общение. Профилактика стресса.
29. Мотивы поведения и деятельности. Необходимость знания психологии мотивационной сферы в управленческих функциях.
30. Обоснуйте психологическую концепцию Д. Карнеги и ее применение в сфере деловых отношений. Охарактеризуйте приемы формирования аттракций.
31. Служебный этикет.

Эти темы носят примерный характер, они могут видоизменяться, детализироваться, студенты могут предлагать другие темы, применительно к своим коллективам, возрастным группам, статусным категориям.

4. Список литературы

1. Абрамова Г.С. Практическая психология. – Изд. 4-е, доп. – М., Деловая книга, 1999.
2. Андреева Г.М. Социальная психология. – М., МГУ, 1999.
3. Аткинсон Р. Человеческая память в процессе обучения. – М., 1980.
4. Бодалев А.А. Личность и общение. – М., 1993.
5. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! – Новосибирск, 1989.
6. Денинг В., Эссинг Г., Маас С. Диалоговые системы «Человек-ЭВМ». Адаптация к требованиям пользователя. – М., 1984.
7. Изард К.Э. Психология эмоций. Серия: мастера психологии. – СПб., 1999.
8. Корнилова Т.В., Тихомиров О.К. Принятие интеллектуальных решений в диалоге с компьютером. – М., МГУ, 1990.
9. Китов А.И. Экономическая психология. – М., 1992.
10. Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М. Психология малой группы. – М., МГУ, 1991.
11. Немов Р.С. Психология: Учебное пособие. – М., 1999.
12. Обухова Л.Е. Автоматизированное производство и человек. – М., 1984.
13. Психология и этика делового общения. / Под ред. В.Н. Лавриненко. – М., 1997.

14. Практическая психология для менеджеров. / Ред. Тутушкина М.К. – 2-е изд. – СПб., 1998.
15. Психология личности. Хрестоматия. / Ред. Райгородский Д.Я. – Самара, 1999.
16. Рабочая книга практического психолога. / Под ред. А.А. Дернач. – М., 1996.
17. Робер М.А., Тильмон Ф. Психология индивида и группы. – М., Прогресс, 1988.
18. Рытченко Т.А., Татаркова Н.В. Психология деловых отношений. – М., МЭСИ, 2000.
19. Рытченко Т.А. Психология и педагогика. УПП ИДО, – М., 2000.
20. Семке В.Я. Умейте властвовать собой. – Новосибирск, 1991.
21. Скотт Д. Конфликты. – Киев, Внешторгиздат, 1991.
22. Фокин Ю.Г. Оператор – технические средства: обеспечение надежности. – М., 1985.
23. Шеридан Т.Б., Феррел У.Р. Системы «человек-машина». – М., 1980.
24. Шейнова В.В. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – М., 1996.
25. Ядов В.Я. Социологическое исследование: методология, программа, методы. – 2-е изд. – М.: Наука, 1987.

Журналы: Вопросы психологии.

Психологический журнал.

Социологические исследования.

*Учебная программа
по изучению дисциплины*

Учебная программа по дисциплине «Психология деловых отношений»

Разработана на кафедре «Социологии и психологии»

Программа разработана: Рытченко Т.А.

Цель и задачи курса. Его место в учебном процессе

Цели и задачи дисциплины. Рыночная система требует избавиться не только от стереотипов мышления, но и от стереотипов поведения.

В настоящее время требования к личности специалиста с высшим образованием резко изменились. В условиях рыночной системы ему придется рассчитывать на себя, свои возможности, способности, уметь адаптироваться в новой обстановке, гибко и быстро решать поставленные жизнью проблемы.

В связи с этим задача курса «Психология деловых отношений» – научить студентов узнавать себя и других людей, вскрывать свои внутренние психологические резервы, выявлять характер, направленность личности, ожидаемое эмоциональное поведение в напряженных ситуациях и межличностных отношениях, деловые свойства, познавать законы общения, имеющие в деловой сфере свою специфику.

Связь с другими дисциплинами: «Психология деловых отношений» базируется на таких дисциплинах, как общая психология, социальная психология, психология личности, социология, обеспечивая в свою очередь такие пограничные с психологией деловых отношений дисциплины, как теория менеджмента, управление персоналом, юридическая психология, теория маркетинга и др.

Требования образовательно-профессиональных программ: программа обеспечивает понимание студентами роли «Психологии деловых отношений» в формировании специалистов в области управления трудовыми коллективами, знакомство с социальными отношениями и процессами, основными методами решения проблем, возникающих в трудовых коллективах. Студенты должны находить рациональный выход из сложившихся ситуаций без значительных нервно-психических напряжений, изучить круг проблем человеческого общения в его межличностных и межгрупповых формах, познать социально-психологические свойства и качества личности.

Знания, умения и навыки, которые должен приобрести студент в результате изучения данной дисциплины:

- в любой сфере деятельности специалиста проявляется его психика, поэтому ему необходимо понимание научной теории, объекта и задач предмета «Психология деловых отношений»;
- умение анализировать социально-психологические свойства и качества личности;
- прогнозировать поведение в сложных психологических ситуациях, знать законы эффективных деловых отношений;
- уметь проводить беседы, совещания, переговоры, другие формы деловых контактов.

Эти знания имеют колоссальное прикладное значение, так как вся сфера человеческой жизни и деятельности пронизана общением, и овладение этими сведениями поможет современному специалисту любой профессии, тем более руководителю, создать для себя атмосферу наиболее эффективной работоспособности.

Основные виды занятий и особенности их проведения при изучении психологии деловых отношений, формы активных методов обучения:

- лекции;
- семинарские занятия;
- психодиагностическое тестирование;

- деловые ролевые игры, «метод мозгового штурма», беседы.
- Виды текущего, промежуточного и рубежного контроля:*
- в качестве текущего контроля используются фиксированные тесты;
 - в конце семестра студенты сдают зачет.

Содержание дисциплины

Тема 1. Общение и его функции.

Психология делового общения как часть социальной психологии

Общение – одно из важнейших понятий в психологии. Дифференциация видов общения по содержанию, целям и средствам. Непосредственное и опосредованное общение. Деловое и личностное общение.

Вербальное и невербальное общение, прямое и косвенное. Общение и деятельность как интеллектуально и личностно развивающие человека формы социальной активности, взаимно дополняющие друг друга.

Возможность выделения межперсонального и ролевого общения.

Важнейшие функции общения:

- связующая роль общения – важнейшее условие объединения людей в процессе совместной деятельности;
- формирующая функция общения – условие формирования и изменения психологического облика человека;
- подтверждающая функция общения;
- организация и поддержание межличностных отношений – объединяющая функция всей системы взаимоотношений;
- внутриличностная функция общения.

Деловое межличностное непосредственное общение как процесс продвижения в разрешении проблем путем сопоставления предметных позиций.

Характеристика методов исследования поведения личности в различных видах общения. Необходимость получения первичной синтезированной психодиагностической информации с целью диагностики индивидуально-психологических особенностей, проявляемых в профессионально-мыслительной деятельности, деловых коммуникациях и деловом поведении.

Выделения навыков управления собой и другими людьми. Взаимосвязь их в деловом общении.

Самооценка и оценка личностных и деловых качеств человека в процессе делового общения. Применение компьютеров при тестировании. Их возможности и ограничения.

Тема 2. Индивидуальные особенности личности – основа поведенческих свойств

Формирование и развитие личности. Устойчивость некоторых базисных и изменчивость ситуативных проявлений личности. Психологические и поведенческие свойства человека в типичных жизненных ситуациях. Зависимость устойчивости и изменчивости личностных качеств от возраста, индивидуальных особенностей человека, его отношений с окружающими людьми. Роль психологических и социальных условий в формировании поведенческих свойств личности. Понятие об индивидуальном стиле деятельности. Формирование структуры личности. Развитие возрастно-половых свойств индивида в онтогенезе личности. Динамика развития личности. Темперамент – одно из важнейших и устой-

чивых свойств человека. Стимулирующая функция темперамента. Классификация типов темперамента.

Перцептивные психологические процессы, их значение в формировании личности и в межличностном общении.

Психология деятельности и познавательных процессов. Индивидуальные особенности восприятия, его виды и свойства. Функции и виды внимания, развитие внимания.

Память в деятельности и общении. Виды памяти и их особенности. Индивидуальные различия памяти у людей. Формирование и развитие памяти.

Теории мышления в психологии. Особенности творческого мышления. Развитие мышления. Логическое и интуитивное мышление.

Речь как средство общения. Соотношение мышления и речи.

Тема 3. Психологические типы акцентуированных характеров

Общее представление о характере. Характер как система наиболее устойчивых черт личности, проявляющих себя в различных видах деятельности, общения и взаимодействия человека с окружающими людьми. Характер и темперамент человека. Характер и другие черты личности.

Типология характеров. Экстраверсия и интроверсия как черты личности, их значение для общения. Характер и защитные механизмы. Характер и воля человека. Волевая регуляция поведения. Аномалии воли и их влияние на механизмы общения. Характер и мотивация поведения.

Типологическая оценка мыслительных и профессионально-деловых качеств личности. Способности к общению с людьми и предметно-познавательные способности. Природа человеческих способностей.

Природные (естественные) и приобретенные (социально-обусловленные) способности. Общие и специальные способности, теоретические и практические, предметные и межличностные. Взаимосвязь и взаимная компенсация разных способностей. Способности к успешной деятельности. Развитие способностей.

Тема 4. Эмоциональная сфера человека и ее роль в деловом общении

Виды и роль эмоций в жизни человека. Основные функции эмоций: коммуникативная, регулятивная, сигнальная, мотивационная, оценочная, стимулирующая, защитная. Отличие эмоций от ощущений и чувств. Классификация и виды эмоций, параметры, по которым оцениваются эмоциональные процессы и состояния.

Эмоции и личность. Связь эмоций и потребностей человека. Индивидуальное своеобразие эмоций и чувств. Экспрессия эмоций и чувств. Стрессфакторы и антистрессоры. Психологические барьеры общения. Владение методами управления эмоциональной сферой – основа эффективности всех форм общения. Понятие о психологических теориях мотивации. Основные параметры, по которым оценивается мотивационная сфера человека: развитость, гибкость. Социальные факторы, влияющие на мотивацию трудовой деятельности. Оценка и значение уровня притязаний личности (мотивация профессионально-деловых достижений).

Тема 5. Значение и применение различных психодиагностических методов в определении различных личностных свойств человека

Изучение субъекта профессиональной деятельности. Важность определения индивидуально-психологических свойств человека, его состояние, потенциальные возможности. Общая стратегия обследования. Обоснование необходимости проведения комплексной психодиагностики с целью составления суммарного, целостного «психологического портрета» конкретного человека (или группы в целом).

Вербальные адаптированные опросники.

Индивидуальное психодиагностическое обследование с целью получения информации о типологии стилей делового поведения.

Составление индивидуальной психологической характеристики, прогноз развития деловой успешности человека.

*Тема 6. Межличностные отношения в группе.
Ролевая структура совместной деятельности*

Межличностные отношения в группах и коллективах. Социальные и психологические механизмы формирования социально-психологического климата. Лидерство и руководство в малых группах и коллективах. Стили лидерства.

Ролевая структура. Отношения лидерства, руководства и подчинения. Выбор необходимого стиля руководства. Методы анализа межличностных отношений и совершенствования социально-психологического климата в коллективе.

Понятие о социометрии. Социометрическая структура малой группы.

Межличностная совместимость – сложный психологический эффект сочетания, взаимодействия общающихся людей. Функционально-ролевая совместимость.

Тема 7. Конфликт. Виды, причины, способы разрешения

Конфликтная ситуация и конфликт. Предпосылки, источники и причины конфликтов. Классификация конфликтов: внутриличностный, межличностный и межгрупповой. Деловой и эмоциональный конфликт. Форма и динамика конфликта. Значение неформальной ролевой структуры в конфликтной ситуации и в конфликте.

Психологические и нравственные последствия конфликтов.

Деструктивная и конструктивная роль конфликтов. Поведение руководителя в конфликтной ситуации.

Способы разрешения конфликта. Профилактика конфликта. Овладение искусством критики.

Тема 8. Виды межличностного общения

Виды монологического общения.

Императивное общение – авторитарная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками. Сферы применения императивного общения, их функции.

Манипуляция – межличностное общение, предполагающее воздействие на партнера с целью достижения скрытых намерений.

Диалог как субъект – субъектное общение.

Деловое общение как сфера применения различных видов и форм общения. Их преимущества и недостатки. Внутренняя структура общения – коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.

Обратная связь в межличностном общении. Прямая и косвенная обратная связь.

Типовые схемы формирования первого впечатления, типовые ошибки восприятия, влияние на процесс общения.

Понятие социального стереотипа как важнейшего аспекта процесса социальной перцепции – познания и понимания людьми друг друга в ходе общения.

Тема 9. Организация взаимодействия в прогрессе делового общения.

Стратегия и тактика делового общения

Различные уровни коммуникации (общения).

Стратегия делового общения – умение строить общение по типу: открытое - закрытое, «ролевое – личностное», «монологическое – диалогическое» и т.п.

Правила эффективного общения. Кодексы различных типов коммуникации. Правила согласования и правила самоотдачи.

Практика общения – реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии на основе наличных ресурсов человека.

Тактический план деловой беседы.

Деловое совещание.

Тема 10. Средства общения. Пространственно-временная организация общения

Словесные (вербальные) и несловесные (невербальные) средства общения, их роль и значение в деловом общении. Проявление личных особенностей и темперамента в овладении искусством вербального и невербального общения.

Невербальные средства общения – паралингвистика – интонация, паузы, темп речи.

Кинетика – совокупность мимики и жестов, движений и поз. Овладение искусством невербального общения.

Пространственно-временная организация общения, ее компоненты, значение для практики различных форм деловой коммуникации.

Тема 11. Психологические способы воздействия в процессе делового общения.

Деловые игры и их роль в тренинге оптимальной тактики и стратегии делового общения – тренинг делового общения

Использование деловых игр в практике коммуникативной подготовки специалистов и руководителей.

Цели ролевой игры: выбор в процессе проводимой игры наиболее оптимальной тактики и стратегии.

Тренинг различных технических приемов эффективного общения в группе; выявление коммуникативных проблем участников игры, требующих повышенного внимания и коррекции.

Углубление знаний участников тренинга о закономерностях протекания коммуникативных процессов в области делового общения. Детальный разбор проведенной деловой игры.

Тема 12. *Психологические ошибки, снижающие эффективность делового общения, и пути их преодоления*

Искусство быть собой.

Искусство быть другим.

Межличностные отношения – трансакты.

Основные понятия и тренинг навыков трансактного анализа.

Психологически грамотная оценка сотрудников. Оценка кандидата на рабочее место.

Преодоление коммуникативных барьеров.

Тема 13. *Основные правила риторики*

Публичное выступление как неотъемлемый процесс в практике делового общения.

Подготовка и мастерство публичного выступления. Техника речи. Учет психологии аудитории. Обратная связь.

Правила организации конструктивного обсуждения. Деловой спор. Логические и психологические правила аргументации.

Групповое интервью.

Понятие мозговой атаки (брейнсторминг). Обсуждение ситуаций наиболее эффективного применения мозговой атаки.

Характеристика процесса групповой дискуссии.

Тема 14. *Межличностная аттракция и ее применение в деловом общении.*

Техника и приемы эффективного делового общения

Способы преднастройки человека на общение с людьми, его поведение в процессе общения.

Техника общения как совокупность конкретных коммуникативных приемов.

Психологические аспекты переговоров.

Психологически грамотная оценка сотрудников. Оценка кандидата на рабочее место.

Выработка индивидуального стиля общения.

Итоги батарейного тестирования, проведенного в течение ознакомления с курсом.

Тема 15. *Социальный этикет*

Современный этикет и его значение в деловом общении.

Этикет официальных мероприятий.

Организация и виды приемов.

Служебный этикет.

Культура речевого общения.

Литература

Основная

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М., МГУ, 1988.
2. Асмолов А.Г. Психология личности. – М., МГУ, 1991.
3. Вечер Л.С. Секреты делового общения. – Минск., 1996.
4. Немов Р.С. Психология: Учебное пособие. – М., Просвещение, 1990.
5. Практическая психология для менеджеров. – М., Филинь, 1996,
6. Рытченко Т.А., Татаркова Н.В. Психология межличностных отношений: Учебное пособие.-М.МЭСИ, 1998.
7. Социальная психология и этика делового общения: Учебное пособие / Под ред. В.Н. Лавриненко. – М., 1998.

Дополнительная

1. Айзенк Г.Ю. Проверьте свои интеллектуальные способности. – М., 1992.
2. Атватер И. Я вас слушаю ... – М., Экономика, 1988.
3. Верн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. / Пер. с англ. – Лениздат, 1992.
4. Бодалев А.А. Личность и общение. – М., 1993.
5. Вартамян Г.А., Петров Е.С. Эмоции и поведение. – М., 1989.
6. Бенедиктова В.И. О деловой этике и этикете. – М., 1994.
7. Волков И.П. Руководителю о человеческом факторе. (Социально-психологический практикум). – Л., 1989.
8. Гримак Л.П. Резервы человеческой психики. – М., 1989.
9. Гришина Н.В. Я и другие. Общение в трудовом коллективе. – Л., 1990.
10. Гришина Н.В. Если возникает конфликт: психология и управление. – Л., 1983.
11. Жуков Ю.М. Школа делового общения для менеджера. – Л., 1989.
12. Зызыкин В.Г., Чернышев А.П. Менеджер: психологические секреты профессии. – М, 1992.
13. Карнеги Д. Как вырабатывать уверенность в себе, выступая публично. – М., 1989.
14. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. – М., 1990.
15. Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М. Психология малой группы. – М., МГУ, 1991.
16. Кроль Л.М., Михайлова Е.Л. Человек-оркестр. Микроструктура общения. – М., 1993.
17. Ладанов И.Д. Мастерство делового взаимодействия. – М., 1989.
18. Леви В. Искусство быть другим. – М., 1980.
19. Лупьян П.А. Барьеры общения, конфликты, стресс. – Р.-на-Дону, 1991.
20. Методы социальной психологии. / Под ред. Е.С.Кузьмина, В.Е.Семенова. – Л., ЛГУ, 1977.
21. Ночевник Л.Н. Человеческое общение. – М., 1989.
22. Ошуркова Н.А. Конфликты в трудовом коллективе и способы их разрешения. –1992.
23. Паркинсон С.Н. Законы Паркинсона. – М., 1989.
24. Развитие памяти. – Рига, 1991.
25. Сатир В. Как строить себя и свою семью / Пер. с англ. – М., 1992.
26. Селье Г. Стресс без дистресса. – М., Прогресс, 1982.
27. Сенченко И.А. Этика и этикет деловых отношений. – М., 1993.
28. Управление конфликтами. – М., 1992.
29. Филиппов А.В., Липинский В.К., Князев В.Н. Производственная социология, психология и педагогика. – М.: Высшая школа, 1989.

30. Фрейд З. Психология бессознательного. – М., 1989.
31. Фромм Э. Душа человека. – М., 1992.
32. Фромм Э. Психоанализ и этика. – М., 1993.
33. Шнейдерман Б. Психология программирования. – М., 1984.
34. Шостром Э. Анти-Карнеги, или человек-манипулятор. – Минск, 1992.