

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ  
ГОУ ВПО «ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

---

**Кафедра социологии, психологии и права**

**Л.И.ИВАНКИНА**

**ПРАКТИЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ  
ДЛЯ МЕНЕДЖЕРОВ**

**Учебное пособие и практикум**

**Томск- 2009**

### **ББК Ю954.я7**

Иванкина Л.И. Практическая психология для менеджеров. Учебное пособие и практикум. – Томск: Издательство ТПУ, 2009. – 107 с.

Учебное пособие предназначено для студентов специальности «менеджмент организации».

Для успешной профессиональной деятельности важно сформировать у студентов умение понимать и адекватно оценивать себя и других людей, понимать природу психологических проблем, владеть приемами саморегуляции, уметь эффективно взаимодействовать и влиять на поведение других. Этим и другим психологическим особенностям профессиональной деятельности менеджера посвящено данное пособие.

В пособие включен блок практических заданий, тестовые методики для психодиагностики, упражнения для развития коммуникативных навыков и взаимопонимания.

Пособие может быть полезно как студентам и преподавателям, так и всем, интересующимся психологическими проблемами.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение. Возможности практической психологии . . . . .	4
1. Учимся понимать себя и других . . . . .	5
2. Что в облике твоём? Метод экспресс-диагностики . . . . .	7
2.1. Приемы наблюдения за поведенческими реакциями партнера . . . . .	10
2.2. Упражнения для развития управленческой наблюдательности . . . . .	15
3. Целостность и единство психической жизни личности . . . . .	19
4. Как моделируется опыт человека . . . . .	21
5. Управление вниманием . . . . .	22
6. Как лучше организовать внимание собеседника . . . . .	23
7. Характеристики мыслительного процесса . . . . .	24
8. Способы активизации мышления . . . . .	25
9. Асимметрия мозга и специальные способности . . . . .	27
10. Преобладающее полушарие и профессиональная деятельность . . . . .	31
11. Самосознание: психологический феномен «Я» . . . . .	34
12. Влияние темперамента на поведение . . . . .	35
13. Самооценка и уровень притязаний . . . . .	39
14. Способы психологической защиты . . . . .	43
15. Приемы снятия сопротивления и преодоления психологической защиты . . . . .	49
16. Природа стресса и стрессоустойчивость . . . . .	55
17. Приемы саморегуляции эмоциональных состояний . . . . .	59
18. Психологический кризис и смысл жизни . . . . .	66
Список литературы . . . . .	70
Психологический практикум. Тренинг эффективной коммуникации . . . . .	72
Приложение . . . . .	99
Ответы к упражнениям . . . . .	107

## ВВЕДЕНИЕ. ВОЗМОЖНОСТИ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПСИХОЛОГИИ

Для успешной деятельности в психологическом плане менеджер должен:

- уметь анализировать свои возможности;
- обладать психологической культурой;
- владеть приемами психической саморегуляции и самоконтроля;
- понимать значение бессознательных механизмов в поведении человека;
- уметь дать психологическую характеристику личности, интерпретацию собственного психического состояния;
- владеть навыками управления поведением в межличностном общении.

Изучение практической психологии позволяет решить все названные задачи.

Практическая психология исследует психический мир личности в разных сферах ее самореализации, формирует психологическую культуру, включающую понимание себя и других, умение общаться и управлять собственным поведением и действиями других. В ней интегрируются знания и методы из различных областей психологии с целью решения проблем, возникающих у человека.

Задача практической психологии – помочь человеку разобраться в себе, в своих проблемах и найти эффективный, экологически безопасный способ их разрешения.

Задумываясь над особенностями своего внутреннего мира, вглядываясь в другого человека и стараясь понять его, мы вольно или невольно стремимся осознать свое предназначение, ответить на вечные вопросы: «Кто я?», «Кто эти другие?», «Зачем я живу?».

Необходимость быть самим собой и жить в обществе, приспособившись к его требованиям, создают в человеке как бы четыре пространства личности, модель которого была предложена Джозефом Лафтом и Гарри Инграмом и получила название «Окно Джогари» (по начальным слогам имен создателей). Модель представлена следующей схемой:

	То, что я знаю о себе	То, чего я не знаю о себе
То, что другие знают обо мне	А Р Е Н А	СЛЕПОЕ ПЯТНО
То, чего другие не знают обо мне	В И Д И М О С Т Ь	ТЕМНОЕ ПЯТНО НЕИЗВЕСТНОЕ

Согласно этой модели, «арена» – пространство, включающее знания человека о себе самом и что знают о нем другие. «Видимость» – это то, что человек знает о себе, но скрывает от других (например, страх перед чем-то, зависть, нерешительность и т.п.) «Слепое пятно» содержит то, что другие знают о человеке, а он не знает или не хочет принять (например, привычка пребывать собеседника, претендовать на лучшее в ущерб другим и т.п.). «Темное пятно» представляет скрытую область знания о человеке и от него самого, и от других, например, потенциальные возможности человека, не выявленные способности и т.п.

Модель «Окно Джогари» показывает то, что расширяя контакты с людьми, человек увеличивает пространство «арены», открывается навстречу другим и таким образом получает больше шансов для самопознания, понимания, принятия себя и решения индивидуальных проблем. Развивая самосознание, человек приобретает способность к развитию, личностному росту, самосовершенствованию.

В работе с собой важны два навыка: стимулирование самопознания, личностный рост и способность к саморегуляции, стрессоустойчивость. Данные навыки позволяют каждому, сформировавшему их в себе человеку, *быть психологом для самого себя* – понимать причины происходящего и находить выход из ситуации.

Самореализация человека требует огромных творческих усилий и включает:

- ☞ переживание того, что происходит с человеком и вокруг него;
- ☞ способность открываться новому опыту, делая выбор в пользу изменения себя и саморазвития;
- ☞ стремление к самоопределению, большей самостоятельности и независимости как в мыслях, так и в действиях;
- ☞ принятие ответственности за свою судьбу, за то, что со мной происходит.

Практическая психология дает знания для формирования навыков саморазвития, самореализации, самоактуализации. Сегодня любой человек, занятый в сфере управления и не обладающий психологической культурой, не может быть отнесен к профессионально компетентным. За практической психологией в сфере менеджмента огромное будущее.

## 1. УЧИМСЯ ПОНИМАТЬ СЕБЯ И ДРУГИХ

Связь между знаниями о себе и знанием другого была отмечена уже давно. Так, П. Мериме отмечал, что *ключ к пониманию других лежит в нас самих*. Чем лучше мы знаем, чувствуем себя, тем лучше мы можем понять другого человека (войти в его положение, стать на его место, сопереживать ему и т.п.).

Из чего складывается знание человека о себе? Прежде всего, это *самопознание*. Первый шаг в самопознании – внимательное, заинтересованное отношение к себе: своим желаниям, чувствам, мыслям, поступкам. Вторым шагом является само-исследование (используются разные способы, в том числе тесты). Обобщение результатов самонаблюдения и самоисследования, обдумывание возможных перспектив своего развития, ответ на вопрос: «Каким я хочу быть и что для этого нужно?» – третий шаг в самопознании. Сделав его, мы вновь возвращаемся к началу и процесс повторяется. Относительность знаний о себе обусловлена как относительностью любого знания, так и постоянными изменениями, происходящими внутри и вне личности.

В самосознании выделяют условно два уровня: 1-й – соотнесение себя с другими людьми («Я и другой человек»); 2-й – самоанализ и самоосмысление собственного внутреннего мира («Я и Я»).

Следующей составляющей знания себя является *самооценка*, формирующаяся и изменяющаяся в течение жизни. Самооценка определяет поведение человека и одновременно проявляется в нем. Человек, чья самооценка высока, чувствует себя важным и нужным для улучшения мира, в котором он живет. Доверяет себе и доверяет людям, может просить и принимать помощь других. Повышение самооценки через осознание своей самоценности, любовь к себе, понимание своей уникальности является условием личностного роста.

Еще одной составляющей понимания себя является *саморегуляция* – забота о себе, способность терпеливо разрешать проблемы, отказываясь от того, что кажется неподходящим, и сохраняя то, что представляется нужным. По сути своей необходимость в саморегуляции связана со стремлением разобраться в жизненной ситуации и понять ее смысл. Процесс саморегуляции предполагает *наличие воли и самовнушения*.

Воля, как способность к саморегуляции, реализует осознанный выбор и принятие ответственности за самого себя, помогает справляться со страхом собственной неспособности преодоления затруднений. Справедливо мнение психолога В. Шутса о том, что случайностей не существует. События происходят потому, что их выбрал человек, хотя это может не осознаваться им самим.

Сделав выбор, человек посредством самовнушения помогает себе в реализации принятого решения. *Сила самовнушения* зависит от способности создавать образы и управлять своим воображением. Если человек создает образ себя как сильной, оптимистично настроенной личности, уверенной в своих возможностях, постоянно внушая себе это, он в действительности становится таким. Это же происходит, когда мы внушаем другому человеку, какой он (к примеру, если долго повторять человеку, что он собака, однажды он залаяет).

Пользоваться таким сверхмощным средством трансформации личности необходимо психологически грамотно: ***положительные качества присваи-***

**вать человеку** («ты великолепен», «ты талантлив», «ты мудр» и пр.), а **негативные отделять от его личности и говорить о действиях** (например, не «ты жестокий человек», а «мне не нравится твой тон разговора, он мне кажется грубым, бесцеремонным» или «твои действия причиняют мне боль» и т.п.). Только действуя подобным способом, мы можем помочь человеку осознать свои неэффективные поступки и исправиться, в противном случае срабатывает механизм психологической защиты. Это улучшит не только ваши отношения с окружающими, но и ваше отношение к самому себе.

Если вы решили *помочь себе* в том, чтобы внести смысл и порядок в свою жизнь, сделать ее светлее, радостнее и продуктивнее, возьмите себе за *правило*:

- быть честным с собой, доверять себе;
- брать на себя ответственность за собственную жизнь;
- развивать в себе то, что кажется наиболее привлекательным и важным;
- относиться к своим ошибкам как к ценному опыту («все, что происходит со мной, делает меня еще сильнее и успешнее»);
- воспринимать происходящие в себе изменения;
- стремиться к достижению намеченного;
- строить отношения с другими на добрых началах.

В. Сатир предлагает помнить о «декларации моей независимости»: «Я – это Я. Во всем мире нет никого в точности такого же, как Я. Мне принадлежат все мои победы и успехи. Все мои поражения и ошибки. Я принадлежу себе, поэтому Я могу строить себя. Я – это Я, и Я – это замечательно!»

Восприятие нас другими начинается с внешнего оценивания и стремления разглядеть в нашем облике запечатленную сущность внутреннего мира. С помощью многочисленных сигналов человек сообщает о себе, о своем «Я», что позволяет читать человека как увлекательную книгу. Необходимо только знать язык сигналов, понимать, что обозначает тот или иной символ. Этот же язык, используемый с намерением воздействовать на поведение, чувства, мысли, желания, позволяет управлять поведением человека помимо его воли.

## **2. ЧТО В ОБЛИКЕ ТВОЕМ? МЕТОД ЭКСПРЕСС-ДИАГНОСТИКИ**

Насколько можно доверять внешнему наблюдению за поведением человека? **Метод наблюдения**, который называется еще «спланированным восприятием», используется в визуальной психодиагностике при изучении индивидуальных психологических особенностей человека, характера взаимоотношений в группе, социально-психологического климата и других задачах.

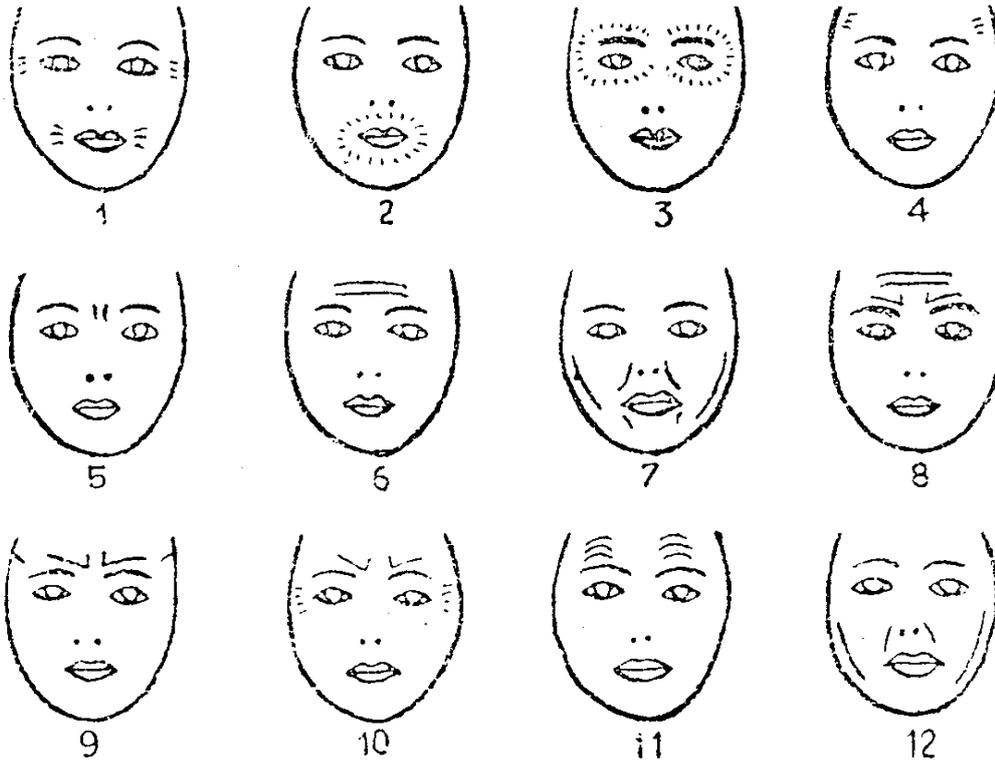
Наблюдение относится к одному из основных эмпирических методов психологического исследования, состоящем в преднамеренном и целенаправленном восприятии психических явлений с целью отыскания смысла этих явлений, который непосредственно не дан. Существуют различные приемы и методики наблюдения за поведенческими реакциями человека, позволяющие опытному наблюдателю проникнуть во внутренний смысл тех или иных внешних проявлений.

По тому, как человек входит в помещение, как обращается с вопросами, как ожидает приема, можно судить о его общительности, самообладании, решительности, осторожности и других характеристиках личности. При этом нужно различать естественность или демонстративность, наигранность поведения. *Уметь наблюдать и правильно понимать сигналы личности* – эффективнейшее средство к успеху.

Наблюдение используется с незапамятных времен и накопленный опыт отражается в различных учениях древних. Так, была замечена взаимосвязь характера и судьбы с лицом человека, в частности с особенностями расположения морщин. Считалось, что линии на лбу (морщины) имеют свои знаки: самая верхняя, у корней волос, подчиняется знаку Сатурна и покровительствует детям. Чуть пониже – Юпитеру, благосклонному к служителям религиозных культов. Третья – линия Марса, четвертая – линия Солнца, благоприятная для управляющих. Линия Венеры – знак господства, а под ней – линия Меркурия, сопутствующая болезням. При этом линии на лбу делятся на короткие и длинные, широкие и узкие, глубокие и мелкие, прямые и кривые, сплошные и прерывистые.

По всем этим признакам гадатели восстанавливали прошлое человека и предсказывали его будущее. Так, если у человека линия Солнца была маленькая, то он считался умным, с приятным характером, удачной судьбой; если линия Юпитера извилистая, то считалось, что человек любит развлечения, общителен.

Расположение морщин на лице человека интересует и современных исследователей, которые на основании длительных наблюдений убеждаются в том, что морщины являются не только признаком старения, но и указывают на некоторые личностные особенности. Рассмотрите на приведенных ниже рисунках расположение наиболее распространенных морщин у человека и то значение, которое они в себе заключают:



- 1) радость - морщинки в уголках глаз и рта;
- 2) стеснительность - морщины расположены вокруг рта;
- 3) внимательность к деталям - морщинки вокруг глаз, так называемые, «гусиные лапки»;
- 4) честность и преданность - морщины образуют маленькие горизонтальные линии над внешним краем бровей;
- 5) интеллигентность - глубокая морщина между глаз (она бывает и у стеснительных людей, а когда лоб низкий, то это показывает, что человек озабочен проблемами);
- 6) предусмотрительность и добродушие – горизонтальные морщины почти во весь лоб (без перерыва). Но если такие линии получаются за счет многочисленных маленьких горизонтальных морщин, это означает неспособность завершать дела и склонность к сплетням;
- 7) разочарование - самая типичная складка та, которая начинается от ноздрей и заканчивается около края губ. Если к этому добавляются морщинки, начинающиеся от глаз, значит человек находится на пределе своих возможностей, а если морщины продолжаются и ниже рта, то это говорит и о физических страданиях;
- 8) тревога - все лицо как бы становится «наморщенным», а над бровями появляются две «угловатые» морщины;
- 9) агрессивность - появляются «угловатые» морщины, но в этом случае угол становится острее. Рядом аналогичные морщины, но меньше;
- 10) нервозность - кроме «угловатых» морщин, появляются маленькие морщинки около глаз и в уголках рта, направленные вниз;

- 11) удивление - люди, которые всему удивляются, обыкновенно имеют маленькие горизонтальные морщины над глазами;
- 12) безразличие - в этом случае обычно морщин не бывает, просто мышцы щек ослаблены, поэтому в уголках рта образуется складка. Это также признак лени.

Опишем различные характеристики внешнего облика человека, на основании наблюдения которых можно с *определенной долей условности* судить о его *личностных особенностях*.

## 2.1. ПРИЕМЫ НАБЛЮДЕНИЯ ЗА ПОВЕДЕНЧЕСКИМИ РЕАКЦИЯМИ ЧЕЛОВЕКА

Воспользуемся методикой наблюдения за поведенческими реакциями человека, предложенной В.Л. Марищуком и В.М. Рыбалкиным.

При изучении типологических особенностей личности на основании поведенческих реакций можно сделать заключение **о силе, подвижности и уравновешенности нервных процессов.**

***О силе возбудительного процесса*** можно судить по следующим **показателям:**

- умение преодолевать трудности в работе, упорство в достижении цели;
- стремление к самостоятельности в поступках;
- способность быстро мобилизовать себя в случае неудачи и др.

Основанием для отнесения к «слабому» типу являются противоположные показатели.

***О силе тормозного процесса*** позволяют судить такие **показатели:**

- сдержанность в поступках и в разговоре даже при психотравмирующей ситуации,
- умение хранить «секреты»;
- неторопливость в принятии решений;
- скупая пантомимика и др.

***О подвижности нервных процессов*** судят по следующим **показателям:**

- преимущественно быстрый темп деятельности;
- легкость и активность в установлении контактов;
- быстрая адаптация в новой обстановке;
- живая речь, мимика, общая подвижность.

**Оценка особенностей интеллектуальной сферы** включает не отсутствие знаний по тому или иному вопросу, а **умение оперировать** наличной информацией и **логично излагать** мысли.

Необходимо обращать внимание на следующее:

- отсутствие системности в изложении какого-либо материала;
- поверхностный анализ фактов и явно необоснованные заключения, их примитивность;
- категорические, ни на чем не основанные, утверждения;
- неспособность понять переносный смысл шуток, пословиц;
- абсурдные выводы и заявления и т.д.

**Признаками психопатических черт характера** являются:

- а) бессмысленное упрямство, полное отсутствие эффекта от бесед и взысканий;
- б) чрезмерно неустойчивое поведение, постоянные явно легкомысленные поступки;
- в) частые конфликты, не мотивируемая злобность;
- г) позерство, выраженный эгоизм, бравирование угрозами самоубийства;
- д) самоунижение, неадекватная пугливость;
- е) выраженная неупорядоченность и неорганизованность в поведении;
- ж) извращенный, гипертрофированный педантизм.

**О повышенной эмоциональной возбудимости** можно судить по:

- ярким мимическим реакциям (в частности, хоботковому рефлексу - губы вытянуты вперед трубкой);
- выраженной пантомимике;
- сильному тремору (дрожание рук, ног, щек, век);
- выраженным реакциям принимаемой позы (особенно скованности);
- заметным изменением артикуляции речи; суетливости, несдержанности и др. признаком.

Условные оценки внешних проявлений эмоций приведены в табл. 1.

Таблица 1

Условные оценки внешних проявлений эмоций по 5-балльной шкале

Характер эмоциональных проявлений	Условная оценка
1	2
<b>Мимика</b>	
1. Спокоен, мимика уверенности, дыхание ровное	5
2. Слегка взволнован, нахмурен лоб, приподнятые брови, уголки губ слегка приподняты, губы сжаты, дыхание учащенное, но ритмичное	4
3. Заметно взволнован, брови высоко подняты, губы сжаты, уголки губ опущены, дыхание учащенное и неритмичное	3
4. Сильно взволнован, губы сжаты, желваки на щеках, рот	

- |   |   |
|---|---|
| неестественно открыт, уголки рта опущены, заметная асимметрия мимики, резкое учащение дыхания | 2 |
| 5. Очень напряжен, оскал зубов, губы вытянуты вперед трубкой или сосательные движения         | 1 |

### **Скованность**

- |  |     |
|--|-----|
| 1. Координированные «легкие» движения  | 5   |
| 2. Координированные движения, но с некоторыми заметными усилиями                                   | 4   |
| 3. Движения заметно напряженные, плечи слегка приподняты, некоторая «неуклюжесть»                  | 3   |
| 4. Заметная скованность, отдельные движения сопровождаются всем телом, явная раскоординированность | 1-2 |

### **Тремор**

- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| 1. Тремор отсутствует          | 5 |
| 2. Небольшой тремор пальцев    | 4 |
| 3. Заметный тремор рук         | 3 |
| 4. Тремор рук и ног            | 2 |
| 5. Тремор рук, ног и мышц лица | 1 |

### **Вазомоторные реакции**

- |                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| 1. Обычная окраска лица            | 5   |
| 2. Слегка покраснел или побледнел  | 4   |
| 3. Заметно покраснел или побледнел | 3   |
| 4. Покрылся пятнами                | 1-2 |
- 

Эмоциональные и иные психофизиологические состояния человека можно определять и другими методами.

Развитию управленческой наблюдательности поможет знание приемов нейролингвистического программирования (НЛП), основные положения которого описаны в книгах Р. Бэндлера и Дж. Гриндера «Структура магии», «Из лягушек в принцы», Р.Бэндлера «Используйте свой мозг на изменение», С. и К. Андреас «Сердце разума» и др.

По мнению авторов, у различных людей информация, получаемая из внешнего и внутреннего мира, может быть представлена визуально, аудиально или кинестетически. Опыт закрепляется с помощью слов, относящихся к определенной модальности, что приводит к преобладанию в речи у одних слов, характеризующих визуальную сторону переживаемого, у других - кинестетическую, у третьих - аудиальную.

Это значит, что для одного человека мир - это прежде всего то, что он может увидеть, для второго - определенное эмоциональное настроение, а

мир третьего наполнен звуками. Характеристики этих людей весьма отличаются и если у каждого из них развита одна из названных систем, то общение между ними напоминает разговор на разных языках. При этом сами они и не подозревают об этом. Правда, в жизни «чистые» типы встречаются редко и поэтому взаимопонимание между людьми в большей или меньшей степени эффективности все же всегда возможно.

Для того, чтобы степень такой эффективности была оптимальной, необходимо четко представлять, к какой из систем принадлежит ваш собеседник. Ведущая информационная система распознается по *предикатам*, то есть по *словам, соответствующим модальности ощущений*. Умение слышать предикаты собеседника и пользоваться его модальностями поможет войти во внутренний мир данного человека. Примеры *предикатов различных модальностей*:

**визуальные:** видеть, на виду, взгляд, яркий, туманный, отчетливо, расплывчатый, мелькать, темный, ясный, ракурс, перспектива, точка (угол) зрения, рассматривать, казаться и т.д.;

**аудиальные:** слышать, звучать, громкий, тихий, звенеть, скрипеть, кричать, скрежетать, говорить, голос, шуметь и т.д.;

**кинестетические:** чувствовать, притрагиваться, теплый, гладкий, мягкий, орудовать, хватать, тугой, тяжелый, хотеть, ловить, удобно и т.д.

Для *завоевания доверия* на подсознательном уровне и обеспечения эффективности сотрудничества в речи необходимо *использовать предикаты* соответствующей преобладающей модальности партнера.

Не все в субъективном опыте человека им самим осознается. Компетентный наблюдатель, как правило, получает ответ на свой вопрос раньше, чем он прозвучит.

Самый простой способ стать компетентным - это наблюдать за движением глаз, когда человек о чем-либо думает. Последовательность движений позволит выявить стратегию принятия решений. Например, движение глаз вверх означает то, что извлекаются визуальные образы. В случае визуальной и аудиальной систем можно понять воспринимает ли человек что-либо, что он уже видел или слышал, или строит новый образ; представляет ли он себя в данный момент внутри ситуации, о которой думает, или как бы со стороны, снаружи. В первом случае его взгляд направлен вверх и вправо (с точки зрения наблюдателя), а во втором - вверх и влево.

Взгляд, направленный влево вниз (относительно самого человека), показывает, что человек осуществляет контроль речи (в том числе, «не сказать бы лишнего»), ведет внутренний диалог с самим собой. Взгляд вправо вниз означает, что человек переживает опыт, чувствуя, ощущая.

Невербальные проявления обусловлены определенными мотивами, которые хорошо распознаются через сообщаемые сигналы. **Сигналами** того, что *затронут* важный для партнера *мотив*, могут быть:

- скованность позы, замирание, или наоборот, резкие движения;

- мгновенный ответ (сообщает наиболее важные ассоциации) или затянувшееся молчание и долгий поиск ответа;
- необычность, странность реакции, ошибки;
- однообразие ассоциаций (говорит об одном и том же, циклическое или настойчивое воспроизведение);
- перцептивная защита (затруднение восприятия: не может сразу прочитать, услышать, осмыслить информацию);
- аутистическая проекция (опережающее опознание в соответствии с испытываемой потребностью, например, видит то, что хочет видеть, и т.п.)

Психологическую информацию сообщают многочисленные сигналы, косвенно указывающие на индивидуальные особенности человека. Многие о личности человека может поведать его *речь*:

- при **абсолютном притязании** («я хочу безусловно») и **переоцениваемом «Я»** *мягкая речь* означает стремление к удовлетворению, регрессии (возвращению на более ранний уровень развития, инфантилизм); *отчетливая* (артикулированная) речь – стремление к значимости, престижу, импонированию; *громкая речь* – стремление к переживанию, возбужденности, приятному раздражению; *быстрая речь* – стремление к независимости, поискам, бегству от проблем.
- При **недооцениваемом «Я»** и **избегании притязания** *жесткая речь* означает страх перед неудачей, скукой, отчуждением; *неотчетливая речь* – страх перед затруднительным положением, стесненностью, ограничением, принуждением, *тихая речь* – страх перед перераздражением, пресыщением, истощением, *медленная речь* – страх перед потерянностью, заботами, утратами.

*Понимая* значение сообщаемых сигналов, можно использовать их для того, чтобы *повлиять* на состояние, мысли, действия других (другого). Это можно, например, сделать, посягнув на территорию партнера, изменив дистанцию в общении, подымаясь выше (вставая) и опускаясь ниже (сажаясь), давая предмет, показывая что-то в стороне от него, заходя сзади, улыбнувшись, показывая открытые ладони и т.п.

В зависимости от жестов партнера поведение в отношении его будет разным. При открытых жестах можно говорить по существу дела, при нейтральных (оценивает, размышляет) – дать время подумать, не перебивать, опередить, при негативных (волнение, неуверенность) – успокоить или переждать, изменить позу, предложить слово, задать вопрос, дать дополнительную информацию, заинтересовать или другим способом ослабить негативность.

Зная особенности субъективного восприятия человеком внешнего мира, компетентный коммуникатор может не только проникнуть в некоторые «тайны» его личности, но и построить свое взаимодействие с ним на понятном и

доступном ему языке, то есть общаться в рамках преимущественной информационной системы собеседника.

Искусство понимания «бессловесных» сообщений собеседника приобретает в процессе обучения и постоянных тренировок. В целях познавательного «чтения» сообщаемых сигналов другими могут использоваться деловые встречи, телевидение (например, попробуйте понять, что происходит на экране, следя только за изображением, периодически включая звук, чтобы сравнить речевые сообщения и «прочитанные» вами жесты).

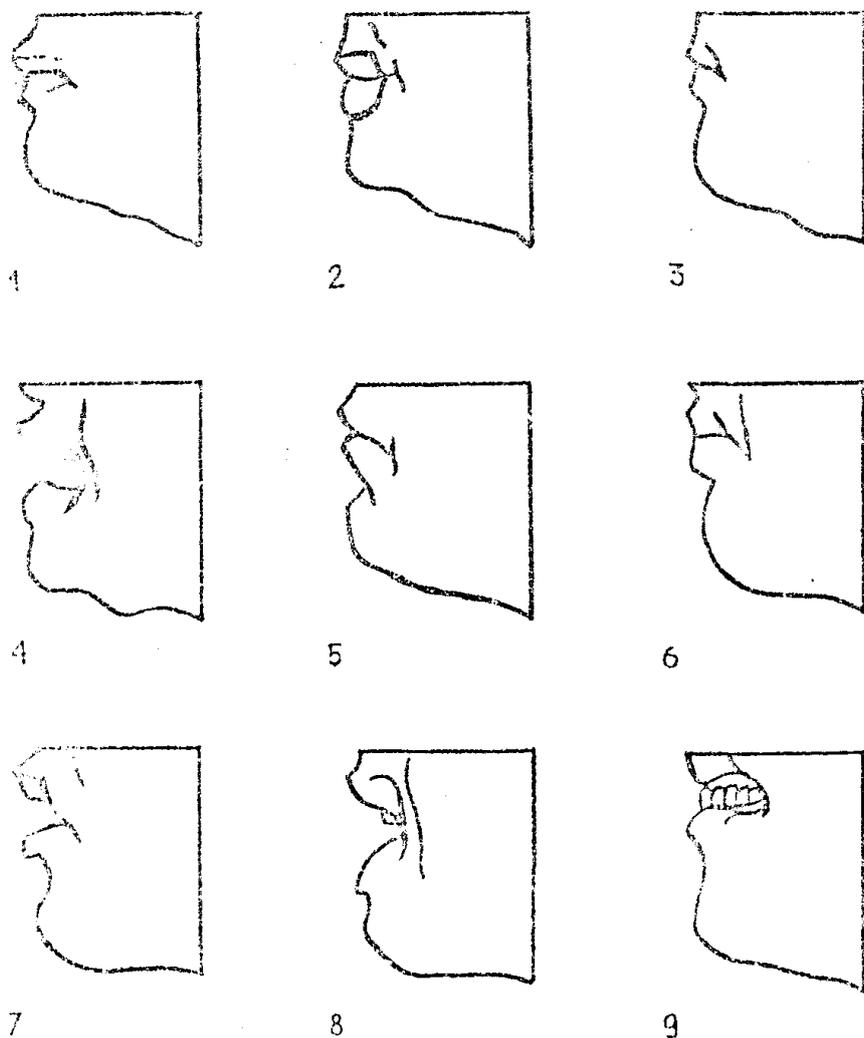
Ниже приводятся упражнения для развития психологической наблюдательности у руководителей и специалистов в области работы с персоналом.

## 2.2. УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ РАЗВИТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ НАБЛЮДАТЕЛЬНОСТИ

### Упражнение 1

Даны изображения рта при различных эмоциональных состояниях: 1) нейтральный, 2) нежный, 3) скорбный, 4) очень недовольный, 5) упрямый, 6) упрямый и недовольный, 7) внимательный, 8) недовольный и внимательный, 9) злобный и насмехающийся.

Процедура проведения. Последовательно рассмотрите рисунки с изобра-



жением мимики рта и определите, какое именно эмоциональное состояние передает изображенная на нем мимика. Свои наблюдения запишите в таблицу:

N	Мимика рта
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	

Сравните результаты своих наблюдений с предложенным эталоном (название переживания дано под соответствующим номером рисунка). Оцените точность узнавания мимических выражений.

Привлечение внимания к мимике лица важно для того, чтобы обращать внимание на свое привычное выражение, и делать его по возможности привлекательным и располагающим к общению с нами.

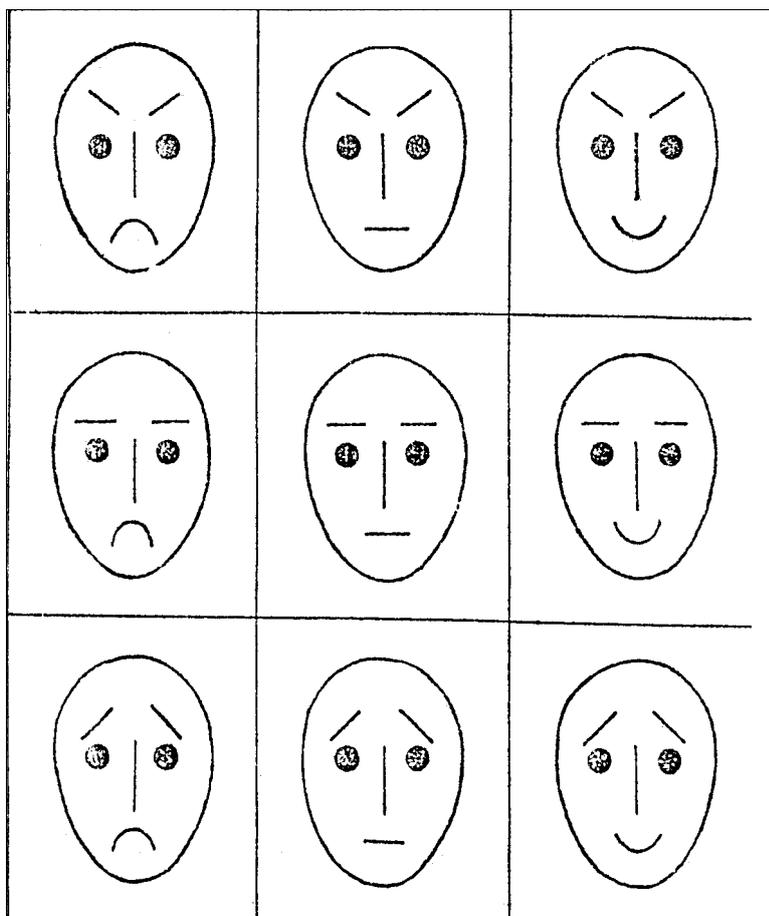
## Упражнение 2

- Если собеседник говорит вам что-то, а его голова при этом повернута в сторону, это означает:
  - а) его не очень заботит, как вы все это воспримете,
  - б) то, что он говорит, он не считает важным,
  - в) у него к вам негативное отношение,
  - г) он скрывает (умышленно, осознанно) свою симпатию к вам,
  - д) при всех обстоятельствах – это «плюс-реакция».

Какая гипотеза неверна? Ответ смотрите на стр.107.

### Упражнение 3

Даны несколько наборов одинаковых рисунков с изображением мимики лица. Необходимо назвать чувства в порядке их предъявления.



Если вы правильно назвали большинство состояний - значит задача учиться «читать» по лицам для вас уже освоена. Если же правильно названо менее половины переживаний, следует развивать навыки психологической наблюдательности. Этому может помочь выполнение специальных упражнений, которые даны в психологическом практикуме.

Определим наиболее общую схему восприятия другого (знакомого или нет) человека. Зададим себе вопрос: «Что наиболее «бросается» в глаза при встрече с другим человеком?» Чаще всего, три основных признака (кроме, разумеется, одежды): пол, возраст и тип телосложения. Затем, в поле зрения попадают более мелкие детали: конфигурация головы, походка, осанка, жесты, форма рук, пальцев и т.д. В целом, схема восприятия человека имеет в своей основе, как и во многом другом, принцип познания от общего к частному, от целого к его составляющим.

В общем виде **модель изучения человека** способами визуальной психодиагностики включает:

1. Пол воспринимаемого человека и связанные с этим психологические качества.

2. Возрастные особенности и общее впечатление о пройденном жизненном пути.

3. Тип телосложения и обусловленные им типические особенности (пикник, атлетик, астеник).

4. Специфический человеческий тип (художественный, мыслительный, смешанный).

5. Тип темперамента (сангвинический, флегматический, холерический, меланхолический) и его возможные сочетания (смешанный темперамент).

6. Предположительный тип профессиональной деятельности воспринимаемого человека.

7. Дополнительные (уточняющие) сигналы:

- голова и лицо: общее строение лица и его пропорции; лоб, морщины, брови; глаза и нос; рот и подбородок; шея.
- Мимические движения лица, особенности взгляда.
- Особенности походки, осанка, позы.
- Особенности жестикуляции (жесты защиты, оценки, агрессивности, открытости и т.д.).
- Характеристики голоса и дистанции в общении (скорость и громкость речи, артикуляция, высота и режим голоса, «расстояние» в разговоре и др.).
- «Сигналы тела» и характеристика основных черт личности (активность-пассивность, эгоизм-альтруизм, экстраверсия-интроверсия, воля-безволие, уверенность-неуверенность, порядочность-лицемерие и т.д.).

Воспринимая внешний вид, движения, действия, и в целом деятельность человека, мы получаем возможность проникать в его внутреннее психологическое содержание, познавать убеждения, потребности, интересы, чувства, характер, способности личности. Поэтому знания и тем более полученные психологические данные о том или ином человеке требуют огромной осторожности и такта в их использовании.

При длительном же занятии тем или иным видом профессиональной деятельности зачастую возникает тенденция отражать других людей с определенной точки зрения, что может превратиться в негативную профессиональную привычку. Эта особенность восприятия человеком других людей особенно отчетливо проявляется у тех, в чьей повседневной работе другой человек выступает главным объектом деятельности (руководители всех рангов, работники по кадрам, преподаватели, работники сферы обслуживания и т.д.). Всегда помня об этом, следует исключать предвзятость при восприятии и оценке другого человека, особенно в условиях производственной деятельности.

### 3. ЦЕЛОСТНОСТЬ И ЕДИНСТВО ПСИХИЧЕСКОЙ ЖИЗНИ ЛИЧНОСТИ

Как известно, психика - это сложная воспринимающая (отражательная) деятельность мозга. Окружающий мир отражается человеком по-разному. Например, о форме предмета мы узнаем, взглянув на него или осяпав, а для того, чтобы проникнуть в структуру атома, надо провести длительные исследования и построить сложную систему рассуждений. В первом случае говорят о *непосредственном* отражении, во втором - об *опосредованном*. В первом случае результатом отражения будет наглядный образ, во втором - понятия и умозаключения.

Тремя важнейшими составляющими, отвечающими за приобретение личностного опыта, являются *нервная система, язык и программирование*. Нервная система регулирует жизнедеятельность нашего организма, язык дает нам средство запечатления своего опыта и общения с другими, программирование позволяет создавать субъективные модели окружающего мира.

Субъективная модель является отражающей картой, но не тождественной миру. Карта не есть территория, ибо

- люди реагируют на свое собственное восприятие реальности;
- каждый человек обладает своей собственной индивидуальной картой мира. Никакая отдельная карта – отражение мира не является более «подлинной» или «настоящей», чем любая другая;
- наиболее «мудрые» и «дружественные» карты – те, которые предоставляют наиболее широкий и богатый выбор возможностей, а не те, что являются наиболее «подлинными» или «точными»;
- любое поведение – даже самое жестокое, сумасшедшее и невообразимое – представляет собой выбор лучшего варианта из имеющихся в данный момент, исходя из возможностей и способностей человека, определяемых его моделью мира;
- изменения происходят при высвобождении или приведении в действие подходящих ресурсов (навыков, умений, влечений и пр.) в рамках конкретного контекста, благодаря обогащению карты мира данного человека;
- люди уже обладают, по крайней мере, потенциально всеми ресурсами, необходимыми для эффективных действий;
- в рамках субъективной модели смысл коммуникации заключается в реакции, которую оно вызывает, независимо от намерений коммуникатора.

Человек не может постичь всей полноты действительности. То, что мы познаем, - лишь наше восприятие этой действительности.

Мы создаем представление об окружающем мире и реагируем на него через сенсорные репрезентативные системы. И именно *наши карты запечатления действительности, а не сама действительность, определяют наши поступки и придают им смысл*. Как правило, не сама действитель-

ность сдерживает или побуждает нас к действиям, а отношение к этому.

*Процессы, происходящие в человеке и при его взаимодействии с окружающей средой, являются системными.* Будь то наш организм, или социальная группа, или Вселенная, все они образуют экологию сложных систем и подсистем, постоянно взаимодействующих и влияющих друг на друга. Системы основываются на определенных *принципах самоорганизации* и, естественно, стараются прийти в состояние оптимального равновесия, или гомеостазис.

Невозможно полностью изолировать часть системы от целого. Так, взаимодействие людей формирует обратные связи и человек на самом себе испытывает результаты воздействия его поступков на других людей.

Никакая реакция, опыт или поступок не имеют смысла вне контекста или вне отклика, который они за собой влекут, и могут служить ресурсом или ограничивающим фактором, в зависимости от того, насколько они согласуются с остальной системой. Поэтому, то, что является позитивным на одном уровне (например, для данного человека), будет негативным на другом (например, для группы или другого человека). В этой связи необходимо *отделять поступок от собственного «я» - намерения, его вызвавшие, от самого поступка.*

На определенных уровнях любое поведение имеет позитивное намерение – оно воспринималось как приемлемое в конкретном контексте. Окружающая обстановка и контексты меняются. Одно и то же действие не всегда будет приводить к одному и тому же результату.

Умозрительная модель действительности определяет наши поступки. Так, сегодня происходит осознание того, что войны, конфликты, теракты в немалой степени связаны не столько с социально-экономическими, сколько с нравственно-психологическими причинами: «Если нет мира в тебе – мира нет нигде».

Для успешной адаптации и выживания необходима определенная гибкость. Уровень гибкости пропорционален вариативности остальной части системы. По мере усложнения системы требуется все большая степень гибкости. Когда наши действия не находят ожидаемого отклика, необходимо варьировать свое поведение, пока не будет достигнуто желаемое. Человек, которого мы считаем «гением», обладает просто большей широтой взглядов и большими способностями к организации и взаимодействию с миром.

Итак, мудрость, этика и экология жизни человека не проистекают из обладания одной «правильной» и «точной» карты мира, ибо ее создание превосходит человеческие возможности. Задачей является создание возможно более «точной» и «подробной» карты, отражающей системную природу нас самих и мира, в котором мы живем.

#### 4. КАК МОДЕЛИРУЕТСЯ ОПЫТ ЧЕЛОВЕКА?

Окружающий мир отражается в нашей психике и в виде тех или иных эмоций, переживаний, в виде стремлений и желаний. Наши действия и поступки тоже по-своему отражают действительность. Индивидуальные особенности человека также не что иное, как своеобразное отражение его жизни и деятельности.

В жизни не бывает так, чтобы человек сначала ощущал, потом воспринимал, потом запоминал, потом переходил к размышлению и фантазированию, чтобы он отдельно испытывал эмоции и принимал решения, проявлял волю, темперамент и характер и т. д. Все это сливается в единый поток психической жизни, где все взаимосвязано, где все друг в друга переливается, друг от друга зависит. Направление, сила, скорость и все остальные характерные особенности психики конкретного человека зависят от строения его личности, от мотивов и целей его деятельности, от занимаемого им места в обществе и т. д.

Модель опыта конкретного человека включает следующие уровни:

- **окружение (внешний контекст, реакции).** Определяет внешние возможности, либо ограничивающие факторы, на которые человек должен реагировать. Отвечает на вопросы «где?» и «когда?»;
- **что я делаю (особенности поведения, действия).** Это действия (или реакции), производимые в пределах данного окружения. Отвечает на вопрос «что?»;
- **мои способности (состояние, стратегия, направление).** Это врожденные способности, благодаря которым данный индивидуум определяет и направляет свои действия в данной обстановке, стратегии мышления и познания. Отвечает на вопрос «как?»;
- **что я чувствую (эмоциональные переживания).** Определяет отношение к происходящему: нравится- не нравится, полезно-бесполезно, опасно-безопасно, комфортно-дискомфортно и пр.);
- **моя система убеждений, ценностей (разрешения, мотивация, убеждения, метапрограммы).** Обеспечивают дозволение и мотивацию, которые либо поддерживают, либо противодействуют способностям. Отвечает на вопросы «зачем?», «для чего?», «почему?», «во что я верую?»;
- **кто я есть (идентичность, миссия).** Определяет роль(и), предназначение, самовосприятие. Отвечает на вопрос «кто?»;
- **духовность (видение, цель).** Выступает синтезирующим образованием, отвечает на вопросы «кто еще?» и «что еще?».

Мы можем полагаться на сформированные у нас навыки и способы восприятия только в рамках тех условий, в которых они вырабатывались, т. е. допустимо рассчитывать на адекватность, точность и надежность нашего восприятия только для привычной среды обитания. За ее пределами будут

возникать ошибки восприятия и неадекватность будет сохраняться до тех пор, пока восприятие не подстроится к новым условиям с помощью обратной связи.

Однако, восприятие само по себе не может определить целесообразного поведения, ибо целесообразность предполагает *избирательность*, которую *осуществляет внимание, или реакция ориентирования*. Внимание позволяет выделить из поля восприятия определенную часть, чтобы анализировать ее в данный момент времени.

## 5. УПРАВЛЕНИЕ ВНИМАНИЕМ

*Управление вниманием связано с умением управлять движением*. Кто не умеет управлять мускулатурой, не способен и к вниманию. Опыты доказывают антагонизм между большой подвижностью и концентрацией внимания. Способность сосредоточиться, сконцентрировать внимание предполагает активное торможение всех посторонних движений, благодаря этому восприятие нужного объекта становится более ясным и отчетливым. Умение *устранять лишние движения* позволяет *расширить поле* внимания.

Напомним, что *привлекающие* внимание факторы разделяются на *внешние* и *внутренние*. К внешним относятся прежде всего интенсивность и физические характеристики сигналов, а к внутренним - их новизна, актуальность для данного человека, соответствие его потребностям и эмоциональному настрою. Кроме того, внимание сохраняется, удерживается дольше на действиях, недостаточно автоматизированных и поэтому требующих текущего контроля, и незавершенных (прерванных внезапно) из-за необходимости удержания цели действия для его последующего завершения.

*Монотонность, шаблонность, стереотипность* выполняемых операций (даже мыслительных) *понижают устойчивость* внимания. В этом случае для его поддержания приходится прикладывать все большие усилия, что, в свою очередь, порождает утомление. Однообразие информации и ее малый приток, вызывающие у человека состояние монотонии, сопровождаются ощущением скуки и медленно текущего времени, сонливостью.

*Длительные усилия* для поддержания бдительности могут *приводить к эмоциональной напряженности*, способствующей развитию утомления, что в случае возникновения острой ситуации может проявиться в резком сужении зоны внимания, нарушении его переключаемости и распределяемости.

Эмоциональное перенапряжение приводит к сужению объема внимания и ухудшению способности его переключения и распределения, тем самым оно изменяет доступность сознанию полного объема значимой информации. Так, например, если в спокойной обстановке оператор может различать 5-7 сигналов, отличающихся по одному признаку, то в аварийной - только 2-3 сигнала. Наблюдаются сдвиги световой чувствительности: при чрезмерном возбуждении повышается чувствительность к красному цвету и понижается к синему.

Не только недостаток информации ведет к эмоциональному перенапряжению, которое неблагоприятно сказывается на эффективности труда и состоянии здоровья человека, но и полная информированность, стереотипность ситуации, порождая чрезмерный автоматизм, привычность, монотонность, устраняя эмоции вообще, приводит к состоянию, безразличия, скуки - тогда труд становится утомительным, и его продуктивность падает. Следует иметь в виду, что любимая работа не вызывает быстрого утомления и реже приводит к переутомлению.

Согласно закону Э. Титченера, произвольное внимание, раз установленное, функционирует далее как непроизвольное. Это позволяет понять, что усилие для восприятия данного материала необходимо только вначале. Постоянное поддержание внимания утомительно, требует волевых усилий, вызывает большое напряжение.

Утомление от монотонии может быть *уменьшено* и необходимый уровень внимания *сохранен* рядом приемов:

- переключениями - заменой слуховой информации на зрительную;
- изменением на короткое время темпа работы;
- содержательностью задания, возможностью творческого подхода к его решению;
- ответственным отношением к результату;
- фактором новизны. Эффектный рассказ, изложение какого-либо парадоксального случая или спорного утверждения сразу ставит слушателя перед проблемой, интригует и заставляет сконцентрировать внимание;
- неполным (частичным) представлением содержания. В этом случае воспринимающий человек старается интерпретировать недосказанное в соответствии с определенными личными наклонностями. Возможность личной интерпретации неопределенного содержания притягивает внимание и будит заинтересованность;
- неожиданно прерванной мыслью и переключением на другую.

## **6. Как лучше организовать внимание собеседника?**

Следует отчетливо представлять себе, что каждый человек может быть поглощен собственными проблемами и интересами в тот момент, когда начинается ваша встреча, а вам необходимо привлечь его внимание к вашим проблемам и включить в решение интересующих вас задач. Если контакт начинать непосредственно с того, что волнует вас (вам кажется, что так можно сэкономить время), то ваш собеседник, благосклонно кивая головой и автоматически повторяя «гм-гм» или «так... так», может вовсе не переключить своего внимания на ваши проблемы. Поэтому не следует удивляться, что он забыл свои обещания (он их и не запоминал) еще до того, как покинул место встречи.

Сэкономили ли вы время, взяв быка за рога? Для того, чтобы избежать подобных результатов, нужно начинать встречу «на поле» собеседника - с учетом прежде всего его, а не ваших интересов. Недаром на Востоке существовал обычай начинать разговор с вопроса о здоровье самого собеседника, его родителей и детей. Отвечая на эти вопросы, ваш собеседник активно включается в разговор, он не может автоматически твердить «так... так», его внимание постепенно переключается с себя и своих проблем на вас и ваши проблемы. Вот в этот момент целесообразно переходить к существу беседы, надеясь на эффективное ее разрешение.

Все происходящее с нами хранит наша память. В памяти информация не только хранится, но и непрерывно преобразуется, упорядочивается и обобщается, поэтому, обращаясь к своей памяти, трудно рассчитывать найти в ней нечто в таком же точно состоянии, в каком оно было в момент запоминания. Кроме того, знания, перерабатываемые в нашей памяти, активны, т. е. обобщаясь по многим основаниям, они приводят к изменению установок и мотивов и тем перестраивают все поведение человека.

Легкость вспоминания зависит от эмоциональной оценки информации как в момент запоминания, так и в момент припоминания. Обычно затруднено вспоминание не только того материала, который редко используется, но и того, который не очень нужен или настолько неприятен, что напоминание о нем грозит нарушением душевного равновесия.

Центральные управляющие процессы, влияющие на эмоциональную оценку информации в момент ее восприятия, определяют уровень деформации следов памяти. Если событие воспринимается человеком в спокойном уравновешенном состоянии, то велика вероятность того, что возрастание силы и яркости впечатления повысит прочность следа и четкость вспоминания.

## 7. Характеристики мыслительного процесса

Для правильного понимания аргументации и мотивов поведения людей полезно представлять себе роль и значение определенных характеристик мышления. В качестве основных для анализа выделим следующие:

- Взаимосвязь мотива, цели и результата. Мотив служит пусковым механизмом мыслительного процесса. Способность формировать и длительно удерживать цель позволяет организовать и поддерживать сосредоточенность внимания на задаче и тем самым создает условия для доведения решения до конца. Постоянный контроль соотношения цели и результата определяет дальнейшую стратегию - процесс поиска решения либо прекращается, либо продолжается.
- Скорость мыслительных операций. Динамические характеристики определяют изменение скорости мыслительных операций. Они связаны с мерой обобщенности отдельных элементов в крупных блоках, взаимодействующих в процессе мышления при обучении и реализации на-

ВЫКОВ.

- Характер вероятностного прогнозирования событий, извлекаемых как из памяти, так и из внешней среды. Эта характеристика выявляется при организации информации в памяти как неравномерность для следов различных событий, зависящих от опыта и личной значимости этих событий.

Выделение перечисленных характеристик мышления может показаться несколько искусственным, поскольку невозможно расчленить единый, целостный процесс на компоненты. Однако все эти характеристики независимы, и их значение обнаруживается, когда они изменены, нарушены или вообще выпадают из процесса. Тогда отчетливо проявляется роль каждой не только в организации мышления, но и в целостном поведении, построенном на базе измененного мышления.

Процесс порождения мысли требует *личной заинтересованности* в решении проблемы, тогда рассогласование между мотивом и возможностями осознается как собственная, субъективно значимая задача. При этом формируется *установка на решение*, направляющая и поддерживающая ориентировку в условиях задачи, и *сравнение* ожидаемых результатов с достигаемыми - так организуются условия, необходимые для критического отношения к результату при недостаточном совпадении желаемого и полученного.

Необходимый элемент познания - страстность, эмоционально окрашенное отношение к задаче, оно определяет устойчивость и глубину установки. Только устойчивая мотивация допускает длительные усилия в одном направлении при временном отвлечении, переключении, отдыхе и позволяет вновь вернуться к задаче, сохранить устойчивость самоуправления. Неспособность соотносить мотив, цель и результат проявляется не только в мышлении, но и в поведении при отсутствии самоуправления.

Нельзя сказать, что в этом случае у человека вообще отсутствуют побуждения и мотивы, ведущие к достижению осознанно поставленных целей. Однако сами эти цели являются всегда ближайшими и, что особо важно, не формируются самостоятельно, а задаются извне - внешними обстоятельствами, окружающими людьми. Отсутствие постоянных внутренних побуждений дает о себе знать исключительным слабованием, внушаемостью.

## 8. Способы активизации мышления

Как можно способствовать развитию мышления? В первую очередь необходимо отметить особую *роль самоорганизации*, осознания приемов и правил умственной деятельности. Для повышения продуктивности мыслительной деятельности можно использовать умение *управлять* такими этапами мышления, как *постановка задачи*, *создание оптимальной мотивации*, *регулирование направленности* произвольных ассоциаций, максимальное *включение* как *образных*, так и *символических* компонентов, использование пре-

имущества понятийного мышления, а также *снижение излишней критичности* при оценке результата, - все это позволяет активизировать мыслительный процесс, сделать его более эффективным.

Важным моментом стимуляции мышления является создание и укрепление мотивации. При этом содержание мотива может быть весьма разнообразным, начиная от жизненной необходимости и кончая желанием получить интеллектуальное удовольствие.

Для того, чтобы выявить новые отношения между явлениями, необходимо либо суметь увидеть объект в другом ракурсе, либо логическим путем прийти к новому заключению, включив в рассуждения новые аргументы.

В нормальных ситуациях человек строит стратегию своего поведения, ориентируясь на сигналы высоко вероятных событий. Благодаря такой стратегии поведение оказывается соответствующим реальной обстановке и помогает разумно приспосабливаться к изменениям окружающей среды. Однако в особых случаях, в неясных ситуациях, когда человек не располагает достаточными сведениями для организации действий по удовлетворению насущной потребности, требуется иная тактика - реагирование на сигналы с весьма малой вероятностью. Повышая чувствительность сенсорных входов, эмоции способствуют притоку новой, возможно, решающей для достижения цели информации, т.е. обеспечивают переход к реагированию на расширенный диапазон сигналов.

Уровень эмоциональной возбудимости человека зависит от его информированности в значимом для него вопросе. При недостатке сведений и отсутствии готовых стратегий поведения как бы «открываются шлюзы», повышается возбудимость, в поле принятия решения поступает много дополнительной информации. Этот процесс ощущается субъективно как побуждение к действию. Однако если чувствительность входов слишком велика, то любые, даже вовсе не относящиеся к решаемой задаче, сигналы будут вызывать мощные изменения реагирования, которые могут к разрушению целесообразного поведения, что обычно наблюдается при тяжелых стрессовых состояниях и неврозах.

Человек, стремящийся испытать сильные положительные эмоции, полностью понять, на что он способен, должен ставить перед собой, пусть трудные и далекие, но весьма желаемые цели, именно их достижение приносит ему ощущение счастья. Великие силы рождаются для великой цели. Человек, поставивший перед собой трудную, но лично очень значимую задачу, становится здоровее физически и устойчивее психически, так как значимая цель повышает устойчивость к травмирующим факторам.

## 9. Асимметрия мозга и специальные способности

И.П.Павлову принадлежит заслуга выявления взаимосвязи особенностей функционирования мозга с поведением человека - наличием двух сигнальных систем, связанных с деятельностью правого и левого полушарий, первое из которых более ответственно за продуцирование образов и эмоций, а второе - слов и речи. Относительное преобладание деятельности правого полушария мозга у человека позволяет судить о доминировании первой сигнальной системы, а преобладание левого полушария - о второй. При этом левое полушарие мозга управляет правой стороной тела человека, а правое - левой (так называемая, асимметрия мозга).

*Простейший тест для выявления относительного преобладания той или иной сигнальной системы состоит в неоднократном переплетении пальцев рук: если сверху всегда оказывается большой палец левой руки, то говорят об отнесении данного человека к художественному типу (первая сигнальная система); если сверху оказывается большой палец правой руки, то это указывает на мыслительный тип (вторая сигнальная система).*

Индивидуально-психологические качества, характеризующие принадлежность к определенному типу, проявляются в общих и специальных способностях человека, его индивидуальном жизненном стиле. Дело в том, что развитие способностей опирается на соответствующие задатки, представляющие собой анатомо-физиологические особенности нервной системы. Поэтому изучение врожденных индивидуально-типических особенностей высшей нервной деятельности является важным условием эффективного профессионального отбора.

Основные различия в работе полушарий головного мозга человека впервые обнаружил американский ученый Р. Сперри, который однажды в лечебных целях рискнул рассечь межполушарные связи у больных. В результате было обнаружено, что человек, у которого было «отключено» правое полушарие, а работало левое, сохранял способность к речевому общению, правильно реагировал на слова, цифры и другие условные знаки, но оказывался беспомощным, когда требовалось что-то делать с предметами материального мира или их изображениями. Когда «отключали» левое, а работало одно правое полушарие, человек легко справлялся с такими задачами, хорошо разбирался в мелодиях, интонациях речи, ориентировался в пространстве, но терял способность понимать сложные речевые конструкции и совершенно не мог сколько-нибудь связно говорить.

Эти различные способы обнаружения новой информации связывают с преимущественной работой разных полушарий мозга: левое полушарие связано с логическими способами обработки, а правое - с одномоментным процессом интуитивного усмотрения решения.

В соответствии с этим, основная деятельность левого полушария получила название логико-вербального мышления, а правого - пространственно-образного.



Рис. 1

Каждое полушарие вносит нечто, присущее только ему, в любой психический процесс, и перспективы решения конкретной задачи зависят от сбалансированности их участия и оптимальности вклада (см. схему на рис.1).

**Специфика участия правого полушария в восприятии** проявляется в обеспечении правильного отражения текущего времени, реальных примет окружающей обстановки и пространственных отношений внешних сигналов и собственных действий.

*Вклад левого полушария в те же процессы восприятия пространства и времени* определяется установлением хронологического порядка, последо-

вательности событий, включением обобщенных представлений о временах года, днях недели, частях света, признаках, отличающих человека от животных, и т. д.

Правое полушарие более тесно связано с восприятием чувственной информации, поступающей из внешней и внутренней среды организма, имеет прямое отношение к анализу информации, получаемой человеком непосредственно от своего собственного тела и не связанной с вербально-логическими кодами. Оно обеспечивает первичную переработку вестибулярных, зрительных, слуховых импульсов, поступающих через анализаторы и дающих представление о конкретных образах предметов и их пространственных отношениях, а также реализует восприятие интонационных, ритмических и регулярных структур всех видов.

Установление отношений в поле «здесь и теперь» в большей мере свойственно правому полушарию, поскольку именно оно обрабатывает информацию в реальном времени и пространстве, и в этом процессе одновременно выявляются структурные свойства объектов, дающие целостные представления о пространственных соотношениях его частей.

Левое полушарие тоже выявляет пространственные и временные отношения, но принципиально иным способом. Так, при обработке информации в левом полушарии может происходить деформация реальной временной шкалы - ее растяжение и сжатие. Возможно, это отчасти определяет способность левого полушария к логическому сближению и установлению мысленных связей между фактами и обстоятельствами, находящимися в далеких отношениях.

Таким образом, *специфика* восприятия определяется *непосредственной для правого полушария и опосредованной для левого связью с внешней средой*.

Долговременная память каждого полушария также имеет свои отличия. Левое полушарие использует информацию о вероятностных свойствах событий и статистических связях языка. Память в правом полушарии - эпизодическая, данная в контексте, а в левом - классифицированная по множеству различных оснований и данная вне контекста. Если использование эпизодической памяти создает возможность быстрого узнавания, то семантическая память левого полушария допускает большую произвольность воспроизведения и экстраполяцию по вероятностным свойствам объектов, т. е. определяет предсказуемость ситуаций.

Полушария по-разному участвуют в эмоциональной жизни человека. Поражение большинства областей левого полушария сопровождается ощущением потери, беспомощности, подавленности. При аналогичном по объему повреждении соответствующих областей правого полушария чаще наблюдается сдвиг настроения в положительную сторону. Правосторонние нарушения приводят не только к тому, что человек перестает правильно оценивать свое состояние (например, иногда даже не знает, что он парализован) и

поэтому ничто не нарушает его хорошего настроения, но сверх того он не в состоянии правильно воспринимать эмоциональное состояние других людей. Правое полушарие осуществляет глобальную оценку значимости ситуации, схватывание смысла сигналов среды и своего состояния и поэтому определяет адекватное эмоциональное состояние.

В результате многократной обработки зрительной информации в правом полушарии формируются схемы-образования, не только сохраняющие элементы сходства с исходным объектом, но и зависящие от конкретной деятельности человека, от контекста в широком смысле этого понятия. Эти образования всегда целостные, отражающие пространственно-временные особенности объекта. Знаки (и стоящие за ними значения), с которыми главным образом оперирует левое полушарие, отражают постоянные свойства воспринимаемого мира - образования, свободные от контекста.

Данные особенности позволяют сделать вывод о *двух различных типах мышления*, двух различных *стратегиях* полушарий. Различие сводится к принципам *составления связного контекста* информации: *левополушарное мышление* из отдельных элементов создает однозначный контекст, т.е. из всех бесчисленных связей между предметами и явлениями оно активно выбирает только некоторые, наиболее существенные для данной конкретной задачи. *Правополушарное же мышление* создает многозначный контекст, благодаря одновременному схватыванию практически всех признаков и связей одного или многих явлений. Иными словами, логико-знаковое мышление вносит в картину мира некоторую искусственность, тогда как образное мышление обеспечивает естественную непосредственность восприятия мира таким, каков он есть.

*Описанная концепция фундаментальных различий между лево- и правополушарной стратегией переработки информации имеет прямое отношение к формированию различных способностей. Так, для научного творчества*, т.е. для преодоления традиционных представлений, необходимо восприятие мира во всей его целостности, что предполагает развитие способностей к организации многозначного контекста (образного мышления).

И действительно, существуют многочисленные наблюдения, что для людей, сохраняющих способности к образному мышлению, творческая деятельность менее утомительна, чем рутинная, монотонная работа. Люди же, не выработавшие способности к образному мышлению, нередко предпочитают выполнять механическую работу, причем она им не кажется скучной, поскольку они как бы «закрепощены» собственным формально-логическим мышлением. Отсюда ясно, как *важно с ранних лет правильно строить воспитание и обучение, чтобы оба нужных человеку типа мышления развивались гармонично, чтобы образное мышление не оказалось скованным расщудочностью, чтобы не иссякал творческий потенциал человека.*

## 10. Преобладающее полушарие и профессиональная деятельность

В процессе жизни (накопления опыта) полушария начинают специализироваться: у большинства людей - тех, кто пишет правой рукой - левое полушарие отвечает за речь, логическую обработку информации, а правое полушарие контролирует образное мышление, интуицию, творчество, воображение и является связующим звеном с чувствами (ощущениями). При этом любой человек может преимущественно обрабатывать информацию при помощи левого или правого полушария, либо являться представителем «смешанного» мозга.

По наблюдениям директора Центра консультирования по профессиональной занятости Тони Мили (США) «правополушарные» и «левополушарные» работники имеют следующие отличительные особенности:

- *обрабатывающие информацию при помощи левого полушария* любят иметь дело с проблемами, решаемыми логическим путем, и являются активными и разговорчивыми людьми. Скорее конформисты, они ищут точные факты и любят конструктивные предписания (задания). Они скорее сделают выводы, чем произведут новые идеи, и, в сущности, они скорее улучшают существующий процесс или продукт, чем изобретут что-то новое. Им нравится работать в проблемно-ориентированных организациях, имеющих четкую структуру, налаженный контроль и ясно очерченный круг ответственности. Прежде организации и системы работы были по преимуществу «правомозговыми» (т.е. рассчитанными на левополушарного человека). Многие системы, возможно, начали превращаться в «левомозговые» после Фредерика Тэйлора, основателя научного менеджмента;
- *обрабатывающие информацию при помощи правого полушария*, сильны вопросами, решаемыми интуитивным путем. Им нравятся изобретения, нахождение главной идеи, открытия через проблемную ситуацию. Они чаще не являются конформистами. Предпочитают организации, которые имеют идеалистические цели и также, где они могут проявить личную инициативу. Им нравятся гибкие правила и они существенным образом ориентированы на человека;
- «левомозговой» подход необходим для гарантии таких вещей, как точность в деталях. «Правомозговой» подход необходим в отношении к людям.

Тони Мили утверждает, что существует важная отрасль знания о соответствующих склонностях левосторонних (левшей) и правосторонних (правшей) людей, и о том, что не игнорируя их как в проектировании и компоновке рабочих мест, так и в решениях по комплектованию штата и его расстановке, менеджеры могли бы серьезно улучшить исполнение работы служащими.

Особенно это касается правильного использования «левшей», которые составляют примерно 10 % всех людей, среди них часто встречаются одаренные люди (например, Леонардо да Винчи, Микеланджело, Чарли Чаплин, В.И. Даль, И.П. Павлов и многие другие).

Как относиться к леворукости? Родители пытаются переучивать таких детей. Ученые же убеждены: насильственное переучивание леворуких приводит к неврозам, поскольку природа не прощает стремления переиначить то, что она заложила в самые сокровенные глубины организма. Не случайно, Тони Мили, обративший пристальное внимание на проблему леворукости служащих, обнаружил среди своих клиентов более 60 % страдающих от различных стрессов. При этом «леворукие» называли широкий круг причин (личные или семейные проблемы, неопределенность карьеры, ухудшающееся исполнение работы и т.д.), кроме единственно верной. В основе такого стресса лежит, как правило, невозможность «правомозговой» личности (левши) приспособиться к другому миру - миру, который является «левомозговым».

Поэтому, при поисках путей улучшения работы с персоналом необходимо учитывать фактор «леворукости» в проектировании оборудования и деловой мебели, планировании рабочего места, решениях по планированию карьеры. Тем более, по наблюдениям Т.Мили, почти все леворукие – «белые воротнички», большинство из них мужчины, часто менеджеры и сотрудники творческой направленности. Используя «правомозговых» людей для выполнения «левомозговой» работы, организация не только губит таланты, но и плодит неудовлетворенных работой служащих, что неминуемо сказывается на текучести персонала, а, значит, и на результатах общей деятельности фирмы.

Как же определить, левша ли перед вами и каковы возможные проявления этого? Т. Мили дает для этого *следующие рекомендации*:

- во-первых, вы можете увидеть леворукость при письме или заметить, что человек пользуется левой рукой, много жестикулирует;
- во-вторых, используйте наблюдения за движениями глаз говорящего: правши, при задумчивости, обращают взор вправо, левши, наоборот, - влево.
- в-третьих, изучите интересы досуга человека, которые у левши часто связаны с необходимостью обязательности и непосредственного восприятия. Если вы видите в данных о кандидате при поступлении на работу, что его интересы включают некоторые из следующих, вполне возможно, что перед вами левша: виндсерфинг, парусный спорт, лыжи, альпинизм, изготовление моделей (например, авиамоделирование), игры с ракеткой (теннис, бадминтон и др.).

Зная особенности сотрудников и планируя их использование в профессиональной деятельности, можно значительно повысить эффективность труда и степень удовлетворенности.

Определение профессиональной пригодности к профессии управленца возможно на основе изучения врожденных индивидуально-типических признаков, к числу которых относятся: тип переплетения пальцев, ведущая рука, доминирующий глаз и некоторые другие. Особенности выраженности названных признаков определяют с помощью методики Т.К.Чернаенко и Б.В.Блинова:

- **определение ведущего глаза.** Необходим белый лист бумаги размером 5 на 10 см с отверстием 1 x 1 см в центре. Фиксируется предмет, находящийся на расстоянии двух-трех метров, глядя на него через отверстие в листе бумаги (лист нужно держать на расстоянии 30-40 см от глаз), поочередно закройте правый и левый глаз. Ведущим считается тот, при закрывании которого предмет исчезает из поля зрения, или тот, которым вы видите предмет так же, как двумя глазами;
- **переплетение пальцев.** Не задумываясь, быстро переплетите пальцы, повторив это несколько раз. Если сверху оказывается большой палец правой руки, то она ведущая, если левой, то ведущая рука левая;
- **«скрещивание рук»,** или «поза Наполеона». Если при скрещивании рук правая кисть ложится первой на левое предплечье, оказываясь на нем сверху, а левая располагается под правым предплечьем, значит ведущей является правая рука, и наоборот.

Как показали исследования, в группе лучших руководителей наблюдаются три следующих профиля:

а) сочетание правого ведущего глаза, левого типа переплетения пальцев и правой руки в «позе Наполеона» (сокращенно - тип П - Л - П);

б) сочетание типа П - П - П (читается как правый ведущий глаз, правый тип переплетения пальцев, правая рука в «позе Наполеона»);

в) сочетание типа Л - Л - Л (левый ведущий глаз, левый тип переплетения пальцев, левая рука в «позе Наполеона»).

Низкой психологической пригодности к управленческой деятельности соответствуют профили типа Л - Л - П и П - П - Л.

При этом было выявлено следующее. Руководители с левым ведущим глазом оказались более консервативными и скептическими, несколько медленнее реагируют по сравнению с «правоглазыми», у них сильнее выражено стремление к доминированию, потребность в признании. Они более агрессивны, активнее стремятся к независимости, более тревожны, нервозны, более эмоциональны, менее устойчивы к стрессу, менее адаптивны, хотя и более активны.

Руководители с правым ведущим глазом являются более гибкими, спокойнее относятся к переменам, не боятся нового. Их поведение более адаптивное, они более социабельны и контактны, выражена потребность в единении.

Обладатели правого типа переплетения пальцев более недоверчивы, фиксированы на неудачах, склонны к соперничеству. У них больше выражены самодостаточность, стремление к независимости, самостоятельности.

Лица с левым типом переплетения пальцев более социабельны, уступчивы и терпеливы. У них более выражены предрасположенность к групповой деятельности и «чувство локтя».

## 11. САМОСОЗНАНИЕ: ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ФЕНОМЕН «Я»

**Самосознание** – это познание и переживание своего внутреннего мотива, отношение к себе. В психологическом контексте самосознание выступает прежде всего как отношение к своему Я, формирующееся через осознание своих желаний, чувств, мыслей, действий.

Мерой и исходным пунктом в отношении человека к себе выступают прежде всего другие люди, и **самосознание по своему существу носит глубоко общественный характер**. Процесс социализации, в результате которого человек привыкает действовать в определенной социальной среде в соответствии с нормами (идеологией, моралью) данного общества, имеет много аспектов и продолжается всю жизнь. *Личность – открытая система, отражаясь, внешний мир переходит на внутренний план*. Поэтому, справедлива поговорка: «скажи мне, кто твой друг, и я скажу, кто ты». Знать социальную историю человека – значит изучить его жизненный путь.

Каждый новый социальный контакт меняет представление человека о себе, и у него постоянно формируется система таких представлений. Система взглядов становится все более содержательной по мере того, как человек взаимодействует со все большим числом групп.

Сознательное поведение является не столько проявлением того, каков человек на самом деле, сколько результатом представлений человека о себе, сложившихся на основе общения с ним окружающих. Окружающие задают *модель стандарта* для сравнения, *оценивают* в соответствии с ней – *приписывают качества* и стараются *закрепить* необходимое с точки зрения социальной пользы. *Человек овладевает системой оценивания, ориентированной на общество, а не на индивидуальность*.

**Критерии оценивания** подразделяются на четыре группы:

- **социальный** – «правильно-неправильно», «соответствует норме – не соответствует норме». Человек оценивает свои переживания, ориентируясь на социальные критерии и нормы. Нормативность – одна из универсальных черт характера человека любого общества.
- **Этический** – «хорошо-плохо». Оценивание своих переживаний избирательно, нормативно. В случае затруднения оценить себя, обращусь к другим.
- **Нравственный** – «добро-зло». Так же как и предыдущие критерии пред-

полагает некий стандарт и соответствие ему, отвечает за выбор жизненной философии.

- *Психологический, личностный* – «я чувствую», «я хочу», «я могу», «я думаю». Человек осознает себя, понимает и принимает то, что с ним происходит.

Осознание себя в качестве некоторого устойчивого объекта предполагает внутреннюю целостность, постоянство личности, которая способна оставаться сама собой, независимо от меняющихся ситуаций. Ощущение человеком своей определенности поддерживается непрерывностью его переживаний во времени.

Построение далеких, но жизненно значимых планов, реализации которых будет посвящена вся последующая жизнь, имеет колоссальное значение в жизни человека. Наличие пусть весьма отдаленной, но оптимистической перспективы вдохновляет человека, делает его сильным и способным к преодолению трудностей.

Проявление психических процессов имеет личностную специфику. Она определяется и индивидуальными свойствами личности, и влиянием реальных социальных контактов на ее развитие и становление. Именно в этом плане важно представлять себе воздействие на поведение человека темперамента как физиологической основы его характера, формирующей стиль поведения (как показатель синтеза, целостности свойств, закрепившихся в поведении).

## 12. ВЛИЯНИЕ ТЕМПЕРАМЕНТА НА ПОВЕДЕНИЕ

Человек издавна делал попытки выделить и осознать типичные особенности психического склада различных людей, пытаясь свести все их многообразие к малому числу обобщенных портретов.

Действительно, всматриваясь в окружающих нас людей, мы иногда замечаем сходство в стиле их поведения, в способах выражения чувств, в гибкости и подвижности мышления. Обобщенные портреты, построенные на тех или иных основаниях, с глубокой древности называли типами темперамента. Такого рода типологии были практически полезными, так как с их помощью можно было предсказывать поведение людей с определенным темпераментом в конкретных жизненных ситуациях.

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

Это – быстрый, легко приспособляющийся к изменчивым условиям жизни человек. Его характеризует высокая сопротивляемость трудностям

жизни. Он в высшей степени подвижный, общительный человек, легко сходится с новыми людьми, и поэтому у него широкий круг знакомств, хотя он и не отличается постоянством в общении и довольно часто меняет привязанности. Сангвиник продуктивный деятель, но лишь тогда, когда много интересных дел, т. е. при постоянном возбуждении, в противном случае он становится скучным и вялым.

**Холерик**, находясь под влиянием страстей, обнаруживает силу, энергию и настойчивость в деятельности, которые быстро воспламеняются от малейшего препятствия. Сохраняет высокий уровень работоспособности при длительном и напряженном труде. Даже потеряв силу на время, он быстро ее восстанавливает.

Это - человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением. Он отличается большой жизненной энергией, но ему недостает самообладания, поэтому он вспыльчив и несдержан. Такой человек приступает к делу с полной отдачей, со всей страстностью, увлеченно, но сил ему хватает ненадолго, и как только они истощаются, у него появляется «слюнявое настроение».

Неуравновешенность его нервной системы предопределяет цикличность в смене его активности и бодрствования. Увлечшись каким-нибудь делом, он чересчур налегает на свои силы и в конце концов истощается больше, чем следует. Дорабатывается до того, что ему все нелегко.

Холерику трудно дается деятельность, требующая плавных движений, спокойного, медленного темпа, он неизбежно будет проявлять нетерпение, резкость движений, порывистость и т. д. В общении - вспыльчив, может быть необуздан, нетерпелив, несдержан, криклив.

**Флегматик** - человек, реагирующий спокойно и медленно, не склонный к перемене своего окружения. Хорошо сопротивляется сильным и продолжительным раздражителям. Благодаря уравновешенности процессов раздражения и торможения, спокойный, ровный, настойчивый и упорный труженик, отличающийся терпеливостью, выдержкой, самообладанием. Он однообразен и невыразителен в мимике и интонации, даже о своих чувствах говорит недостаточно эмоционально, и это затрудняет общение с ним.

Флегматик медленно и трудно привыкает к новым людям, нескоро начинает обращаться к ним - задавать вопросы, вступать в беседу. Ему присуща замедленность реакций в общении, отличает постоянство общения с одними и теми же людьми, даже если он поссорится с ними или его обидят. И при серьезных неприятностях флегматик остается внешне спокойным.

Однако не следует думать, что он такой уж всепрощающий, совершенно безопасный в общении человек. Подобно конденсатору, он долго впитывает в себя, поглощает, накапливает энергию неудовольствия, но когда она достигает определенного предела, критической величины, неминуем сильный «разряд», нередко весьма неожиданный для его собеседника, по самому, казалось бы, незначительному поводу.

**Меланхолик** – человек, плохо сопротивляющийся воздействию сильных стимулов, поэтому он часто пассивен и заторможен. Воздействие сильных стимулов на него может привести к нарушениям поведения. У него нередко отмечается боязливость и беспокойство в поведении, тревожность, слабая выносливость. Незначительный повод может вызвать у него обиду, слезы. Он очень склонен отдаваться переживаниям, неуверен в себе, робок, малейшая трудность заставляет его опускать руки. Он неэнергичен, ненастойчив, необщителен. Его пугает новая обстановка, новые люди - он теряется, смущается и потому боится контактов с другими, уходит в себя, замыкается, уединяется.

В последние годы к основным составляющим темперамента относят две характеристики поведения – *энергетический уровень* и *временные параметры*. *Энергетический уровень* описывается через *активность и реактивность*, *временные параметры* - через *подвижность, темп и ритмичность реакций*.

Реактивность человека тем выше, чем слабее раздражитель, способный вызывать реакцию. Она показывает, насколько сильно разные люди реагируют на одинаковые стимулы: высокорепактивные - сильно возбудимы, но обладают низкой выносливостью при воздействии сильных или часто повторяющихся раздражителей; низкорепактивные, напротив, низко возбудимы и выносливы.

Соотношение реактивности и активности показывает, что сильнее воздействуют на человека - случайные факторы (события, настроение и т. д.) или постоянные и долгосрочные цели.

Согласно концепции Стреляу, активность и реактивность находятся в обратной зависимости: высокорепактивные люди, усиленно реагирующие на раздражители, обычно *обладают пониженной активностью и малой интенсивностью действий*, их физиологические процессы как бы усиливают стимуляцию, и она быстрее становится для них чрезмерной. Низкорепактивные - более *активны*, они могут дольше поддерживать большую интенсивность действий, так как их физиологические процессы скорее подавляют стимуляцию.

Стреляу описывает *основные типы темперамента с учетом склонности к определенной эмоциональной реакции* следующим образом:

Сангвиник. Человек с повышенной реактивностью, при этом активность и реактивность у него уравновешены. Он живо и с большим возбуждением откликается на все, привлекающее его внимание. У него живая мимика и выразительные движения. По незначительному поводу он громко хохочет, а несущественный факт может сильно его рассердить. По его лицу легко угадать, каково его настроение, отношение к предмету или человеку. У него высокий порог чувствительности, поэтому он не замечает очень слабых звуков и световых раздражителей.

Обладает повышенной активностью. Это человек очень энергичный и

работоспособный, активно принимается за новое дело и может долго работать, не утомляясь. Способен быстро сосредоточить свое внимание, дисциплинирован. Его можно научить сдерживать проявления своих чувств и произвольные реакции. Ему присущи быстрые движения, гибкость ума, находчивость, быстрый темп речи, быстрое включение в новую работу.

Высокая пластичность проявляется в изменчивости чувств, настроений, интересов и стремлений. Сангвиник легко сходится с новыми людьми, быстро привыкает к новым требованиям и обстановке. Без усилий не только переключается с одной работы на другую, но и переучивается, овладевая новыми навыками. Как правило, он в большей степени откликается на внешние впечатления, чем на субъективные образы и представления о прошлом и будущем, экстраверт.

Холерик. Как и сангвиник, отличается малой чувствительностью, высокой реактивностью и активностью. Но у холерика реактивность явно преобладает над активностью, поэтому он необуздан, несдержан, нетерпелив, вспыльчив. Он менее пластичен и более инертен, чем сангвиник. Отсюда - большая устойчивость стремлений и интересов, большая настойчивость, возможны затруднения в переключении внимания, он скорее экстраверт.

Флегматик. Это человек с высокой активностью, значительно преобладающей над малой реактивностью. Он обладает малой чувствительностью и эмоциональностью, его трудно рассмешить или опечалить. Когда вокруг громко смеются, он может оставаться невозмутимым. При больших неприятностях остается спокойным.

Обычно у него бедная мимика, движения невыразительны, медленный темп движений и речи. Он ненаходчив, с трудом переключает внимание, приспособляется к новой обстановке и перестраивает навыки и привычки. При этом он энергичен и работоспособен. Отличается терпеливостью, выдержкой, самообладанием. Как правило, он трудно сходится с новыми людьми, слабо откликается на внешние впечатления, интроверт.

Меланхолик. Это человек с высокой чувствительностью и малой реактивностью. Повышенная чувствительность при большой инертности приводит к тому, что незначительный повод может вызвать у него слезы, он чрезмерно обидчив, болезненно чувствителен. Мимика и движения его невыразительны, голос тихий, движения бедны. Обычно он неуверен в себе, робок, малейшая трудность заставляет его опускать руки. Меланхолик неэнергичен, ненастойчив, легко утомляется и мало работоспособен. Ему присуще легко отвлекаемое и неустойчивое внимание и замедленный темп всех психических процессов. Среди меланхоликов большинство - интроверты.

Учитывая свойства темперамента конкретного человека и его связь с определенным поведением, можно предсказать особенности реагирования в заданной ситуации.

### 13. Самооценка и уровень притязаний

Самооценка определяет *эмоционально-оценочное отношение к себе* – «какой я?», «чего я стою?». Это - установка относительно себя и своего права на самореализацию.

Самооценка *развивается* путем постепенной *интериоризации внешних оценок*, выражающих общественные требования, *в требования человека к самому себе*. По мере формирования и укрепления самооценки возрастает способность к утверждению и отстаиванию позиции. И когда идет торг относительно уступок, то человек не склонен отступать, так как это воспринимается как падение самооценки. В этой связи понятен совет о том, что не видите позиционный торг, а говорите о выигрыше для каждого.

Зависимость формирования самооценки от установки рассмотрим на следующем примере. Американские психологи Розенталь и Якобсон поставили эксперимент: в начале учебного года убедили преподавателей в том, что от определенных учеников («поздноцветущих») следует ожидать больших успехов только к концу учебного года. На самом деле, ученики, обозначенные как «поздноцветущие», выбрали случайным образом.

Контроль по окончании эксперимента выявил, что «поздноцветущие» ученики действительно улучшили свои успехи в большей степени, чем другие дети. Подобное улучшение до некоторой степени определялось ожиданием преподавателей, которые, сами не сознавая того, реализовали в отношении «поздноцветущих» учеников определенные установки, проявлявшиеся в общении, в выражении лица, тоне голоса, манерах – во всем, что могло передать их положительные ожидания. Результаты эксперимента показали, что сообщаемые сигналы – позитивные или негативные – способствуют либо повышению, либо понижению самооценки у ученика и влияют на успешность действий.

Обобщенную самооценку выражает самоуважение. Высокое самоуважение означает, что человек не считает себя хуже других и положительно относится к себе как личности. Низкое самоуважение предполагает неуважение к себе, отрицательную оценку собственной личности.

Между идеалом, формируемым как перспектива развития, и реальной самооценкой (на данный момент), существует определенное расхождение, стимулирующее самоусовершенствование. К идеалу относится уровень притязаний, так как связан с целями, которые человек стремится достичь. С целями соразмеряется трудность текущих задач, выбираются те, которые представляются как преодолимыми, так и привлекательными.

Чувство собственного достоинства (ЧСД) на математическом языке формулы можно определить как частное от деления величины успеха (У) данного человека на его притязания (П):  $ЧСД = У/П$

При этом, чем выше успех и чем меньше притязания, тем выше чувство собственного достоинства, и наоборот. Люди с высоким чувством собст-

венного достоинства обладают гордостью за свое «Я», проявляют стремление отстаивать свое мнение, а с низким – отличаются сомнением, склонностью к непродуктивному упрямству, стремлением настаивать на своем с целью сохранения значимости в собственных глазах.

Учет уровня притязаний позволяет понять, почему человек подчас не радуется после удач и не огорчается после неуспеха. Такая, казалось бы, странная реакция объясняется имевшимся в данный момент уровнем притязаний. Ведь если расчет был на большие успехи, то нет причины радоваться, а если успехи не ожидались, то не от чего огорчаться.

При значительных отклонениях самооценки от адекватной у человека нарушается душевное равновесие и меняется стиль поведения. *Пониженная* самооценка проявляется в повышенной тревожности, постоянной боязни отрицательного мнения о себе, повышенной ранимости, побуждающей человека сокращать контакты с другими людьми.

Заниженная самооценка разрушает у человека надежды на успех, хорошее отношение к нему, реальные успехи и положительную оценку окружающих на свой счет воспринимает как временные, случайные.

В связи с повышенной ранимостью настроение подвержено частым колебаниям, остро реагируют на критику, порицания и, как следствие этого, становятся более зависимыми. Недооценка своей полезности уменьшает социальную активность, понижает инициативу, приводит к падению интереса к общественным делам. Люди с пониженной самооценкой в своей работе избегают соревнования, поскольку, поставив себе цель, не надеются на успех.

При *завышенной* самооценке человек самоуверенно берется за работу, превышающую его реальные возможности, что при неудаче может приводить его к разочарованию и стремлению переложить ответственность за нее на обстоятельства или других людей. Нередко люди становятся несчастными из-за внушенного им в детстве преувеличенного представления о своей значимости, страдая долгие годы из-за уязвленного самолюбия.

Завышенная самооценка и притязания, естественно, не получают желаемого отклика и признания у окружающих людей, что может способствовать отчуждению такой личности от принятых в данном обществе норм поведения и побудить человека на поиски такого образа жизни и такой среды, которые обеспечили бы ему удовлетворение чрезмерных притязаний.

Как слишком высокое, так и слишком низкое самоуважение чреваты нарушениями душевного равновесия. Крайние случаи квалифицируются как патологические отклонения - психастения и паранойя. Психастения возникает на фоне крайне заниженной самооценки и характеризуется хроническим безволием, проявляющимся в безынициативности, постоянной нерешительности, боязливости, повышенной впечатлительности, мнительности. Такие люди вечно боятся не успеть, опоздать, избегают любой возможности проявить инициативу, постоянно сомневаются во всем.

Паранойя – навязчивая идея о своем превосходстве над окружающими, особом предназначении своей личности. Мелкие обиды воспринимаются очень остро, недостатки других преувеличиваются, повышено критичны, недоверчивы и подозрительны к окружающим.

Человек *стремится* к состоянию *душевного равновесия* и для этого может *изменять оценку* внешних событий и самого себя, достигая таким путем самоуважения. Для человека типично стремление к самооправданию, желанию совместить удобства, выгоды, удовлетворение желаний с чувством собственного достоинства и значительности, с одобрением среды.

Самооценка может показывать, как человек оценивает себя по отношению к некоторому отдельному свойству, а самоуважение выражает обобщенную самооценку. Высокое самоуважение означает, что человек не считает себя хуже других и положительно относится к себе как личности. Низкое самоуважение предполагает неуважение к себе, отрицательную оценку собственной личности.

Между идеалом, формируемым как перспектива развития, и реальной самооценкой (на данный момент) существует определенное расхождение, стимулирующее самосовершенствование. К идеалу относится уровень притязаний, так как связан с целями, которые человек стремится достичь. С целями соразмеряется трудность текущих задач, из них выбираются те, которые представляются как преодолимыми, так и привлекательными.

*Если в процессе сотрудничества с человеком возникает необходимость изменить его жизненную позицию, то как это лучше всего сделать?* Словесного разъяснения новой позиции, сообщения доказательств ее целесообразности часто совершенно недостаточно, необходимо *побудить* человека *действовать* в соответствии с этой позицией. Для эффективного переориентирования нежелательно резко противопоставлять новую позицию старой, опирающейся на опыт, категорично высказываться. В таких случаях неминуем негативный эффект - *эффект контраста*.

Воздействия следует реализовывать в форме последовательных шагов, когда каждый шаг приводит лишь к частичному изменению позиции, и делать перерыв, способствующий тому, чтобы человек ощутил новую, измененную позицию как свою собственную. Частичное изменение воспринимается легко и может не осознаваться. Это явление в психологии называется *эффектом ассимиляции*.

Большое значение имеет то, от кого исходит данное воздействие. Было установлено, что желательное влияние могут оказать на нас те люди, к которым у нас возникло положительное отношение. Люди, к которым мы относимся отрицательно, вырабатывают у нас отношение, противоположное тому, которое они пытаются создать. Стремление сохранить имеющееся представление о себе вызывает действие механизма сопротивления, или психологической защиты. Поведение человека почти сплошь и рядом является компенсаторным, или психозащитным.

## ЗАДАНИЕ ДЛЯ САМОРАЗВИТИЯ

Умение фантазировать – создавать воображаемые ситуации своей жизни и переживать их так, как если бы все это происходило на самом деле – это важнейший ресурс в развитии человека, особенно если он представляет свое возможное будущее.

Для расширения собственных возможностей и достижения желаемого предлагается пережить опыт личностного роста, последовательно обдумывая и отвечая на следующие **вопросы**:

1. **Чего я хочу?** Позитивно сформулируйте цель (например, хочу научиться общаться. Быть уверенным человеком. Получить работу и т.п.). Деструктивная формулировка – например, « не хочу огорчаться по всяким пустякам» – не определяет цели, при этом закономерен вопрос: так чего же ты хочешь?
2. **Мои ограничения и мои возможности.** Что мне мешает достичь желаемого и чем я располагаю для этого уже сейчас?
3. **Что мне необходимо сделать, чтобы достичь желаемого?**
4. **Как я узнаю о том, что достиг желаемого?** Что буду чувствовать, делать?
5. **Что еще измениться в моей жизни с достижением желаемого?**

↪ Логика побуждения изменения состоит в выделении цели в качестве фигуры (этим объясняется детализация ограничений, возможностей, признаков нового поведения и закрепление результата с помощью протяженности полученного опыта на другие объекты).

## Задания на исследование личности

### 1. Упражнение на самонаблюдение

Подумайте и ответьте на вопрос: «Кто я, какой я?» Не менее 10 ответов запишите в той формулировке, как они осознаются вами. Затем на этот же вопрос ответьте в соответствии с тем, как на него ответили бы ваши родители. Количество ответов должно быть равно предыдущему варианту. Теперь ответьте на этот же вопрос так, как по вашему мнению отозвался бы о вас лучший друг. Количество вариантов ответа так же соответствует предыдущему.

Внимательно перечитайте полученные варианты ответов, сравните их и заметьте:

- на чем основано восприятие и оценка вас другими людьми? Разделяют ли они ваше собственное мнение о вас?
- В чем сходство и каковы различия? Если они воспринимают вас иначе, то на чем основана данная оценка?

- Насколько выявленные различия зависят от индивидуальных особенностей этих людей, как их ожидания формируют суждения о вас, которые вы им приписали в приведенном перечне качеств?
- Какие качества вы считаете не вашими?
- Какие качества хотели бы в себе изменить?

## 2. Упражнение на самоисследование

Выполнение задания предполагает ведение записи. Подумайте о двух ваших знакомых, к которым вы испытываете симпатию, и запишите по 5 качеств каждого из них. Это могут быть любые качества, которые, как вы считаете, их характеризуют.

Теперь, подумайте о двух неприятных вам людях и так же запишите по 5 качеств, характерных для каждого из них.

Исследуйте, в чем сходство и различие этих людей (приятных и неприятных вам). По каким личностным особенностям люди нравятся или не нравятся вам? Что вас привлекает в окружающих и что отталкивает?

В чем вы можете заметить связь собственной самохарактеристики с оцениваемыми вами другими людьми?

## 3. Упражнение на самоанализ

Заняв удобную позу, некоторое время просто наблюдайте за своими ощущениями, чувствами, мыслями, позвольте им быть. Как долго вы можете это делать? Возрастает ли желание прекратить это «глупое» занятие?

Преодолев сопротивление – желание закончить это «бесполезное» занятие, продолжайте прислушиваться к себе. Чего вы хотите? К чему стремитесь? Что для вас сейчас главное? Представьте образ своего желания, сделав его ясным и четким для себя. Используя краски, фломастеры, карандаши и пр., отразите приходящие мысли в символическом рисунке. Еще раз обратите внимание на смысл: «Что бы это значило?»

Подумайте и сформулируйте в позитивной манере - «я *хочу*, я *буду* чувствовать, думать, делать» (но не «я не хочу, не буду»), что для достижения желаемого вы будете делать.

## 14. Способы психологической защиты

**Психологическая защита** - это особая психическая *активность, направленная на сохранение самоуважения* в условиях мотивационного конфликта, проявляющаяся в тенденции уменьшить диссонанс, отторгая или искажая информацию, расцениваемую как неблагоприятную и разрушающую первоначальные представления о себе и других.

Механизм психологической защиты связан с реорганизацией осознаваемых и неосознаваемых компонентов системы ценностей, направленной на то, чтобы лишить значимости и тем самым обезвредить психологически травмирующие моменты. Опыт, не совместимый с представлением человека о себе, имеет тенденцию не допускаться к осознанию. Восприятие угрозы сопровождается мобилизацией защиты с целью поддержать структуру «я». Это достигается либо искажением восприятия, либо отрицанием воспринятого, либо его забыванием.

Функции психологической защиты противоречивы в том плане, что, способствуя адаптации человека к своему внутреннему миру и психическому состоянию (оберегая приемлемый уровень собственного достоинства), они могут ухудшить приспособленность к внешней социальной среде. Например, падение уровня притязаний после неудачи можно рассматривать как механизм защиты, предупреждающий огорчения от последующих неудач, но в то же время снижающий вероятность победы.

Как объяснить стойкость очагов отрицательного эмоционального возбуждения, возникающих при переживании критических ситуаций? Это связано с эффектом незавершенности действия. Препятствие ведет к прерыванию действия до тех пор, пока оно не будет преодолено или человек не откажется от его преодоления. При этом действие оказывается незавершенным либо в своем внешнем, материальном плане, либо во внутреннем, коль скоро решение преодолеть препятствие или отказаться от действия еще не принято. Как показано экспериментами Б.Зейгарник, именно незавершенные действия (и сопутствующие им обстоятельства) запоминаются лучше завершенных и, что особенно важно, запоминаются произвольно. *Незаконченные* действия формируют *тенденцию* к их *завершению*, при этом, если прямое завершение невозможно, человек начинает совершать *замещающие* действия.

В экспериментальных условиях была воспроизведена ситуация, отчетливо выявившая эффект психологической защиты. Студентам предлагалось опознать и как можно быстрее отреагировать на ряд слов, предъявлявшихся на экране в дефиците времени. Среди слов были слова-табу (бранные, неприличные) и нейтральные. Оказалось, что порог опознания слов-табу был существенно выше, чем нейтральных.

Защитные механизмы начинают свое действие, когда достижение цели нормальным способом невозможно или когда человек полагает, что оно невозможно. Важно подчеркнуть, что это не способы достижения желаемой цели, а способы организации частичного и временного душевного равновесия с тем, чтобы собрать силы для реального преодоления возникших трудностей, т. е. разрешения конфликта соответствующими поступками.

Люди по-разному реагируют на свои внутренние трудности. Одни, отрицая их существование, подавляют склонности, которые доставляют им неудобства, и отвергают некоторые свои желания как нереальные и невозмож-

ные. Приспособление в этом случае достигается за счет изменения восприятия. Сначала человек отрицает то, что нежелательно, но, постепенно может привыкнуть к такой ориентации, действительно забыть болезненные сигналы и действовать так, как если бы их не существовало.

Другие же преодолевают конфликты, пытаясь манипулировать беспокоящими их объектами, стремясь овладеть событиями и изменить их в нужном направлении.

Третьи находят выход в самооправдании и снисхождении к своим побуждениям, а четвертые прибегают к различным формам самообмана.

Может ли человек забыть то, что ему неудобно? Да, может. *Забывание* по этой причине **называется подавлением**. Здесь работает либо «цензор», который на подсознательном уровне вмешивается и прекращает вывод информации из памяти, либо неприятная информация снабжается при запоминании особыми знаками, так что в дальнейшем ее особенно трудно вспомнить.

К механизмам психологической защиты относится *отрицание, вытеснение, проекцию, идентификацию, рационализацию, включение, замещение, отчуждение*.

**Отрицание** сводится к тому, что информация, которая тревожит и может привести к конфликту (имеется в виду конфликт, возникающий при появлении мотивов, противоречащих основным установкам личности, или информации, которая угрожает самосохранению, престижу, самооценке), не воспринимается. Отрицание не позволяет человеку адекватно оценивать происходящее вокруг, что, в свою очередь, вызывает затруднения в поведении. Например, при массовом социологическом исследовании взрослым людям задавали вопрос, убедили ли их материалы прессы в том, что курение вызывает рак легких. Положительный ответ дали 54% некурящих и только 28% курящих. Большинство курящих отрицали значение приводимых фактов, поскольку их принятие означало бы осознание серьезной опасности для их собственного здоровья.

**Вытеснение** - бессознательный психический акт, при котором неприемлемая информация или мотив отвергаются цензурой на пороге сознания. Например, особо неудобные для нас факты особенно легко забываются. Ущемленное самолюбие, задетая гордость и обида могут породить декларирование ложных мотивов своих поступков, чтобы скрыть истинные не только от других, но и от себя. Истинные, но неприятные мотивы вытесняются с тем, чтобы их заместили другие, приемлемые с точки зрения социального окружения и потому не вызывающие стыда и угрызений совести.

Вытесненный мотив, не находя разрешения в поведении, сохраняет свои эмоциональные и вегетативные компоненты. Несмотря на то, что содержательная сторона травмирующей ситуации не осознается и человек может активно забыть сам факт того, что он совершил некоторый неблагоприятный поступок, например, струсил, тем не менее конфликт сохраняется, а вызванное им эмоционально-вегетативное напряжение субъективно может восприни-

маться как состояние неопределенной тревоги. Поэтому вытесненные влечения могут проявляться в невротических и психофизиологических симптомах. Обмолвки, описки, неловкие движения также нередко свидетельствуют о вытеснении. Интересно, что быстрее всего вытесняется и забывается человеком не то плохое, что ему сделали люди, а то плохое, что он причинил себе или другим.

При вытеснении неразрешенный конфликт обнаруживает себя различными симптомами, высоким уровнем тревожности и чувством дискомфорта. Типичный пример вытеснения: мужчина 28 лет однажды спускаясь утром по лестнице, чтобы пойти на работу, вдруг остановился, так как у него появилась мысль: не осталась ли открытой дверь? Вернулся, проверил - дверь была плотно закрыта. С этого времени его стало преследовать навязчивое сомнение: не осталась ли дверь открытой? При уходе из дому дверь закрывалась женой на засовы, задвижки, замки и тем не менее он помногу раз в день, оставив работу, вынужден был возвращаться домой, чтобы проверить, не осталась ли дверь открытой. Он понимал необоснованность своей тревоги, боролся с ней, но не мог ее преодолеть. Причин для подобного поведения не находил. Оно казалось ему возникшим без всякого внешнего повода.

Но не бывает ничего случайного. Предыстория подобной навязчивости такова. Мужчина был женат вторично, первую жену он очень любил и прожил с нею около двух лет. К концу этого периода он стал вспыльчивым, раздражительным, отношения с женой стали ухудшаться. Как-то раз, придя домой и застав дверь открытой, он нашел записку от жены, в которой она сообщила, что ушла от него. Он очень болезненно переживал уход жены, просил ее вернуться, но она отказалась. Через полтора года он женился вторично. Брак оказался удачным, они прожили вместе около двух лет, когда внезапно развилось навязчивое поведение. Жена отметила, что незадолго до появления описанной навязчивости супруг стал вспыльчивым, раздражительным, ворчливым, и в связи с этим отношения между ними ухудшились. Сам мужчина этого не замечал.

В приведенном случае навязчивое состояние отражало переживания человека. Возникшая внутренняя связь между открытой дверью и уходом первой жены означала в скрытой символической форме боязнь потерять вторую жену, когда отношения с ней стали ухудшаться. Мысль о потере оказалась для него столь тягостной, что она была вытеснена, т. е. не нашла отражения в сознании, и прорвалась в скрытой форме в виде боязни застать дверь дома открытой. Осознание этой связи привело к избавлению от этого состояния.

Вытеснение провоцирует напряжение и тревогу. Бывает, что человек должен принять какое-то трудное решение, связанное для него с длительными волнениями и переживаниями. В таком случае он может внезапно «забыть» об этом деле. Аналогично он способен полностью утратить воспоминание о своем неэтичном поступке, невыполненном обещании. Возникает амнестический барьер - охранительное забвение. Если вы замечаете, что не-

однократно забываете нечто, то пора задать себе вопрос, действительно ли вы хотите этого.

**Проекция** - бессознательный перенос (приписывание) собственных чувств, желаний и влечений (в которых человек не хочет себе сознаться, понимая их социальную неприемлемость) на другое лицо. Например, когда человек по отношению к кому-то проявил агрессию, у него нередко возникает тенденция понизить привлекательные качества пострадавшего. Человек, постоянно приписывающий другим собственные стремления, противоречащие его моральным нормам, получил даже специальное название - ханжа.

**Идентификация** - бессознательный перенос на себя чувств и качеств, присущих другому человеку. Так, дети бессознательно уподобляются родителям.

**Рационализация** – псевдоразумное объяснение человеком своих желаний, поступков, в действительности вызванных причинами, признание которых грозило бы потерей самоуважения. Рационализация связана с попыткой снизить ценность недоступного. Так, не получив желаемого, человек убеждает себя, что «не очень-то и хотелось». Наиболее яркие феномены рационализации получили названия «кислый виноград» и «сладкий лимон». Первый, известный по басне Эзопа «Лиса и виноград», отражает понижение значимости недоступного. Защита по типу «сладкого лимона» направлена не столько на дискредитацию недостижимого объекта, сколько на преувеличение ценности имеющегося. Например, если человек демонстрирует пренебрежительное отношение к высшему образованию, то не исключено, что он защищается от огорчений. Похвальба любовными подвигами тоже может выступать как психологическая защита от представления о себе как о сексуально неполноценном человеке.

Близким к рационализации способом психологической защиты является **включение**, при котором также переоценивается значимость травмирующего фактора. Для этого используется новая глобальная система ценностей, куда прежняя система входит как часть, и тогда относительная значимость травмирующего фактора понижается на фоне других, более мощных. Примером защиты по типу включения является катарсис - облегчение внутреннего конфликта при сопереживании. Если человек наблюдает и сопереживает драматические ситуации других людей, существенно более тягостные и травмирующие, чем те, которые тревожат его самого, он начинает смотреть на свои беды по-другому, оценивая их по сравнению с чужими. Издревле катарсис связывают с театром. Действительно, собственные мучительные состояния зрителей могут облегчаться, когда они переживают события, происходящие с героями классической трагедии на театральной сцене. В этом - одно из благотворных влияний театрального искусства на психику человека. Из сказанного становится понятным, что люди, способные искренне сопереживать страданиям окружающих, не только облегчают их другим, но способствуют улучшению и своего психического здоровья. Отсюда понятен

совет: если трудно – помоги другому.

**Замещение** - перенос действия, направленного на недоступный объект, на действие с доступным объектом. Замещение разряжает напряжение, созданное недоступной потребностью, но не приводит к желаемой цели. Замещающая деятельность может отличаться от исходной переводом активности в иной план, например из практического осуществления в мир фантазии. В Японии работает балаганчик «Отведи душу». Посетитель входит в темное помещение, отгороженное от улицы занавеской, получает несколько простых тарелок, бьет их по одной и удаляется, разряжая таким образом свое внутреннее напряжение. Такое замещение мы часто видим в жизни, когда человек срывает свое раздражение, гнев, досаду, вызванные одним лицом, на другом человеке или на первом попавшемся предмете.

**Изоляция, или отчуждение** - обособление внутри сознания травмирующих факторов. Неприятным эмоциям блокируется доступ в сознание, так что связь между каким-то событием и его эмоциональной окраской не отражается в сознании. Этот вид защиты напоминает «синдром отчуждения», для которого характерно чувство утраты эмоциональной связи с другими людьми, ранее значимыми событиями или собственными переживаниями, хотя их реальность осознается. Феномены дереализации, деперсонализации и расщепления личности (множественности «я») могут быть связаны с такой защитой.

Когда человек, относясь к себе в целом положительно, допускает в сознание представление о своем несовершенстве, о недостатках, проявляющихся в конкретных действиях, то он становится на путь их преодоления. Он может изменять свои поступки.

Как можно «достучаться» до человека, чтобы он осознал целесообразность и необходимость изменения? Ответ на данный вопрос дает знание приемов снятия сопротивления и преодоления психологической защиты.

### Упражнение

☞ Осмыслите содержание следующего высказывания: «Боже, дай мне разум и душевный покой принять то, что я не в силах изменить, мужество изменить то, что могу, и мудрость, чтобы отличить одно от другого».

Подумайте, какую проблему из собственной жизни можно исследовать с тем, чтобы вычленив в ней то, что изменить нельзя, и то, что можно изменить. Что вы чувствуете, осознав проблему в новом аспекте, как к этому относитесь? Насколько легко было для вас выполнять это задание?

### ЗАДАНИЕ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ

(Ответы на с.107)

1. Почему влюбленные с трудом вспоминают плохие качества того, кого любят?

Выберите один наиболее точный ответ.

- а) Такова психология людей
  - б) Срабатывает психологическая защита «вытеснение»
  - в) Потому что плохое быстрее забывается
2. Почему трудно вспомнить положительные черты того, кого ненави-дишь? Выберите два варианта ответа.
- а) Потому что воспоминание об этом неприятно
  - б) Потому что срабатывает психологическая защита «вытеснение»
  - в) Потому что плохое запоминается лучше, чем хорошее.
  - г) Потому что важнее знать плохое, а не хорошее, поэтому хорошее вспоминается с трудом.
3. Студент, сдавший экзамен на двойку, говорит своим друзьям: «Поду-маешь, двойка! Все это ерунда». Почему он так реагирует, хотя, гото-вясь к экзамену и отвечая на билет, хотел избежать такой оценки? Выберите один вариант ответа.
- а) Сработала психологическая защита «вытеснение»
  - б) Сработала психологическая защита «рациональное объяснение»
  - в) А что ему еще оставалось делать

## **15. Приемы снятия сопротивления и преодоления психологической защиты**

В повседневном общении, стремясь не нанести ущерба своей репутации, опасаясь, что некоторые неблагоприятные тенденции могут стать известными заинтересованным лицам, в силу естественной стеснительности и т. п. человек сопротивляется вторжению в свой внутренний мир, старается отвлечь внимание от особо актуальных для него проблем. Возникающее *сопротивление* - не только помеха желаемому воздействию, но и сигнал приближения к действительно значимым для человека переживаниям.

Впервые этот термин был употреблен в 1900г. З.Фрейдом, определявшим сопротивление как своеобразную оппозицию, включающую все контролируемые силы, или психические функции (эмоции, побуждения, отношения, идеи, фантазии, действия и пр.) В этом смысле *вид* сопротивления показывает, как человек *обычно защищается* от проблем в своей жизни.

Ученик З.Фрейда В.Райх и позднее Ф.Перлз стали рассматривать *сопротивление как переживание внутренней преграды*, возникающей у человека по отношению к возможным изменениям в поведении или при осознании значимых переживаний. Дж.Буженталь связывает необходимость сопротивления с *защитой целостности* конструкта «Я и внешний мир».

Сопротивление вторжению во внутренний мир личности может принимать различные формы - от явной агрессии до завуалированных форм ук-

лонения от обсуждения наиболее значимых проблем, иногда это даже особая податливость, когда, со всем соглашаясь, человек не приемлет позиции убеждающего.

В определенных ситуациях реакции сопротивления являются адекватными, и нет необходимости полностью их избегать. Более важно, учиться правильно оценивать происходящее, не преувеличивая и не преуменьшая опасности.

Напомним, что целенаправленно можно повлиять только на то, что остается в поле сознания, а автоматизированные и автономные действия управляются подсознательно и находятся вне сферы волевых решений. Поэтому *ключевая задача самоуправления - осознать* причины подсознательно направляемого поведения. С того момента, как мы начинаем отдавать себе отчет в ситуации, мы уже перестаем быть прежними.

Для целей саморазвития и помощи другим полезно понимать, какими средствами можно в допустимых пределах нейтрализовать или ослабить действие защитных механизмов.

*Для начала необходимо выяснить, как распознать защитное поведение?* Вы уже научились распознавать механизмы психологической защиты, проявляющиеся в определенном поведении. Под влиянием защиты поведение человека может становиться нелепым, появляются причудливые объяснения, неадекватность прогноза возможных последствий действий. Например, типичные объяснения своих поступков могут быть следующими. Потерпев неудачу, человек срочно снижает значимость травмирующего фактора, не заботясь о внутренней непротиворечивости своей аргументации: «Пусть я меньше зарабатываю, зато я порядочный человек». Либо он осуществляет перекладывание вины за результаты своих действий на другого, даже когда всем, и ему в том числе, это очевидно. Вместе с попытками уменьшить диссонанс между желаниями и достижениями человек по непонятным для окружающих причинам уходит от ситуаций и информации, которые могут усилить неприятное переживание этого расхождения. Избегание подобных ситуаций проявляется в неожиданном уходе из семьи, изоляции, отчуждении от группы.

Одним словом, человеку изменяет его обычная логика, он становится эгоцентричным. **Эгоцентризм** - это психологическое явление, которое в обыденном сознании связывается с излишней концентрацией человека на себе и своих проблемах. В норме это одна из составляющих Я-концепции личности. Нормальный эгоцентризм - это установка на рациональное осмысление себя, своих качеств и проявлений. Мысль о себе никогда не может быть совершенно свободна от эмоций. Умение критично смотреть на себя со стороны и давать достаточно объективные оценки по известным личностным параметрам не исключает и глубокого дискомфорта, недовольства собой.

В эгоцентризме соединяется взгляд внутрь себя со взглядом на себя со стороны, через оценки, которые дают окружающие люди. И этот взгляд дос-

таточно произволен, «включается» и «выключается» по желанию человека. В нем нет хронической, болезненной навязчивости, застревания.

Но в ситуации внутреннего конфликта эгоцентризм утрачивает норму, происходит фиксирование на одном из качеств своего «Я». Нередко это приобретает характер недержания речи: человек вдруг начинает рассказывать что-то и никак не может остановиться, хотя и осознает, что это уже лишнее, доказывать, как ему трудно, что его переживания - самые тяжелые.

Все внимание человека с повышенным эгоцентризмом сужено на индивидуальные проблемы, в контактах с другими он не учитывает их понимания проблемы, не может встать на их точку зрения, предвидеть реакцию на свои действия, что неизбежно приводит к ухудшению взаимоотношений с окружающими, к конфликтным ситуациям.

При решении проблемы учитываются только собственные интересы, сознание сужено, человек не замечает альтернатив, не совпадающих с его представлениями.

В чем причина? Она в том, что *защита трансформирует способы анализа* собственных мотивов и поступков, поскольку такая измененная логика позволяет оправдаться перед собой, перед кем-то, удовлетворить глубинные, но социально порицаемые тенденции. Переживание, неприемлемое для собственных осознанных установок, модифицирует сознание, выступая в нем под маской мотивов иного рода, субъективно оцениваемых положительно и приемлемых для человека, но объективно толкающих на отклоняющееся от личных или социальных норм поведение.

Итак, вы выявили защитное поведение у человека. Каков следующий шаг? В общении с теми, кто поглощен проблемой своего состояния и своим «Я», необходимо придерживаться *следующих правил*:

- Прежде всего, *искренне поддержать*, похвалить, *поднять значимость* в собственных глазах, но ни в коем случае не выказывать неприязни к эгоцентрической направленности. Не обвинять («Распустился!», «Сам виноват»), не презирать, не упрекать и не стыдить («Посмотри на себя: ты просто смешон!», «Постыдился бы!»), не требовать невозможного («Возьми себя в руки!», «Прекрати!»).

Такие формы прямой атаки только ранят личность и тем усиливают, подкрепляют эгоцентризм. Возможно, что после ваших упреков и замечаний этот человек при вас удержится от вербальных выражений эгоцентризма (будет стараться молчать). Но обида только усилит негативные переживания. Действует элементарная *закономерность: неприязнь никого не лечит*, отрицательные эмоции вызывают только отрицательное отношение к воздействию и к его источнику, т.е. к вам.

Упреки, даже за фактически допущенные ошибки, деморализуют виновного, вселяют в него неуверенность в своих силах. Он начинает относиться к неудачам как к неизбежным. Психологические следствия подобной деморализации могут проявиться в ожесточении, равнодушии, унынии, на-

пряженности. Если обращаться с недостойным человеком так, как он того заслуживает, то можно испортить его еще больше, обращение с ним как с достойным способствует тому, что он делается лучше. В «Братьях Карамазовых» Ф. Достоевского Карамазов-отец говорит, что если бы он только был уверен, что его примут за милейшего и умнейшего человека, то каким бы он тогда стал добрым человеком. И это не фарс.

- Щадите самолюбие собеседника и *говорите от своего имени* – прием «я – высказывания» (например, «на вашем месте я бы несомненно поступил так же, если бы располагал теми же сведениями. Но, к сожалению, вас не полностью или не совсем точно информировали» и т.п.) Лобовые словесные наставления не способствуют коррекции характера, его выравниванию и развитию, а приводят в действие механизм психологической защиты (ведь данные действия следует расценить как психотравмирующие).
- Если вы не можете преодолеть презрительной брезгливости к человеку, который и сам тяготится своим эгоцентризмом, вы можете *отойти* от него, не скрывая, что вам с ним тоже трудно! Но высказывать презрения не следует по причине, указанной выше.
- Как и всякая боль (или психологическая трудность), эгоцентризм может породить острую потребность в сочувствии. Выдайте это *сочувствие* полной мерой и всерьез, не отказывая при этом человеку в уважении.
- Только при соблюдении этих условий можно и нужно попытаться разорвать порочный круг эгоцентризма. Для этого используются самые *разнообразные дела*, непременно требующие пристального внимания. Чем разнообразнее и непривычнее они будут, тем больше от них будет пользы.
- Нормализации сферы отношений способствует *группа*, объединяемая общей задачей. *Взаимный обмен* функциями (исполнение и контроль) освобождает от привычной замкнутости внимания только на себе и своих проблемах.

При получении своевременной поддержки защита, связанная со страхом осуждения, слабеет, человек становится доступнее критике, что дает ему силы преодолеть свои недостатки.

Даже если человек уже способен воспринимать критику, надо *помнить о предельных* усваиваемых дозах *расхождения* между его позицией и другой - противостоящей. Когда эти позиции прямо противоположны, усвоение прекращается, и вновь включается один из защитных механизмов, и вновь доминирует версия, согласно которой тот, кто возражает, - человек глупый, мало знающий, мало опытный, мало авторитетный, поэтому его позиция не значима и может быть отвергнута.

Подготовка человека к разумному осознанию его неблагоприятных поступков сводится к тому, чтобы мелкими шагами изменять его понимание и прогноз, постепенно подводя его к реальной оценке случившегося. Чем больше неожиданность, тем сильнее эмоциональная реакция и тем вероят-

нее включение механизма защиты.

В тех случаях, когда обнаруживается полное неприятие контраргументов, разумнее подвигать человека к новой точке зрения, критикуя вначале частности на фоне общей доброжелательности и подчеркивая объединяющие моменты, и лишь затем - разъединяющие, подавая их как второстепенные. Здесь полезно использовать *метод Сократа*. Он рекомендовал сначала встать на неверную точку зрения - вместе с ошибающимся собеседником, изыскать и обсудить ее положительные стороны и на этом основании объявить себя союзником - теперь уже общей точки зрения. Общаясь с ним дружески, как с союзником, путем дальнейших рассуждений, взвешивая уже не только «за», но и «против», перейти вместе с ним на правильную точку зрения.

Воздействие, направленное на коррекцию наличной позиции, эффективнее, если советы и *рекомендации* подаются в несколько общем, *незавершенном виде*, особенно при высоком культурном и образовательном статусе собеседника. Определенность может быть воспринята как форма давления. Облегчение восприятия, лучшее усвоение неоднозначных формулировок происходит *за счет* индивидуальной *активности самого человека*, который доопределяет воспринятое, перерабатывает его и придает ему собственную, лично-значимую, завершенную форму. Вложив свои усилия в понимание, в оформление рекомендации, человек становится соавтором идеи, и тогда это уже не навязанное со стороны, а свое мнение, и тем самым становится излишней защита от вторжения постороннего в его внутренний мир.

Важно *разобраться*, относит ли человек неудачи на счет *своих слабых способностей* или *недостатка затраченных усилий*. Ведь, как многие предполагают, способности изменить нельзя, поэтому мысль о своих слабых способностях неприятна и имеет тенденцию вытесняться, прекращая активность. Как установлено психологическими исследованиями, в первом случае человек быстрее отказывается от попыток осуществить свое намерение. Поэтому желая поддержать его активность, можно подсказать ему: задача очень сложная и даже от очень способных людей обычно требует усилий больше, чем было им затрачено.

При необходимости обратить внимание человека на неудачные формы его поведения или аргументации *лучше говорить* не о них непосредственно, а о своем восприятии и своих переживаниях в соответствующей ситуации, например, «Мне всегда неловко смотреть, когда человек, сидя в транспорте, закрывает глаза, чтобы не видеть стоящей перед ним старушки»; «Я испытываю неудобства, когда слышу подобный, унтер-офицерский юмор» и т. п.

В чем преимущества такой косвенной критики? Во-первых, трудно спорить с человеком, который говорит о своих переживаниях, а не о моих недостатках. Во-вторых, не исключено, что не все так остро реагируют на подобные недостатки, и тогда это высказывание не слишком обидно, и можно думать, что я не такой уж плохой человек. Пилюля подслащена, и защита

пропускает информацию, а когда она усвоена, возможно и продолжение: конечно, я человек хороший, но ведь все-таки кому-то неловко, неудобно, так не стать ли мне лучше?

Допустив, что удалось способствовать осознанию травмирующей ситуации, что последует за этим? *Изменение субъективной оценки ситуации*, которое ведет к восстановлению осознанной саморегуляции, и *формирование убежденности* в необходимости активной жизненной позиции. Полководцы неоднократно подчеркивали, что средством, парализующим действие страха, служит активное участие в бою. Надо быть не только сильнее, чтобы наступать, но так же и наступать, чтобы быть сильнее.

Конструктивный подход к преодолению возникшей у человека трудности предполагает прежде всего сопоставление оценки данной трудности со шкалой его главных жизненных ценностей. Сможет ли человек изменить свою установку и пересмотреть отношение к событиям, зависит от психической гибкости. При ортодоксальных, плохо корректируемых взглядах обстоятельства жизни могут вызвать столь тяжелые душевные конфликты, что для того, чтобы их пережить, не изменяя своих критериев ценности, человек реконструирует всю модель мира, строит удобный для себя мир фантазий и мечты и уходит в него жить, как улитка в раковину. Чтобы предупредить подобную самоизоляцию, следует усилить способность изменять отношение к самому себе, переоценивать и изменять свой внутренний опыт, глядеть на себя как бы другими глазами.

Одним из источников глубинных внутренних конфликтов выступает абсолютная концентрация человека на одной идее или цели. Подобная чрезмерная ограниченность наносит ущерб развитию личности и понижает вероятность достижения желаемой цели. Примером может служить история Сальери, причина трагедии которого - узость его интересов (музыка - не просто главный или центральный, а единственный интерес).

Идея, оккупировавшая все поле сознания, делает человека недоступным ни для каких других идей - возникают предпосылки развития ограниченности и косности психики. В этом плане нельзя недооценивать *влияние различных увлечений* (хобби). Они сохраняют открытость психики для новых влияний и интересов и образуют противовес в критических ситуациях.

Многие люди считают, что они не могут измениться. Даже испытывая трудности в социальном общении или профессиональной сфере, связанные с определенными личностными особенностями, они склонны воспринимать себя как некую абсолютно стабильную неизменяемую личность («уж такой я невезучий») и поэтому не только не стремятся к активному преобразованию своего поведения, но, не допуская такой возможности, требуют от окружающих учета «специфики их характеров». Чем динамичнее и пластичнее установки на самопрограммирование, тем стабильнее личность, адаптированное, гармоничнее.

Когда решение связано с выбором, положительные стороны отвергнутой

альтернативы и отрицательные стороны избранной создают диссонанс с принятым решением. Для *уменьшения* чувства внутреннего конфликта у людей с негибкой психикой необходимо извне, «задним числом» *повысить ценность* совершенного ими действия или обесценить его негативные аспекты.

Итак, только достаточная психическая гибкость позволяет сохранить адекватную модель мира, этому способствует понимание того, что мир меняется и мы меняемся вместе с ним - нет вечных и неизменных позиций: они определяются и корректируются жизнью.

Для активного управления своим состоянием и поведением, завоевания сознания для нужных поступков и образов, чтобы они обрели прочность и устойчивость, их надо *фиксировать словами*. Чем точнее и конкретнее словесные формулировки, тем легче человеку управлять собой, своим психическим и физическим состоянием.

*Исповедь* после нарушения любого социального табу - широко распространенный ритуал. Рациональность исповеди связана с уменьшением страдания. В обществе с предписываемыми нормами поведения у человека возникает множество скрытых, приглушенных конфликтов, которые питают враждебность, ненависть, озлобление. Откровенная беседа при уверенности в сохранении тайны раскрепощает личность, вызывая своего рода духовный взрыв, и создает атмосферу очищения.

Человек с помощью частичного отреагирования освобождается от своих отрицательных эмоций, а это сопровождается душевным подъемом. При этом, рассказывая кому-то о себе, человек поневоле становится слушателем, обратная связь помогает ему лучше разобраться в себе. Кроме того, он начинает понимать, что рядом есть другой человек, разделяющий его бремя, для которого его беды близки, а переживания тяжелы.

Надо учитывать и то, что нередко в процессе исповеди человек расстается с тайнами, которые требуют специальных больших усилий по их сокрытию, и это тоже способствует облегчению состояния. *Катарсис исповеди и признания* проявляется в снятии различных форм напряжения путем разделения ноши с другим, переложения части ответственности на другого.

Когда у человека обнаруживается не лучший стиль поведения, желательно не столько апеллировать к его сознательности, сколько *стимулировать познавательные и творческие потребности*, не повторять банальности о вреде эгоизма, а *сосредоточить* его усилия на повышении мастерства в своем деле. Тогда у него появляются обоснованные надежды и на рост уважения к нему, и на повышение его удовлетворенности жизнью.

## 16. ПРИРОДА СТРЕССА И СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ

*Стресс* – это состояние повышенного психического напряжения, обусловленное необходимостью приспособления к неблагоприятным факторам.

Стресс, как комплексный процесс, включает физиологические и психологические компоненты. С помощью стресса организм мобилизует себя на самозащиту, на приспособление к новой ситуации, приводит в действие неспецифические защитные механизмы, обеспечивающие сопротивление воздействию повышенного напряжения или адаптацию к нему.

Г.Селье (автор теории общего адаптационного синдрома) определяет его как совокупность стереотипных, филогенетически запрограммированных неспецифических реакций организма, первично подготавливающих к физической активности (к сопротивлению, борьбе или бегству).

Слабые воздействия не приводят к стрессу, он возникает только тогда, когда влияние стрессора превосходит приспособительные возможности человека. При стрессовых воздействиях в кровь начинают выделяться определенные гормоны. Под их воздействием изменяется режим работы многих органов и систем организма, например, учащается ритм сердца, повышается свертываемость крови, изменяются защитные свойства организма. Организм подготовлен к борьбе, готов справиться с опасностью, тем или иным путем приспособиться к ней - в этом и состоит основное биологическое значение стресса.

Положительное влияние стресса умеренной силы проявляется:

- в улучшении внимания (объема и устойчивости),
- в повышении заинтересованности человека в достижении поставленной цели,
- в положительной эмоциональной окраске процесса работы,
- в сдвиге соматических показателей в сторону интенсификации.

Стрессорами могут быть и физические раздражители, и психические (информационные, эмоциональные), как реально действующие, так и вероятные. Человек реагирует не только на действительную опасность, но и на угрозу или напоминание о ней.

*Интенсивность* развивающейся *адаптационной активности* зависит не от физической силы воздействия, а *от личностной значимости* действующего фактора.

*Индивидуальная выраженность стресса* определяется в значительной мере *осознанием* человеком своей *ответственности* за себя, за окружающих, его *установкой* на свою роль в создавшейся ситуации.

Установлена прямая зависимость силы эмоционального напряжения и частоты пульса как следствия изменения степени ответственности человека. Например, у переводчиков-синхронистов при работе в особо ответственных условиях частота сердечных сокращений подчас достигает 160 ударов в минуту вместо обычных 77. Было установлено, что даже значительная физическая нагрузка не приводит у них к учащению пульса выше 145 ударов в минуту. Учащение пульса находится в прямой зависимости от степени их ответственности.

Стресс является составной частью жизни каждого человека, и его нельзя

избежать так же, как еды и питья. Стресс, по мнению Селье, создает «вкус к жизни». Но стрессовые воздействия *не* должны *превышать* приспособительные возможности организма и психики, ибо в этих случаях ухудшается самочувствие и человек может заболеть.

Почему стресс вызывает соматические заболевания? На состояние влияют не столько физиологические перестройки при мобилизации резервов, сколько психологические установки и личностная позиция человека.

Мощность органических изменений при стрессе определяется обобщенной оценкой ситуации, а она, в свою очередь, тесно связана с мерой ответственности человека за порученное ему дело. Признаки эмоционального напряжения, обнаруживающиеся в ответственных ситуациях, особо усиливаются в тех случаях, когда отсутствует физическая нагрузка.

Для изучения условий возникновения травмирующих ситуаций были разработаны экспериментальные модели развития ряда заболеваний у животных. Так, в экспериментах Портера и Брэди двух взрослых обезьян помещали рядом на специальных стульях, ограничивающих движение. Перед каждой находился рычаг. Обе обезьяны одновременно получали короткий удар электрического тока в ноги регулярно через 20 секунд. Они могли избежать удара, если первая (ответственная) обезьяна нажимала на рычаг (у второй рычаг не подключался к цепи). Ответственная обезьяна научилась нажимать рычаг, а вторая не обращала на него внимания. Уже через час после начала эксперимента в желудке обезьян начиналось усиленное выделение соляной кислоты. Через 23 дня в режиме «шесть часов такового воздействия - шесть часов перерыва» ответственная обезьяна умерла от язвы 12-перстной кишки. К этому времени у второй (безответственной) отчетливых признаков нездоровья не обнаружили, хотя она получила такое же количество ударов, что и первая обезьяна.

Проводился и такой эксперимент: животные (крысы) испытывали голод и жажду, хотя в клетке находились и пища, и вода, но, чтобы их достичь, нужно было преодолеть решетку, через которую пропускали электрический ток. Вид пищи и воды и невозможность их получить являлись источником постоянного стресса. Через 30 дней обнаружили язву у 76% животных экспериментальной группы, в то время как у животных контрольной группы, страдавших от голода и жажды в течение такого же периода, но не имевших в клетке пищи и воды и поэтому не испытывавших «танталовых мук», эти явления наблюдались только в 20% случаев.

Постоянно повышенное психическое напряжение (неудачи, страх, срывы, чувство опасности и пр.) является разрушительным для человека. Если создается конфликт между необходимостью разрешить жизненную ситуацию и невозможностью это сделать, поскольку неизвестно как, то в этих условиях может развиваться невроз (такое функциональное состояние нервной системы, при котором резко возрастает чувствительность к сигналам внешней и внутренней среды).

Повышенная чувствительность выступает, с одной стороны, как приспособительный механизм к недостатку информации, обеспечивая приток дополнительных сигналов, с помощью которых можно разрешить ситуацию. С другой стороны, делает человека более восприимчивым к любым раздражителям, проявляется как плаксивость, нетерпеливость, взрывчатость, усиливаются болевые ощущения.

Невозможность внешнего проявления активности в целенаправленном действии и перенесение силы активности на внутреннее движение составляют один из основных факторов, определяющих вегетативные нарушения при неврозах. Поэтому существенным моментом *снятия напряженности* и облегчения состояния является обращение событий - *изменение внутреннего движения на внешнее*, и достижению этой цели могут способствовать все разновидности двигательной нагрузки.

Определенный уровень эмоционального возбуждения обеспечивает повышение эффективности деятельности человека, а эмоциональное перенапряжение может привести к снижению трудоспособности человека. По мере увеличения эмоционального возбуждения продуктивность вначале растет быстро, а затем ее рост замедляется и, начиная с некоторого критического уровня, эмоциональное возбуждение ведет к падению уровня продуктивности – вначале медленному, затем резкому.

Указанная зависимость неоднократно подтверждалась в психологических исследованиях и при этом было замечено, что, чем сложнее и труднее деятельность, тем раньше наступает критическая точка спада продуктивности. В этом случае снижение работоспособности проявляется в постоянном чувстве усталости, вялости, несвежести, иногда и сонливости. Одновременно снижается способность к концентрации внимания, появляются рассеянность и затруднения запоминания. Если в этих условиях человек должен читать, то чтение может стать механическим, без усвоения содержания прочитанного. Эмоциональная реакция перестает быть адекватной силе раздражителя: она слишком повышается при незначительной удаче и резко ухудшается при малейшей неудаче. Человек становится нетерпеливым и плохо переносит ожидание.

Когда растет субъективная значимость какой-то деятельности и соответственно повышается эмоциональная напряженность, результаты деятельности в течение длительного периода могут не ухудшаться за счет мобилизации, но ресурсы организма постепенно истощаются, и это приводит к прогрессивному удлинению периодов восстановления работоспособности. Если возможности восстановления отсутствуют, возникает потенциальная опасность заболевания. Не вызывает быстрого утомления и реже приводит к переутомлению только любимая работа.

## ↪ Задание на определение уровня стрессоустойчивости Методика «Иголки»

Для проведения эксперимента необходим обычный стол, на расстоянии 20 см от края стола нужно провести линию мелом. В результате стол имеет два поля (маленькое и большое). Теперь вспомните происходившие в вашей жизни неприятные ситуации и, пережив ощущения прошлых переживаний, представьте, что на маленьком поле стола вбиты иголки острыми концами вверх, и что вы почувствовали бы, если бы со всей силы ударили по ним? Вам нужно, закрыв глаза, начать двигаться с территории большого поля и постараться как можно ближе подойти до начала маленького «в иголках». Как только вы почувствуете, что дальше двигаться опасно, остановитесь и откройте глаза. Руку зафиксируйте, никуда не передвигая, измерьте линейкой расстояние от меловой линии до ладони. Еще раз в той же последовательности нужно повторить все действия и измерить расстояние ладони до меловой линии. По результатам двух попыток подсчитывается среднее арифметическое значение. Показателем стрессоустойчивости является расстояние до линии: чем дальше от меловой линии находилась ладонь, тем ниже стрессоустойчивость человека, слабее выражено чувство личной безопасности в напряженных ситуациях, тем больше свойственно чувство тревоги, беспокойства и тем вероятнее срывы эмоционального поведения.

### УПРАЖНЕНИЯ НА ЛОМКУ СТЕРЕОТИПОВ ПОВЕДЕНИЯ

- а) Какие чувства вы обычно испытывали в детстве в трудных ситуациях, при сильном волнении или при нарастающей тревоге?  
б) Что заставляло вас испытывать именно эти чувства (что вы видели, слышали, что происходило)?  
в) Какие чувства, став взрослым, вы наиболее часто испытываете, когда ваши дела идут плохо?  
г) В каких ситуациях возникают эти старые чувства? Напоминают ли они ситуации вашего детства?

### 17. ПРИЕМЫ САМОРЕГУЛЯЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ СОСТОЯНИЙ

*Самопомощь* в критических ситуациях состоит **в овладении** своим **состоянием** и последующем **осмыслении причин** произошедшего.

Ключевую роль в *эффективном самоуправлении* играет **осознание** своих **жизненных целей** и соотнесение с ними конкретных ценностей. Человек, сделавший главный жизненный выбор, в значительной мере предрешил все дальнейшие решения и тем самым избавил себя от колебаний и страхов. Его жизнь свободнее, проще, он экономит душевные силы. Попадая в трудную ситуацию, он соотносит ее значение с главными жизненными ценностями, и

своевременность подобного взвешивания нормализует его состояние. В этом случае критическая ситуация рассматривается не в сравнении с другим событием, а оценивается на фоне общей перспективы, например всей жизни человека или всего человечества.

Волнение перед действием, т. е. эмоционально окрашенное отношение к делу, способствует его результативности. По закону Йеркса - Додсона, известного также как теория перевернутого U, деятельность не достигает успеха, когда человек чего-то совсем не хочет, либо когда он хочет этого чрезмерно. Не испытывая «предстартового» волнения перед важным делом, нельзя полностью реализовать свои возможности, поскольку именно оно способствует общему подъему настроения и боевому духу. Однако избыточная мотивация вызывает волнение. При слишком сильной заинтересованности в результатах человеку трудно отвлечься и думать о чем-либо другом. От этого он испытывает волнение и тревогу, которые могут выражаться в излишнем возбуждении и неприятных вегетативных реакциях.

Для создания оптимального эмоционального состояния прежде всего нужна правильная оценка значимости события, поскольку на человека воздействует не столько интенсивность и длительность реальных событий, сколько их индивидуальная ценность.

Если событие рассматривается как чрезвычайное, то даже фактор малой интенсивности может вызвать дезадаптацию организма в весьма короткий срок. Необходимо иметь в виду, что при сильном эмоциональном возбуждении человек неадекватно оценивает ситуацию: хороший прогноз становится еще более оптимистичным (головокружение от успехов), а плохой - еще более мрачным.

Снизить напряжение и успокоиться позволяет информированность. Чем большим объемом информации по волнующему вас вопросу вы владеете, тем меньше вероятность эмоционального срыва.

Полезно заранее подготовить отступные стратегии, что снижает излишнее возбуждение. Запасные стратегии уменьшают страх получить неблагоприятное решение и тем способствуют созданию оптимального фона для решения задачи. При некоторых обстоятельствах, когда продолжение усилий превращается в бессмысленные попытки «прошибить стену лбом», необходимо временно отказаться от усилий по немедленному достижению цели, смириться с неизбежным, осознать реальную ситуацию.

Общую переоценку значимости ситуации можно произвести по типу «не очень-то и хотелось». Понижение субъективной значимости события помогает отойти на заранее подготовленные позиции и готовиться к следующей попытке. Не случайно в глубокой древности на Востоке люди просили в своей молитве: «Господи, дай мне силы, чтобы справиться с тем, что я могу сделать, дай мне мужество, чтобы смириться с тем, чего я не могу сделать, и дай мне мудрость, чтобы отличить одно от другого».

Попытки повлиять на очень взволнованного человека при помощи угово-

ров, как правило, оказываются безуспешными. Их тщетность обусловлена тем, что из сообщаемой информации он выбирает, воспринимает, запоминает и учитывает только то, что соответствует его доминирующему эмоциональному состоянию. Поэтому стремление успокоить человека, убеждая его, что не стоит огорчаться, что обида не столь уж велика, что предмет любви не заслуживает испытываемых к нему чувств, могут лишь усилить переживания.

*Лучше помочь* человеку, находящемуся в состоянии сильного возбуждения, *разрядить эмоции*. Выслушать его, не перебивая. Когда человек выговорится, его возбуждение снижается, и в этот момент появляется возможность управлять им, разъяснять ему что-либо. Он становится доступным, уже слышит не только себя, может осознать свои ошибки и принять правильное решение. Физиологическую основу временной невосприимчивости к контраргументам при перевозбуждении составляет доминантный очаг возбуждения в коре мозга, который обладает способностью тормозить все остальные очаги, делая человека глухим ко всему, что не соответствует его строению.

Никто не застрахован от несчастных случаев, невозможных потерь, трудно разрешимых ситуаций. И здесь целесообразно не ограничиваться переживанием, не концентрироваться на нем, а действовать, искать выход, пробовать все новые и новые варианты. Человек, живущий с надеждой на будущее, легче переносит страдания в настоящем.

Любое изменение направления мыслей отвлекает человека от причины душевного потрясения. Человека в несчастье, потерявшего стимулы к жизни, следует *побуждать к любой деятельности*, пусть даже не очень целесообразной. Вспомним притчу о двух лягушках, попавших в кувшин со сметаной. Одна из лягушек прыгала, прыгала, но отчаилась и, опустившись на дно, умерла. Другая же лягушка прыгала, прыгала, от беспорядочного движения взбилось масло, лягушка, встав на твердую поверхность, выпрыгнула и спаслась.

Перенести горе помогает *совершение* определенных *ритуалов*, стереотипные формы поведения также уменьшают эмоциональную нагрузку.

Неблагоприятное воздействие моральных перегрузок усиливается при физических «недогрузках». Чем более напряженным был день, тем большую нагрузку желательно дать себе по его окончании. Полезно дать себе усиленную физическую нагрузку, например, пойти домой пешком и т. д. Так, при ожидании экзамена или очень важной встречи легче переносить внутреннее напряжение если просто прохаживаться туда и обратно, чем сидя в полной неподвижности. Непроизвольное сокращение отдельных мышц (тик), возникающее у многих в момент волнения, является рефлекторно укрепившейся формой разрядки эмоционального напряжения. Как только человек начинает *двигаться, волнение уменьшается.*

Тяжелую утрату ничем нельзя восполнить. Для того, чтобы помочь человеку пережить ее, следует способствовать *формированию* у него *новой до-*

*минанты*. Новый доминантный центр возбуждения в коре головного мозга может подавить или хотя бы ослабить очаг возбуждения, связанный с психической травмой. Одна из важных особенностей доминантных процессов состоит в том, что при одновременном существовании двух доминантных очагов происходит взаимное ослабление их силы. Так, переживание неудачи в личной жизни может быть ослаблено общественной работой, любимой или даже любой деятельностью. В основе переключения лежит активное создание новой доминанты, в результате ее усиления создается субъективная возможность отвлечения внимания.

Кроме физического движения, переключения есть и другие способы понизить напряжение, например посоветоваться, просто выговориться другу, послушать музыку или даже выплакаться. Какими бы горькими ни были слезы, они способствуют разрядке отрицательных эмоций - после них на душе светлее. «Сказал и тем душу облегчил», - гласит латинское изречение.

Способ разрядки эмоционального напряжения может быть связан и с написанием писем, стихов, рассказов. Такая форма снятия напряжения особенно удобна для людей замкнутых и скрытных.

«Эмоциональным клапаном» может служить и *музыка*, восполняющая эмоциональную недостаточность, регулирующая настроение сменой темпоритма. Эти особенности позволяют рассматривать воздействие музыки как одно из полезных профилактических средств оптимизации эмоционального фона. Музыкальной терапией занимались врачи древности, в том числе Гиппократ. В ряде стран созданы общества музыкальной терапии и лечебной музыки. Полезно послушать музыку в тяжелую минуту, она просветляет печаль, снимает усталость.

Тот, кто может заставить себя улыбнуться в тяжелый момент, получит некоторое облегчение. Удерживаемая на лице улыбка улучшает настроение в связи с глубокой связью между мимическими и телесными реакциями и переживаемыми эмоциями. Действительно, улыбка способствует повышению количества артериальной крови, протекающей через мозг, т. е. снабжению мозга кислородом. Смех также может служить средством разрядки эмоционального напряжения. Общий эффект умеренного смеха в том, что мозг более интенсивно освобождается от продуктов обмена и поэтому возникает ощущение свеженности.

Чем сильнее преодолевают человека проблемы, тем большее напряжение он испытывает. Человек – существо неделимое, и поэтому нервное напряжение влечет за собой и напряжение мускулатуры. В таком состоянии, даже если человек ничего не делает, он сильно устает, чувствует себя разбитым, «выжатым как лимон». Ответ на вопрос «почему?» простой – из-за чрезмерного перенапряжения.

А поскольку человек – единое целое, то верно и обратное – сняв мышечное напряжение, снимем и психическое. Для *экстренного снятия* напряжения может быть использовано общее *расслабление мышц*. При бес-

покойстве, волнении, раздражении мышечный тонус повышен, тогда как в состоянии душевного покоя мышцы расслаблены.

Мышечное расслабление несовместимо с ощущением беспокойства. Известно, что многие испытывают скованность в незнакомой обстановке и сжимают кулаки при гневe. При страхе повышается тонус мышц, связанных с артикуляцией (у человека может измениться голос), а также затылочных мышц, гнев и враждебность приводят к увеличению напряжения мышц головы и шеи. Этим часто объясняются приступы головной боли у лиц, испытывающих бурные, но внешне не выраженные чувства злости, обиды. Методы релаксации (расслабления) полезны, когда нужно быстро, за 5-10 минут, привести себя в спокойное состояние.

Расслабление составляет элемент аутогенной тренировки, которая рекомендуется для устранения эмоциональной напряженности, чувства тревоги.

↪ Приемы первой самопомощи в острой стрессовой ситуации:

- Первое правило гласит, что в острой стрессовой ситуации не следует принимать никаких решений (исключение составляют ситуации, в которых решается вопрос спасения самой жизни).
  - Отсрочьте реакцию, для этого сосчитайте до 10, помножьте одно число на другое и пр.
  - Займитесь дыханием. Медленно вдохните воздух носом и задержите воздух на некоторое время. Выдох делайте постепенно, сосредоточьтесь на дыхании, просто фиксируйте как вы вдыхаете и как выдыхаете воздух.

Если вы сидите, то лучше всего встать и по возможности выйти из помещения, двигайтесь как можно больше.

- Набрав воды в стакан (или ладони), медленно, как бы сосредоточась, выпейте ее. Сконцентрируйте внимание на ощущениях, когда вода будет течь по горлу.
- Если есть возможность, то умойтесь или смочите лоб, виски, подержите под струей воды руки. Если это зима, то тот же эффект вы получите от использования снега.
- Как можно детальнее осмотритесь по сторонам, вглядываясь в каждый предмет, который находится в месте вашего пребывания, даже в том случае, если помещение вам хорошо знакомо или выглядит заурядно. Переводя взгляд с одного предмета на другой, мысленно или вслух проговаривайте как они выглядят. Фиксируйтесь на внешних сигналах – «я вижу ...», «я слышу...» (например, я вижу стол, он деревянный, на столе скатерть, она пестрая и т.п.)
- Выпрямитесь и на выдохе наклонитесь, расслабив шею и плечи, так, чтобы голова и плечи свисали к полу. В такой позе находитесь 1-2 минуты, дышите глубоко, фиксируйтесь на дыхании. Затем медленно, чтобы не закружилась голова, выпрямитесь.

Для первой самопомощи этого вполне достаточно. В дальнейшем

нужно использовать приемы расслабления для глубокого снятия мышечного напряжения. Релаксационные техники (способы последовательного мышечного расслабления) помогают человеку, физиологически приспособленному к выживанию в дремучем лесу, прожить лучшую жизнь в условиях цивилизации.

*Эмоциями можно управлять и путем регуляции внешнего их проявления.* Вот характерный пример. Группа студенток подвергалась в эксперименте несильному электрошоку. Половину девушек просили при этом изображать спокойствие, а другую половину - страх. Болевая чувствительность у всех измерялась объективными методами и по самоотчетам. Выяснилось, что девушки, изображавшие спокойствие, объективно значительно легче перенесли электрошок, чем те, кто изображал страх, и чем контрольная группа - те, которые ничего не изображали. Если хотите легче переносить боль, старайтесь ее не демонстрировать.

*Появление сведений о способах преодоления трудностей облегчает переход человека к активному реагированию.* Кроме того, полезно знать, что воздействия малой интенсивности, не способные вызвать стрессового состояния, повышают устойчивость организма к действию аналогичных, но более мощных воздействий. Когда человек в прошлом благополучно справлялся с напряженными ситуациями, то у него вырабатываются оптимистические оценки возможности преодоления и вновь возникшей трудности. Бесстрашие и эффективное поведение даже в ситуации тяжелого стресса может быть обусловлено прецедентами успешного овладения своими эмоциональными реакциями в подобных обстоятельствах.

*Переживания успешности и полезности своих усилий* делают человека устойчивее по отношению к последующим нагрузкам. Цель организует деятельность, создает повышенный эмоциональный фон и способствует высокой работоспособности и сопротивляемости организма до момента ее достижения. Но снятие защитного поля цели может привести к падению сопротивляемости и к заболеванию при любых, даже малых нагрузках и огорчениях. Поэтому, если после достижения очередной цели человек своевременно переключается на другую, вероятность спада работоспособности снижается.

*Коллективное сопереживание* также усиливает эмоции. Эмоции заразительны. Улыбка одного человека всегда служит сильным психическим стимулом для того, кому она адресована.

Важным способом снятия психического напряжения и эмоциональной разрядки является *чувство юмора*, помогающее изменить отношение к происходящему с позитивными последствиями для человека.

Однако всякая переоценка - это соотнесение некоторых ценностей, пересмотр расстановки акцентов, смена убеждений на предположения.

Н.А.Рерих отмечал, что каждая радость уже есть новый путь, новая возможность, а каждое уныние уже будет потерей даже того малого, чем в данный час мы располагаем. Каждое взаимное ожесточение, каждое решение

обиды уже будет прямым самоубийством или явною попыткой к нему. Окриком не спасешь, приказом не убедишь, но светлое «радуйся», истинное, как светильник во тьме, рассеет все сердечные стеснения и затмения.

Важно уметь осознанно регулировать уровень своей эмоциональной возбудимости, чтобы эффективно решать задачи на фоне физического и психического здоровья. И тогда можно смело заявлять, что мое счастье - в моих руках.

### ПРИЕМЫ САМОРЕГУЛЯЦИИ

1. Важный ресурс развития – *воспоминания о том, когда мы были успешными, когда нам было хорошо*. Вспоминая об этих событиях, человек увеличивает свою способность справляться с трудностями. Чтобы усилит эффект погружения в приятные воспоминания, сосредоточьтесь на сюжете происходившего, на красках, звуках, ощущениях. Наслаждайтесь приятными переживаниями столько, сколько вам захочется, сохранив их и веря, что у вас все будет хорошо.
2. Выберите то чувство, которое вы хотели бы прямо сейчас испытать. Для этого вспомните любой случай из своей жизни, когда вы его действительно испытывали. Для усиления эффекта воздействия старайтесь вспоминать как можно больше деталей происходившего (краски, звуки, движение, чувства и пр.).
3. Успешность человека напрямую зависит от его представлений о своих возможностях. Достаточно найти ответ на вопрос «Что я могу, какой я?» и поверить в него, как он включает механизм самореализующегося пророчества: особенности человека и обстоятельства его жизни начинают все больше соответствовать этому ответу. *Создавайте позитивные представления о себе, своих возможностях* («у меня все получится», «я счастливый человек» и т.п.).
4. *Учитесь созерцать, просто замечая, что происходит* как изнутри, так и вне вас, без оценки и любых других действий, кроме фиксирования мыслей. Это поможет вам заметить, что желание отреагировать на события появляется только тогда, когда внутри вас что-то требует этого. Что такое внутреннее требование? Что это за голос, настаивающий на том, чтобы вы что-то сделали либо, напротив, не делали? Почему вы стараетесь следовать этому? Ответы на вопросы индивидуальны и лежат в созерцании. Умение отстраниться от ситуации и созерцать поможет обнаружить имеющиеся автоматические реакции, запускающие механизм привычных действий.
5. Поза, тонус мышц, движения «консервируют» настроение, делают его устойчивее. Человек, у которого случилась неприятность, сохраняет переживания в напряженных мышцах. Застойное напряжение начинает провоцировать другие болезненные воспоминания. Цепочку негатив-

ных мыслей и образов, усиливающих и закрепляющих дурное настроение, можно было бы сразу же прервать, изменив тонус мышц. *Намеренное расслабление* (релаксация, аутогенная тренировка), занятия спортом, танцы и многое другое *позволит, изменяя мышечный тонус, освободиться от переживания неудач*, обиды, конфликта и пр. Программировать свое настроение можно и с помощью приема, названного «походка совершенства». Вспомните любой случай из своей жизни, когда вы были довольны собой. Думая об этом и представляя себя в той ситуации, начните ходить. Возможно, в каких-то мышцах вы почувствуете напряжение. Продолжая ходить, напрягите их еще сильнее и следом полностью расслабьте (как если бы из шара вышел весь воздух). При этом вы продолжаете представлять себя в приятной ситуации прошлого. Используя этот прием, вы нарушаете привычную вам согласованность движений, равновесие позы и даете возможность вашему телу установить новое равновесие, более соответствующее тому, каким вы хотите быть.

6. Испытывая негативные эмоции, переключите внимание на формулы самовнушения. Такой прием активизирует ресурс терпения и сдержанности и подобен переводу стрелок с одного на другое направление. Формулы самовнушения можно составлять самостоятельно, главное требование – их позитивное содержание. Можно воспользоваться половицами, поговорками, например,

- ❖ «не так страшен черт, как его малюют»,
- ❖ «у страха глаза велики»,
- ❖ «двум смертям не бывать, а одной не миновать»,
- ❖ «нет худа без добра»,
- ❖ «перемелется, мука будет»,
- ❖ «что посеешь, то и пожнешь»,
- ❖ «Москва от копеечной свечки сгорела»,
- ❖ «правда – хорошо, а счастье – лучше».

## 18. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КРИЗИС И СМЫСЛ ЖИЗНИ

**Психологический кризис** – это невозможность достижения цели, реализации замысла, переживание потери чего-то очень значимого для человека.

Состояние человека, переживающего кризис, характеризуется как страдание, понятное становится непонятным, то, что еще недавно было привлекательным – безразличным или отвратительным, осложняются отношения с другими, непонятно, что происходит и как с этим справиться. Такое состояние характеризует начало кризиса – *сенсорное оцепенение*.

Переживаемое состояние неприятно и для тех, кто находится в этот период рядом. Человек то раздражен без причины, то – подавлен, то совершает

нечто неожиданное от него, то полностью бездействует, и т.п.

Нужно ли избегать кризисов? Что было бы характерно для жизни человека, если бы ему удалось никогда не попадать в критическую ситуации? Его развитие, скорее всего, было бы остановлено. Сенсорное оцепенение сменяется активностью – *когнитивным оцениванием*, или ответом на вопросы «что происходит?» и «как с этим справиться?» От гибкости, способности посмотреть на трудную ситуацию с разных точек зрения зависит правильный выбор стратегии совладания с травмирующим событием. Главный результат когнитивного оценивания – заключение о ситуации – справлюсь или нет.

Переживание потери некоей важной для человека жизненной ценности и мобилизация к ее возвращению будет определять активность по ее удержанию и совладанию с трудностями.

Именно в критические моменты жизни человек способен измениться, переосмыслить то, что с ним происходит, найти способы решения проблемы. Избавлять человека от страдания нельзя, его нужно научить правильно к этому относиться.

*Глубина, интенсивность и продолжительность* травмирующих человека переживаний определяется:

- степенью сложности ситуации,
- особенностями жизненного мира личности,
- индивидуальными психологическими особенностями человека.

Своеобразие жизненного мира человека условно можно описать, используя два уровня организации жизненного пространства – внутренний и внешний план.

В жизни человека присутствуют разные сочетания выделенных уровней. В зависимости от того, на что человек больше ориентируется – на получение удовольствий или на самосовершенствование и личностный рост, он будет по-разному реагировать на возникшие трудности. Отразим выделенные уровни в схеме:

### Жизненный мир

внешний сложный план	РЕАЛИСТИЧЕСКИЙ принцип реальности	ТВОРЧЕСКИЙ самоактуализация
	ИНФАНТИЛИЗМ принцип удовольствия	ЦЕННОСТНЫЙ система ценностей
внутренний план	простой	сложный

Сложность кризиса определяется той жизненной ценностью, которая

может быть утрачена. На уровне простого внутреннего и внешнего мира личности переживаемый кризис связан с кризисом удовольствий. На уровне простого внутреннего, но сложного внешнего мира – кризисом достижения желаемого, или фрустрацией. На уровне сложного внутреннего и простого внешнего мира личность переживает ценностный кризис. Самый сложный – экзистенциальный кризис, связанный с потерей смысла жизни.

**Смысл жизни** – это то, ради чего человек живет. Найти свое предназначение и самореализоваться – одна из целей жизни. Растущая личность – это изменяющаяся, способная расширять собственный опыт личность, ориентированная на понимание и раскрытие своих индивидуальных возможностей, на поиск смысла своего существования.

В.Франкл, один из исследователей проблемы смысла жизни, выявил, что для развития человека (как физического, так и психического) необходимо соотносить решения, поступки, переживания с чем-то внеличным, ради чего стоит жить. Такой вывод он сделал, находясь в фашистском концлагере, где выживали лишь те, кому было для чего жить. В.Франкл выделял три возможности обнаружить смысл своей жизни:

- ↪ работая
- ↪ переживая ценности (дорожа чем-то)
- ↪ путем страдания

Так что же такое кризис: наказание или возможность для изменения? Какие слова точнее выражают то, что вы посоветовали бы человеку, попавшему в неприятную ситуацию: «преодолеть кризис» или «использовать кризис»?

Американский психотерапевт Дж.Буженталь выделил четыре составляющие заботы о себе:

- ↪ Наличие боли (как душевной, так и физической), переживаний, позволяющих человеку заметить кризис, конфликт, наличие проблемы.
- ↪ Зарождение надежды на возможность решения данной проблемы, исцеление, освобождение.
- ↪ Поиск сил, энергии, времени, денег и других ресурсов, помогающих выйти из сложившейся ситуации.
- ↪ Возвращение к себе, своему «Я».

Относитесь к возникшим трудностям, как возможности научиться чему-то новому. У африканских народов есть интересный способ ловли обезьян, разоряющих банановые плантации. В кокосе делают дыру и кладут внутрь лакомство для обезьян. Просунув руку в плод, обезьяна хватается лакомство, рука с ним там застревает и обезьяна держит его, не отпуская. Поймать ее уже не составляет труда. Этот пример можно резюмировать моралью: отпускайте то, что имеете.

Преодолению трудностей и по возможности их комфортному переживанию будет способствовать

- принятие себя и других,
- доброжелательность,
- принятие реальности (не убегать от нее, а знать, понимать),
- автономность, независимость, самостоятельность суждений,
- профессиональная увлеченность, ориентация на цель, задачу,
- различение цели и средства, добра и зла,
- целеустремленность, намерение выполнить действия результативно,
- постоянная новизна, открытость опыту,
- саморазвитие, развитие способностей,
- готовность к решению проблем.

В поисках смысла жизни человек постоянно сталкивается с проблемой выбора собственного пути. Делая выбор и принимая решения, человек должен осознавать опыт прошлого, отражать настоящее и видеть перспективы будущего.

Однако, мечты о желаемом будущем не всегда побуждают действовать. Можно выделить узловые моменты, в которых может разорваться связь между желанием и действием. Выделим следующие шаги последовательных действий, позволяющих сделать представления о будущем действительностью.

Чтобы *желание побуждало* человека действовать, оно должно быть:

- *соотнесено с конкретным периодом жизни*. Без этого мечты становятся лишь приятным развлечением.

Для исследования своей временной перспективы выполните следующее *упражнение*. Представьте себя в старости. Чтобы было это легче сделать, начните с руки. Посмотрите на свою руку и представьте, как она стареет. Это похоже на то, как если бы вы были создателем спецэффектов в кино. Ваша цель не испугать себя последствиями старения, а заметить переживания, способные повлиять на ваше поведение так, чтобы вы позаботились уже сейчас о том, как вы будете жить отныне и в будущем. Используя свои творческие способности, состарьте руку настолько, чтобы будущее стало для вас реальностью. То же следует проделать с лицом, телом.

Вы представляете свое «будущее «Я»» и то, что вы делаете или, напротив, не делаете для себя сегодня повлияет на вашу судьбу.

- *Осознано, как изменения, происходящие с вами и вашим окружением, зависят от вашей активности*. Любой выбор человека влияет на то, что происходит с ним и вокруг него, даже когда человек промолчал, там, где мог говорить, его молчание – действие. Подумайте, насколько хорошо вы умеете

анализировать свои действия и их результаты, последствия?

Для фокусирования на самоисследовании выполните следующее *задание*. Подумайте о том, что вы цените в своем настоящем (например, «у меня есть друзья, которые мне дороги», «у меня есть любимый человек», «у меня

есть деньги, чтобы модно одеваться» и пр.) Теперь подумайте о том, что вас в настоящем беспокоит, не устраивает? Что происходило в вашей жизни в последние три года, пять лет? Что вы приобрели, либо, напротив, потеряли? Что вы могли бы сделать в вашем прошлом, что сделало бы ваше настоящее лучше, чем оно есть?

Поступки, которые вы реально совершаете либо нет, могут показать, становитесь ли вы тем, кем хотели бы быть. Делайте ваши желания более действенными, а поведение - согласующимся с целями.

*Переживая кризис, помните, что все будет хорошо, что если есть тень, то значит есть свет, и используйте переживания для изменения.*

Одна притча гласит о том, что у одного крестьянина рано умерла жена и остался он один с сыном. Жил он бедно, кроме лошади, ничего у него не было. Соседи жалели его и приговаривали: «Бедный, ты, бедный». На что крестьянин им отвечал: «Как знать, как знать».

Однажды лошадь паслась в поле и убежала. Соседи опять причитают: «Бедный, ты, бедный». А крестьянин им отвечает: «Как знать, как знать». Вскоре лошадь вернулась да не одна, а привела с собой вороного коня. Соседи радовались и говорили крестьянину: «Какой ты счастливый. Была у тебя одна лошадь, а теперь сразу же две». На это им крестьянин вновь спокойно отвечает: «Как знать, как знать».

Однажды сын крестьянина сел на вороного коня и поехал в поле. Конь погнал и сбросил сына на землю, тот упал и сломал ногу. Соседи охают: «Бедный, ты, бедный. Был сын здоровый, теперь – калека». А крестьянин вновь отвечает: «Как знать, как знать». Началась война, всех мужчин селения, кроме стариков и увечных, забрали воевать, а крестьянский сын остался дома. Соседи ходили и говорили: «Какой ты счастливый. Твой сын с тобой, живой и невредимый, а вот наши сыновья погибли». Крестьянин по прежнему им отвечал: «Как знать, как знать» ...

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

### Основная рекомендуемая литература:

1. Абрамова Г.С. Введение в практическую психологию. – Екатеринбург: «Деловая книга», М.: издательский центр «ACADEMIA», 1995. – 224 с.
2. Грановская Р.М. Элементы практической психологии. – Л.: Изд-во Ленинградского университета, 1988. – 560 с.
3. Кричевский Р.Л. Если Вы – руководитель... Элементы психологии менеджмента в повседневной работе. – М.: Дело, 1996. – 384 с.
4. Руденский Е.В. Основы психотехнологии общения менеджера: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М; Новосибирск: НГАЭиУ, 1998. – 180 с.

5. Психологическая помощь и консультирование в практической психологии / Под ред. М.К.Тутушкиной. – СПб.: Изд-во «Дидактика Плюс», 1998. – 352 с.
6. Практическая психология для менеджеров. – М.: Филинь, 1996.– 368 с.

**Дополнительная рекомендуемая литература:**

1. Андреас К., Андреас С. Сердце разума. Использование вашей внутренней способности изменяться с помощью нейро-лингвистического программирования. – Новосибирск: Фирма «ЭКОР», 1993. – 288 с.
2. Бурлачук Л.Ф., Грабская И.А., Кочарян А.С. Основы психотерапии: Учебное пособие. – К.: Ника-Центр; М.: Алетея, 1999. – 320 с.
3. Гриндер Дж., Бэндлер Р. Из лягушек - в принцы. Нейро-лингвистическое программирование. – Новосибирск: Изд-во Новосибирского университета. 1992. – 248 с.
4. Курбатов В.И. Искусство управлять общением. – Ростов н/ Д: Изд-во «Феникс», 1997. – 352 с.
5. Панасюк А.Ю. А что у него в подсознании? (12 уроков по психотехнологии проникновения в подсознание собеседника). – М.: Дело, 1997. – 272 с.
6. Петровский В.А. Личность в психологии: парадигма субъектности. Учебное пособие для студентов вузов. – Ростов н/Д.: Изд-во «Феникс», 1996. – 512 с.
7. Психология управления: Курс лекций / Л.К.Аверченко, Г.М.Залесов и др. – Новосибирск: НГАЭиУ; М.: ИНФА-М, 1997. – 150 с.
8. Рудестам К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: теория и практика. – М.: Прогресс, 1993. – 368 с.
9. Сухарев В.А. Мы говорим на разных языках . – М.: Агенство «ФА-ИР», 1998. – 416 с.
10. Технологии программирования судьбы (Теория и практика НЛП): Хрестоматия /Сост. К.В.Сельченко. – Мн.: Харвест, 1999. – 768 с.

# ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ

## ТРЕНИНГ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ

### 1. ВОСПРИЯТИЕ ПАРТНЕРА

Для получения психологической информации на основе вербальной (словесной) коммуникации и невербальных сигналов, сообщаемых партнером, большое значение имеет объективность восприятия другого человека.

Осознание себя через другого включает две стороны:

**идентификацию** (уподобление себя другому),

**рефлексию** (осознание человеком того, как он воспринимается партнером по воздействию).

Близким к идентификации стоит явление эмпатии - эмоционального отклика на проблемы другого человека.

В условиях дефицита информации люди зачастую начинают приписывать друг другу как причины поведения, так и более общие психологические характеристики, что обычно случается в ситуациях общения. Такое явление получило название **каузальной атрибуции**.

*К эффектам восприятия* людьми друг друга относятся:

- **эффект ореола** - общее благоприятное впечатление приводит к положительным оценкам и неизвестных качеств воспринимаемого работника и, наоборот, общее неблагоприятное впечатление способствует преобладанию отрицательных оценок;
- **эффект новизны и первичности** - при восприятии незнакомого человека преобладает ранее предъявленная информация. Например, если сказать, что работник является нарушителем трудовой дисциплины, а затем, что он передовик производства, то будет преобладать первое (эффект первичности). При восприятии знакомого человека действует эффект новизны - последняя, т.е. более новая информация оказывается наиболее значимой;
- **эффект стереотипизации** - часто возникает относительно групповой принадлежности человека, например, профессиональной (бухгалтер, педагог, военный и т.д.);
- **«проекция»**, в процессе которой оцениваемому приписываются чувства и мысли оценивающего;
- **«эхо»** - перенесение успеха работника в какой-либо области на другую сферу деятельности, успеха в которой он не достигает;
- **«атрибуция»** - подсознательное приписывание работнику способностей и черт, которые руководитель подметил у другого человека, напоминающего ему этого сотрудника;
- **«вера в первый взгляд»**, в то, что первое впечатление самое верное. Вместе с тем исследования показывают, что первое впечатление бывает

ошибочным, поскольку опирается на подсознательные ожидания руководителя, а не на моментальное проникновение в характер человека, с которым он беседует.

Для иллюстрации вышеназванных эффектов при восприятии людьми друг друга представляют интерес результаты исследований австралийского психолога Пауля Р. Уилсона, который доказал, что такой показатель внешнего облика человека как рост в глазах посторонних не всегда равен фактическому. Уилсон представил пяти различным группам студентов одного и того же человека, каждый раз присваивая ему новый статус, а затем попросил студентов определить на глаз его рост. Результаты оказались поразительными. Когда человек был представлен как студент, то его рост достигал 171 см, но стоило назвать его ассистентом кафедры, как рост его поднялся до 178 см. При звании старшего преподавателя рост достиг 180 см и, наконец, рост «профессора» равнялся 184 см.

Эти и другие эффекты восприятия можно использовать, например, представляя кого-либо другим, заранее планируя последовательность и содержание воздействия.

В процессе жизни приходится постоянно сталкиваться с предрасположенностью к определенным повторяющимся действиям, переживаниям, мыслям (такова условно рефлекторная природа психики), закрепившимся в результате неправильно сформулированного вывода в суждениях. Это – стереотипы мышления.

## 2. СТЕРЕОТИПЫ МЫШЛЕНИЯ

Человек в течение жизни формирует ряд ошибочных стереотипов мышления, накладывающих отпечаток на восприятие. Работая со списком стереотипов, постарайтесь распознать те из них, которые есть у вас.

- **Фильтрование.** Человек фиксируется на негативных моментах и через них преломляет все позитивные аспекты ситуации.
- **Поляризация.** Восприятие либо в черном, либо в белом цвете, третьего не дано.
- **Сверхообщение.** Обобщение на единичном факте всех последующих действий.
- **Знаток людей.** Не опираясь на факты, судить о людях как вам заблагорассудится.
- **Катастрофичность.** Ожидание несчастья.
- **Глобальный уровень.** На основе одного-двух фактов выносятся негативное суждение (из мухи делать слона).
- **Персонализация.** Приписывание мыслей, действий, проявление эмоций другими на свой счет, а также постоянное сравнение их с собой.

- **Контролируемые ошибки.** Ошибки внутреннего контроля приписываются страху, случайным действиям, а по отношению к внешнему проявляются беспомощность (например, «нельзя побороть систему» и пр.)
  - **Ошибки справедливости.** Присваиваете право на компетентность и справедливость только себе («мне лучше знать» и т.п.)
  - **Быть правым.** Уверены в том, что вы непогрешимы.
  - **Порицание.** Разного рода обвинения как других, так и себя.
  - **Долженствование.** Строгая регламентация и жизнь по четким правилам.
  - **Эмоциональное осмысление.** Автоматическая вера в то, что ваши чувства безошибочны. Так, если вам скучно, то партнер – скучный, неинтересный человек.
  - **Ошибки изменения.** Ожидание того, что другие начнут меняться в соответствии с нашими требованиями.
  - **Ошибки вознаграждения.** Ожидание того, что все затраты, усилия должны быть вознаграждены, и если этого не происходит, то сильно огорчаетесь.

В приведенном ниже упражнении идентифицируйте (соотнесите с определенной группой) ложные стереотипы мышления. Правильность ответа смотрите в приложении (с.107).

#### Упражнение

1. Если бы вы были более открытым человеком, вы легче бы нашли себе друзей.
2. Я нутром чувствую опасность, что-то должно произойти.
3. Хоть он при встрече всегда улыбается мне, но я знаю, что на самом деле он недолюбливает меня.
4. Меня не беспокоит, как вы к этому относитесь, я и в другой раз поступлю так же.
5. Уже с первого дня, как оказался здесь, он был в проигрыше.
6. Я работал, создавал и вот что за это имею.
7. Почему-то ты заболеваешь именно тогда, когда от тебя требуется интенсивная работа.

Можно ли справиться с ложными стереотипами? Да, для этого необходимо *обозначить* стереотип, *определить*, насколько правомерно высказывание, *что происходит?*

Если вы способны замечать стереотипы, в каких случаях жизни они проявляются, вы способны к изменению и к успеху.

### 3. ЧТО ПОМОГАЕТ ВЫЗВАТЬ СИМПАТИЮ

Сотрудничая с другими, мы своеобразно распределяем симпатии, предпочитая одних и отвергая других. Согласно исследованиям Н.Н.Обозова, на возникновение симпатий и антипатий влияют разные факторы:

-----  
Для появления симпатий необходимы условия:

- 1) предполагаемого или реального сотрудничества;
- 2) приемлемое, приятное поведение другого;
- 3) сходство основных отношений к жизненным ценностям и целям;
- 4) сходство с партнером в главных представлениях о собственном «Я» и различие по малозначимым качествам;
- 5) точная, правильная оценка положительных и отрицательных качеств вашей личности

-----  
Появлению антипатии способствуют условия:

- 1) соперничества и конкуренции (когда решается вопрос: «Либо один - либо другой»);
  - 2) неприемлемое поведение другого (в манерах, походке, жестах, позе);
  - 3) различие основных отношений к жизненным ценностям (к семье, работе, своему месту в жизни и т.д.);
  - 4) различие с партнером в существенных представлениях о собственном «Я»;
  - 5) искаженная «наоборот» оценка положительных и отрицательных качеств вашей личности
- 

### 4. УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ РАЗВИТИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ НАБЛЮДАТЕЛЬНОСТИ

Для развития психологической наблюдательности необходимо использовать все возможные ситуации, которые представляет в наше распоряжение повседневная жизнь, нужно только внимательно наблюдать за поведением людей в различных ситуациях и научиться правильно интерпретировать внешние сигналы их внутреннего состояния.

Ниже приводятся рисунки, отображающие позы людей в различных ситуациях поведения, а также дается их расшифровка. Но прежде, чем прочесть описательные характеристики, попробуйте сами на основании только рисунков узнать то или иное состояние человека, пропуская интерпретацию различных поз и обращаясь

непосредственно к рисуночным тестам. Лишь при полной невозможности «прочсть» ситуацию по рисункам, вернитесь к интерпретации изображенных поз.

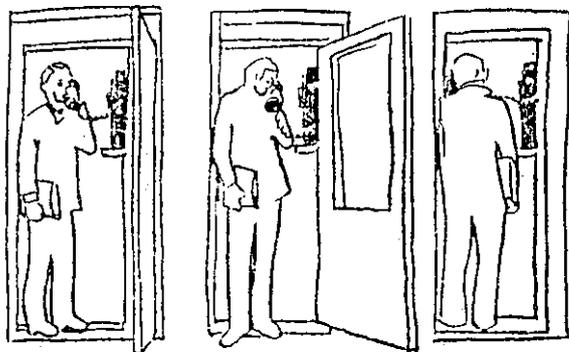


Рис. 1. А Б Б

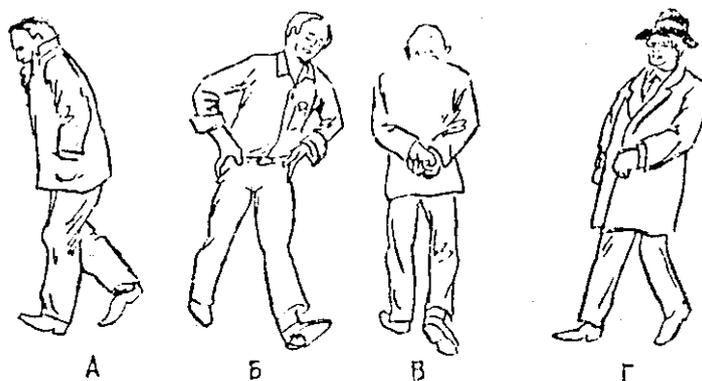


Рис. 2. А Б В Г

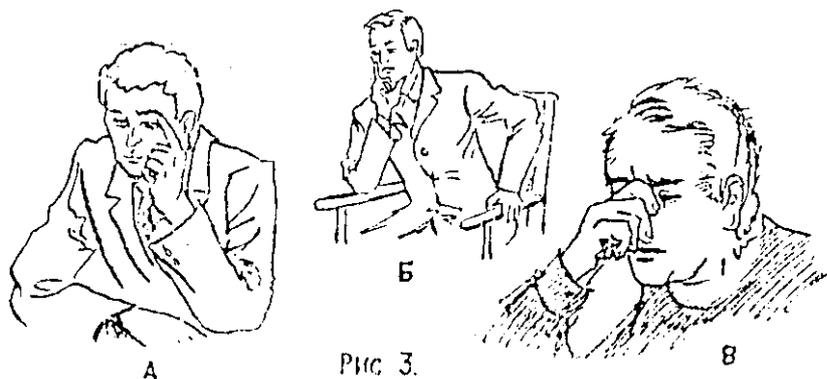


Рис. 3. А Б В



A



Г



Б



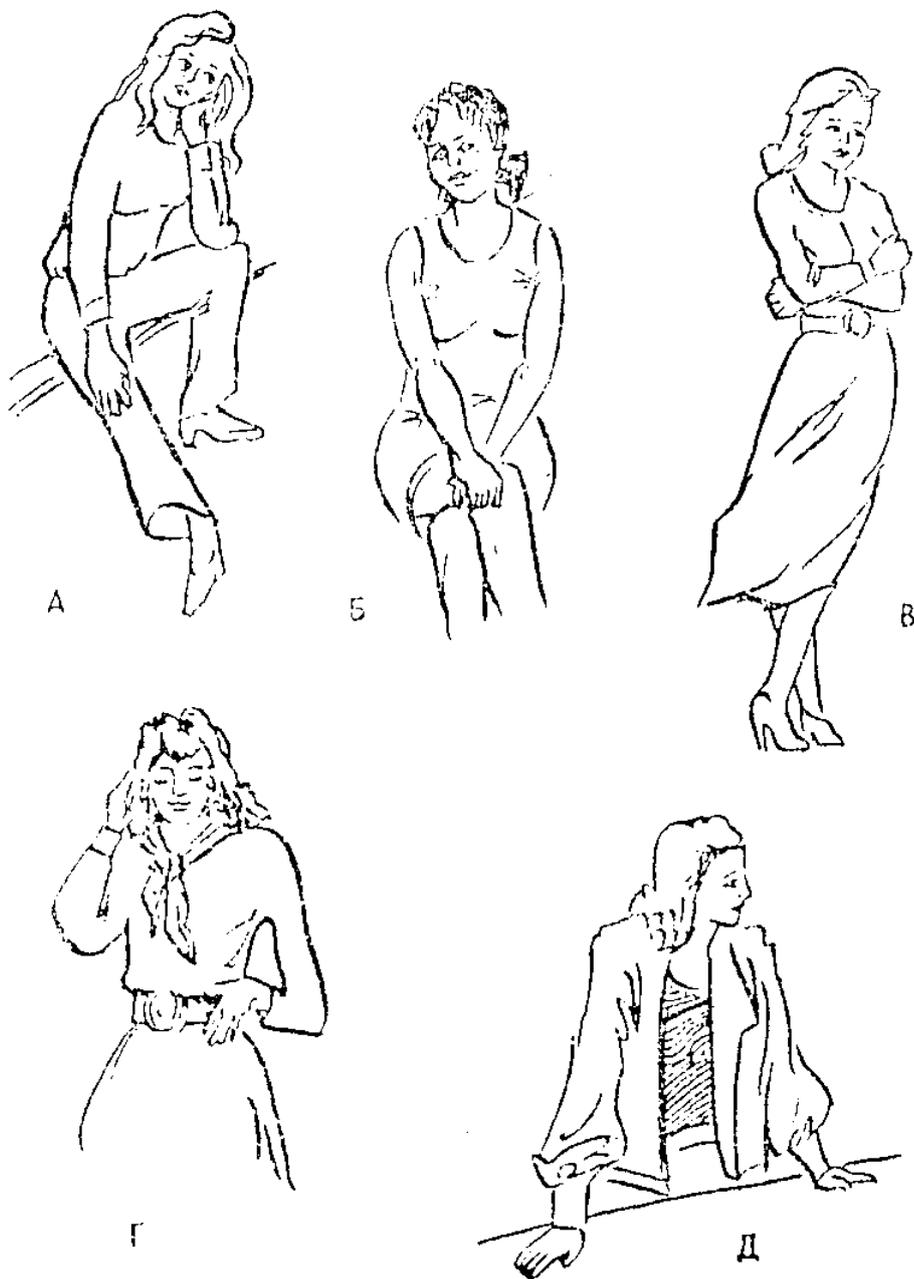
Д



В



Е



### ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РИСУНКОВ

Рис. 1: а - бизнесмен, б - муж, в - влюбленный;

Рис. 2: а - угнетенный человек, б - «вспышки энергии»,  
в - озабоченный человек, г - задавака;

Рис. 3: а - жест раздумья, б - критическая оценка,  
в - «мне трудно увидеть ответ»;

Рис. 4: а - удивление, б - скрывает свои намерения, в - жест самоконтроля, г - скука, д - честность, е - озабоченность.

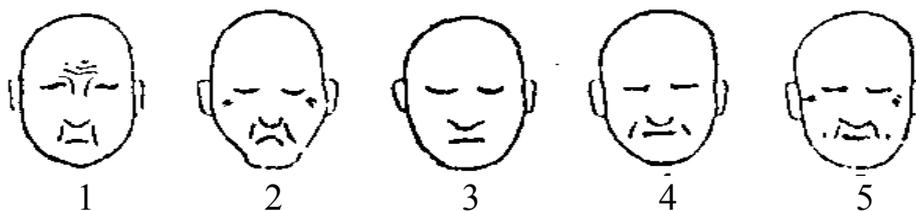
Рис. 5: а - этой девушке скучно (жест - щека, опирающаяся на руку), б - эта девушка сидит в позе «Вы мне интересны», в - женщина стоит в очень закрытой позиции и мужчине вряд ли удастся заинтересовать ее, г - типичный прихорашивающийся жест (обратите внимание на палец, засунутый за пояс, - как и у мужчин, - это означает «все под контролем»), д - женщина кого-то ждет, скорее всего того, кто ей очень нравится.

## 5. МЕТОД ЭКСПЕРТНОГО ВИЗУАЛЬНОГО ОПРЕДЕЛЕНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ СОСТОЯНИЙ

Каждому руководителю с целью повышения эффективности управления необходимо правильно определять эмоциональное состояние сотрудников и управлять им. Данная методика разработана на основе опыта психологической квалиметрии и социально-психологического тренинга. Квалиметрия - наука о количественной оценке качества. Соответственно психологическая квалиметрия - это оценка психологического качества, в данном случае количественная оценка эмоциональных состояний человека.

Визуальная оценка эмоциональных состояний может быть более объективной при формализации комплекса основных внешне эмоциональных показателей, дающего основание предполагать наличие у человека определенного эмоционального состояния.

Обобщенные мимические схемы эмоциональных состояний:



1 - сильное отрицательное: сильное неудовольствие, ярость, отчаяние, ужас;

2 - слабое отрицательное: слабое неудовольствие, гнев, огорчение, обида, тревога, страх;

3 - нейтральное: спокойствие, уверенность;

4 - слабое положительное: слабое удовольствие, удовлетворенность;

5 - положительное: удовольствие, радость, восторг.

На основе показателей с наибольшим коэффициентом весомости (рот, глаза, брови, цвет лица, движение рук, дыхание и интонация высказываний) была построена таблица экспертной оценки эмоциональных состояний, которая состоит из пяти баллов семи показателей эмоциональных состояний. Каждому баллу эмоционального состояния соответствует определенный набор показателей и их содержания, конкретизированного мимическими схемами.

Метод включенного наблюдения оценивает эмоциональное состояния в баллах и определяет причины его возникновения при сопоставлении с ситуацией.

### Экспертные оценки эмоциональных состояний

Внешне эмоцио- нальные показатели	Качество эмоциональных состояний в баллах				
	сильное от- рицание	слабое отри- цание	нейтра- льное	слабое положи- тельное	положитель- ное
1. Рот	Углы рта сильно опущены, губы сильно сжаты или дрожат	Углы рта опущены, губы сжаты	Нормальный	Иногда в улыбке	Смех
2. Глаза	Очень недовольный, напряженный, мрачный взгляд	Недовольный, напряженный взгляд	Нормальные	Глаза блестят, веселый взгляд	Глаза блестят, очень веселый, восторженный взгляд
3. Брови	Сильно сдвинуты у переносицы, направлены от центра вниз при астеническом состоянии, от центра вверх при стеническом состоянии	Сдвинуты у переносицы	Нормальные	Спокойные	Спокойные
4. Цвет лица	Значительное покраснение или побледнение	Покраснение или побледнение	Нормальный	Нормальный	Нормальный

5. Движения рук	Сильно дрожат, очень напряженные или вялые	Напряженные или вялые	Нормальные	Свободные	Свободные
6. Дыхание	Иногда очень учащенное с частыми задержками	Иногда учащенное, иногда с задержками	Нормальное	Спокойное	Спокойное
7. Интонация высказываний	Очень резкая, недовольная или подавленная	Резкая, недовольная, подавленная	Нормальная	Веселая, радостная	Очень веселая, радостная

---

### 6. Как преодолеть барьеры непонимания? Тренинг умения слушать

Умение слушать имеет первостепенное значение в человеческом общении. Статистики подсчитали, что из времени, необходимого для общения с другими на работе и дома, мы 9 % - пишем, 16% - читаем, 30% - говорим, 45 % - слушаем, точнее, должны были бы слушать. Как показывают исследования, способность слушать, оцениваемая по шкале от 0 до 100 баллов, составляет в среднем 55 баллов.

Оценим собственную способность слушать. Для этого предлагается ответить на вопросы **теста**, оценив в баллах каждый из 10 вопросов применительно к себе по следующей шкале:

«почти всегда»	- 2 балла
«в большинстве случаев»	- 4 балла
«иногда»	- 6 баллов
«редко»	- 8 баллов
«почти никогда»	- 10 баллов

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда ее тема (а, возможно, и собеседник) неинтересны вам?
2. Раздражают ли вас манеры вашего собеседника?
3. Может ли неудачное выражение собеседника спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вы вступать в беседу с неизвестным или малознакомым вам человеком?
5. Имеете ли вы привычку перебивать собеседника?
6. Делаете ли вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?

7. Меняется ли ваш тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли вы тему разговора, если собеседник коснулся неприятных для вас вопросов?
9. Поправляете ли вы собеседника, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?
10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон, с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к собеседнику?

Излишне напоминать, что точный результат можно получить при максимальной искренности ответов. Если в итоге вы набрали сумму более 62, то вы слушатель «выше среднего уровня». Чем выше балл, тем в большей степени у вас развито умение слушать.

Чтобы понять собеседника, в первую очередь нужно уяснить его цель. Следует помнить, что в процессе общения партнер, как правило, переключается с одной цели на другую или преследует одновременно несколько целей. В одних случаях собеседник хочет засвидетельствовать свое почтение и поддержать взаимоотношения (**социальная цель**), в других случаях он хочет получить интересующую его информацию (**информационная цель**). Решение проблемной ситуации или урегулирование конфликта определяет стремление обоих партнеров достигнуть взаимопонимания, несмотря на острую потребность одного из них дать волю обуревающим его чувствам (**экспрессивная цель**). Наконец, может оказаться, что партнер по общению предъявляет вам какие-то требования, обращается к вам с жалобой или просьбой, пытаясь заставить вас не только внимательно выслушать, но и пойти навстречу (**побудительная цель**).

В первом случае правильно слушать - значит участвовать в принятом ритуале повседневного общения. Иногда единственное, что при этом требуется - это просто улыбка или приветствие рукой. Социальное общение предполагает, что собеседники говорят или слушают по очереди, не перебивая друг друга.

Правильно слушать, когда целью беседы является обмен информацией, значит точно воспринимать речь собеседника, понять ее смысл и запомнить. При получении сложной информации целесообразно по основным моментам делать краткие заметки. При этом полезны приемы «активного», или *рефлексивного слушания*: перефразирование, уточнение и резюмирование.

При экспрессивном общении уместны приемы *нерефлексивного слушания*, или умение *внимательно молчать*, не вмешиваясь в речь собеседника (он и без того эмоционален и возбужден), дав партнеру возможность выразить чувства.

Когда цель общения - урегулирование конфликта, незаменимы приемы слушания, основанные на *сопереживании*, или понимании чувств другого

человека. Здесь важно дать понять собеседнику, что вы понимаете его чувства.

Какой бы ни была цель общения, всегда полезно *знать* технические приемы эффективного слушания, *хотеть* и *уметь* ими пользоваться.

**Тренировка навыков и усвоение приемов эффективного слушания** по И.Атватер сводятся к следующему:



1. Выявите свои привычки слушания, сильные и слабые стороны, характер допускаемых ошибок. Не слишком ли быстро вы судите о людях? Часто ли вы перебиваете собеседника? Какие помехи общения характерны для ваших ответов? Какие из них наиболее часто повторяются? Знание своих привычек - это первый шаг к их совершенствованию.



2. Старайтесь показать собеседнику, что вы действительно слушаете и понимаете его. Этого можно добиться уточняющими вопросами, активными эмоциями. Как может собеседник узнать, что вы его понимаете, если вы сами не скажете ему об этом или не дадите понять это другим способом?



3. Будьте внимательны. Умейте поддерживать с собеседником визуальный контакт, но без назойливости или пристального взгляда (что подчас принимается за враждебность). Следите, чтобы ваши позы и жесты говорили о том, что вы слушаете собеседника. Помните, что партнер хочет общаться с внимательным, живым собеседником.



4. Умейте сосредотачиваться на том, что говорит собеседник. Это требует сознательных усилий, поскольку сосредоточенное внимание удерживается недолго (менее одной минуты). Старайтесь до минимума свести ситуационные помехи (телевизор, телефон). Не допускайте «блуждания» мыслей.



5. Обращайте внимание на текст и подтекст, стараясь понять как смысл слов, так и чувства собеседника.



6. Умейте быть наблюдательным. Следите за неречевыми сигналами говорящего: за выражением лица собеседника, как он смотрит на вас, как поддерживает контакт, как сидит или стоит, как ведет себя во время разговора. Соответствуют ли неречевые сигналы собеседника его речи или противоречат ей?



7. Придерживайтесь одобрительной реакции по отношению к собеседнику. Ваше одобрение помогает ему точнее выразить свои мысли.

Любая отрицательная реакция с вашей стороны вызовет у говорящего защитную реакцию, чувство неуверенности, настороженность.



8. Прислушайтесь к самому себе. Ваша озабоченность и эмоциональное возбуждение мешают слушать партнера. Если его речь и поведение затрагивают ваши чувства, постарайтесь выразить их, это прояснит ситуацию, вам станет легче слушать.



9. Помните, что часто цель собеседника - получить от вас что-либо реальное или изменить ваше мнение, или заставить вас сделать что-либо. В этом случае действие - лучший ответ собеседнику.

### **Упражнения на расширение «слушательских» возможностей**

1. Разговаривая с другим человеком, сосредоточьтесь на том, что вы слышите, «обратитесь в слух», исследуя его речь – тон, темп, тембр голоса, наличие пауз, построение предложений, наличие часто употребляемых слов и пр. Какое общее впечатление производит на вас речь партнера? Раздражает? Успокаивает? Побуждает? И т.п. Охарактеризуйте «палитру» звуков.
2. Сосредоточьтесь на содержании разговора. Слушая, анализируйте: «Почему он это говорит? Что для него это значит? И т.п.»
3. Сосредоточьтесь на своих мыслях, переживаниях во время разговора. Почему вы отвлекаетесь или напротив, что вас так заинтересовало? Почему вы реагируете на сообщаемое так, а не иначе? И т.п.»
4. Поставьте себя на место партнера, что можно заметить? Как вас слушает партнер? Интересно ли ему? Как эмоционально откликается? Какие плюсы и минусы можно отметить? И т.п.
5. Прием «разведчик». Задавайте вопросы партнеру, активно поддерживая разговор, стараясь узнать у него интересующую информацию так, чтобы он об этом не догадался. Получив ответ на вопрос, скажите об этом партнеру и уточните, так ли это.

### **7. Тренинг умения говорить**

В практике управленческой деятельности важное значение имеет умение убеждать партнеров по общению. При этом, зачастую, одновременно большое количество людей. Кроме того, каждому руководителю необходимы навыки свободного поведения в различных аудиториях, что предполагает овладение ими основами ораторского искусства и знаниями некоторых особенностей передачи информации.

К психологическим способам воздействия в процессе публичного общения относятся следующие: *заражение, внушение и подражание*.

**Заражение** представляет собой бессознательную, невольную подверженность людей определенным психическим состояниям. Так, при панике возникает эмоциональное состояние как следствие либо дефицита информации, либо ее избытка. Или другой пример. При массовых публичных выступлениях стимулом, включающим предшествующую заражению общность оценок, являются аплодисменты.

**Внушение** представляет собой эмоциональное, неаргументированное воздействие одного человека на другого или группу людей. При внушении осуществляется передача информации, основанная на ее некритическом восприятии. Дети более поддаются внушению, чем взрослые, а также утомленные более, чем хорошо себя чувствующие. Решающим условием внушения является авторитет человека.

**Подражание** заключается в воспроизведении черт и образцов демонстрируемого поведения. Феномен подражания имеет свои закономерности. Так, подражание осуществляется от внутреннего к внешнему (сначала воспринимается мировоззрение, а уж потом связанные с ним атрибуты), низшие подражают высшим (например, провинция подражает центру и т.д.).

В этой связи полезно отметить, что наиболее простой, распространенной формой воздействия авторитета личности является именно непроизвольное подражание. Подражание связано с интуитивным целостным восприятием всего человека с его внешними и внутренними проявлениями. Голос, жесты, манеры как бы запечатлеваются, и этот образ неосознанно руководит поведением подражающего. Такой персонифицированный способ сохранения идеала в виде образа усиливает его мотивационную силу.

В условиях межличностной коммуникации могут возникать специфические **коммуникативные барьеры**, которые носят социальный или психологический характер. Распространение информации проходит через «фильтр доверия» или «недоверия». Эти «фильтры» действуют так, что истинная информация может оказаться не принятой, а ложная - принятой. Существуют средства, ослабляющие действие «фильтров». Совокупность таких средств выполняют роль сопроводителя информации, создающих благоприятный «фон» (например, музыкальное, пространственное или цветное сопровождение речи).

**Смысловые барьеры** – один из видов коммуникативных барьеров общения. *Это - несовпадение смыслов высказываний.* Чтобы его избежать, необходимо заранее учитывать состав аудитории и использовать в своем выступлении суждения, понятные большинству слушателей.

Люди не просто воспринимают друг друга, а формируют друг к другу определенные отношения. Область исследований, связанная с выяснением механизмов образования различных эмоциональных отношений к воспринимаемому человеку, называют аттракцией, что означает «привлечение».

Аттракцию рассматривают как особый вид социальной установки на другого человека. **Установка личности** представляет собой неосознаваемое состояние готовности, предрасположенности к общению и деятельности, с помощью которой может быть удовлетворена та или иная ее потребность. Предвзятость, составляющая сущность многих установок, является либо результатом недостаточно обоснованных выводов из личного опыта, либо результатом стереотипов мышления.

В структуре установки выделяют три составляющие подструктуры:

- когнитивную - образ того, что готов познать и воспринять человек;
- эмоционально-оценочную - комплекс симпатий и антипатий к объекту установки;
- поведенческую - готовность определенным образом действовать в отношении объекта установки.

Формирование позитивных установок является одной из основных задач руководителя, особенно когда он выступает в роли оратора.

### **Рекомендации по овладению методикой публичных выступлений:**

- Оратором может быть человек любого темперамента, но с положительными установками личности. При этом важно учитывать особенности своего темперамента, развивая позитивные черты и сглаживая негативные.
- О том, может ли человек стать оратором, судят по наличию следующих психологических характеристик: предрасположенность (нормальный уровень интеллекта, слух и звукопроизношение, правильное членение речи на периоды и ее интонирование, голосовые данные и т.д.); готовность (системность и глубина индивидуального опыта, широта знаний, профессиональная ориентированность и др.); включаемость в процесс общения (умение одновременно владеть собой, аудиторией, материалами выступления, временем и т.д.).
- Перед выступлением нужно определить состав аудитории: знают ли люди друг друга, их число, однородность состава (социальная, профессиональная, возрастная, половая и т.д.), организованность, ориентированность. Психологически важно, чтобы аудитория характеризовалась преимущественно познавательными мотивами, поскольку в таком случае у слушателей уже будет сформирована внутренняя установка на слушание данного материала.
- При проведении публичных выступлений необходимо предугадывать возможные, так называемые «*софистические уловки*», к числу которых относятся:
  - *чрезмерное уточнение* - ее суть в том, что один из участников дискуссии пытается опровергнуть тот или иной тезис не обычными, логически допустимыми способами, а путем вопроса по уточнению (количествен-

ному, временному, пространственному или другим показателям), которое заведомо невозможно;

- *ответ в кредит* - состоит в том, что участник полемики, затрудняясь ответить на вопрос, не заявляет об этом прямо, а под различными предлогами переносит ответ, причем на неопределенный срок;
- *ответ вопросом на вопрос* - эта установка часто наблюдается при плохой организации обсуждения или дискуссии;
- *отрицательная оценка самого вопроса* - не отвечая по существу и чтобы уйти от ответа, выступающий ограничивается негативной оценкой заданного вопроса типа «Это некорректный вопрос», «Это же догматизм» и т.д.

➤ Для преодоления возникающих смысловых барьеров необходимо учитывать, что такие ситуации возникают:

во-первых, когда мысль говорящего не находит адекватного воплощения в речи, и он не в состоянии выразить полно то, что хочет;

во-вторых, когда средства речевого изложения материала не соответствуют языковым знаниям слушателей;

в-третьих, когда слушатели не обладают необходимыми умениями интерпретировать воспринимаемый текст.

➤ При подготовке публичного выступления нужно помнить, что размер волнения обратно пропорционален затраченному на доклад времени. В день выступления избегайте конфликтных ситуаций, поскольку общение с большим количеством людей требует напряжения духовных и физических сил. Доброжелательность, приветливая улыбка свидетельствует о хорошем отношении к слушателям и вызывают ответное чувство.

### УПРАЖНЕНИЯ НА РАЗВИТИЕ ЭКСПРЕССИИ РЕЧИ

1. Повторяйте одну и ту же фразу с разной интонацией (тон радостный, печальный, безразличный, раздражительный, грубый, мягкий, снисходительный, высокомерный и т.п.)
2. Повторяя фразу с разной интонацией, присоедините жесты. Как меняется восприятие речи? Какие жесты усиливают интонацию, помогают быть более выразительным, а какие, напротив, уменьшают?
3. Читайте с выражением тексты художественных книг, вживаясь в образ и передавая информацию с помощью подтекста (интонации, темпа, тембра и пр.) Хорошо подходят для тренировки дикции, привлекательности (экспрессии) речи стихи, задающие разный темпоритм и помогающие избавляться от монотонности речи.

## 8. Тренинг умения контролировать себя в общении

Часто на успешность деловых взаимоотношений накладывает отпечаток неспособность контролировать себя в общении. Это более свойственно тем людям, которые символом своего поведения считают искренность и прямолинейность. Но в общении без «подыгрывания» той или иной роли практически не обойтись. Ниже приводится **тест по самооценке вашего коммуникативного контроля**. Вариант «да» соответствует согласию с утверждением, «нет» - несогласию:

- |  |    |     |
|--|----|-----|
| 1. Мне кажется трудным подражать другим людям  | да | нет |
| 2. Я бы, пожалуй, мог при случае «свалить дурака», чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих     | да | нет |
| 3. Из меня мог бы выйти неплохой актер   | да | нет |
| 4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю более глубоко, чем это есть на самом деле                | да | нет |
| 5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания   | да | нет |
| 6. В различных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному            | да | нет |
| 7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден   | да | нет |
| 8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь вести себя в соответствии с их ожиданиями | да | нет |
| 9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу   | да | нет |
| 10. Я всегда такой, каким кажусь   | да | нет |

За ответ «нет» на 1-й; 5-й и 7-й вопросы и за ответ «да» на все остальные вопросы присваивается по 1 баллу. Подсчитайте общую сумму баллов. Если вы ответили искренне, то о вас, по-видимому, можно сказать следующее:

0-3 балла - у вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво и вы не считаете нужным его изменять в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают вас «не очень удобным» в общении по причине вашей прямолинейности.

4-6 баллов - у вас средний коммуникативный контроль. Вы искренни, но сдержаны в своих эмоциональных проявлениях. Вам следует больше считаться в своем поведении с окружающими людьми.

7-10 баллов - у вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, а также в состоянии предвидеть впечатление, которое производите на окружающих.

Теперь определим **общий уровень общительности**. Для этого нужно ответить на предлагаемые вопросы. Имейте в виду, что вопросы коротки и не могут содержать всех необходимых подробностей. Представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями, отвечайте быстро. Первый вариант, как правило, оказывается самым правильным. Возможно, на некоторые вопросы вам будет трудно ответить. Тогда постарайтесь дать тот ответ, который вы считаете предпочтительным.

1. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь ?
2. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, нанесенной Вам кем-либо из Ваших друзей, знакомых?
3. Испытываете ли Вы стремление к установлению новых знакомств с различными людьми ?
4. Верно ли, что Вам приятнее проводить время за книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми ?
5. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту ?
6. Трудно ли Вам включаться в новые для Вас компании ?
7. Легко ли Вам удастся устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
8. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе ?
9. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться или побеседовать с новым человеком ?
10. Раздражают ли Вас окружающие люди и хочется ли Вам побыть одному?

11. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей ?

12. Испытываете ли Вы чувство неловкости, неудобства или стеснения, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком ?

13. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх ?

14. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых Вам людей ?

15. Легко и просто ли Вам внести оживление в малознакомую для вас компанию ?

16. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей ?

17. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую для Вас компанию ?

18. Чувствуете ли Вы себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей ?

19. Верно ли, что у Вас много друзей ?

20. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость с малознакомыми людьми?

Обработка результатов очень проста. Надо сосчитать, сколько ответов совпадает со следующим ключом:

1. да    5. да    9. да    13. да    17. да  
2. нет    6. нет    10. нет    14. нет    18. нет  
3. да    7. да    11. да    15. да    19. да  
4. нет    8. нет    12. нет    16. нет    20. нет

А теперь надо умножить полученное число на 0,05. Смотрим в таблицу:

Баллы	Оценочный коэффициент	Уровень общительности
0 - 9	0,10 - 0,45	низкий
10 - 11	0,46 - 0,55	ниже среднего
12 - 13	0,56 - 0,65	средний
14 - 15	0,66 - 0,75	высокий
16 - 20	0,76 - 1,00	очень высокий

Если оценочный коэффициент близок к нулю, человек любому обществу предпочитает одиночество. Если он, в силу каких-либо обстоятельств, станет руководителем, то будет скорее всего несчастен, находясь постоянно на виду.

Если оценочный коэффициент близок к единице, человек беспредельно общителен, вообще не желает быть наедине с собой. Работой, связанной с коммуникативными функциями, он будет вполне доволен, заведет массу полезных и бесполезных знакомств. Такие люди легко вносят оживление в незнакомую компанию, организуют различные мероприятия, с удовольствием выполняют общественную работу.

### 9. ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ РИТМ РАБОТОСПОСОБНОСТИ

К вопросу оценки личностных и деловых качеств работников, в частности их оптимальной работоспособности, относится и такой: «Какие часы рабочего дня наиболее производительны для конкретного человека?».

По данным исследований, у большинства людей в течение суток имеются два пика повышенной работоспособности, так называемая двугорбая кривая. Первый подъем наблюдается от 9 до 12-13 часов, второй - между 16 и 18 часами (7). Однако уже мудрецы Древней Греции заметили, что у некоторых людей работа больше спорится с утра, а у некоторых - вечером, поэтому последних называют «совами», первых – «жаворонками», а промежуточный тип – «голубями». По данным немецкого физиолога Хамппа, которые подтверждаются и другими исследованиями, «совы» составляют примерно 33 % всех людей, «жаворонки» - 17, «голуби» - 50%.

Люди, называемые **«жаворонками»**, рано просыпаются, чувствуют себя бодрыми и работоспособными в первой половине дня. Вечером они испытывают сонливость и рано ложатся спать. Другие - **«совы»** - засыпают далеко за полночь, просыпаются поздно и встают с трудом, так как наиболее глубокий период сна у них утром. При этом среди работников умственного труда преобладают люди вечернего типа, тогда как почти половина лиц, занятых физическим трудом, относятся к аритмикам (или «голубям»).

Ученые предлагают при распределении людей по рабочим местам учитывать индивидуальные особенности ритма работоспособности, особенно для работы в ночные смены.

Как же в рамках визуальной психодиагностики определить принадлежность того или иного работника к соответствующему типу индивидуального ритма работоспособности? Этому может способствовать, при известном владении методами психологического наблюдения, условное подразделение людей на две основные группы. Дело в том, что ритм работоспособности у разных людей тесно связан с особенностями организма. В связи с этим, физиотерапевт Ламперт придавал основное значение реактивности

организма, т.е. силе и скорости его реакции на внешние воздействия. Это учение и позволяет в некоторой степени отнести конкретного человека к одной из двух противоположных групп людей:

**к первой группе («совы»)** он относит лиц с медленной и слабой реакцией на раздражители. Это спокойные, рассудительные люди, которые не спешат делать выводы и стараются достаточно их обосновать, иногда педанты, систематики, они склонны к логическим размышлениям, к математике, к абстрактным обобщениям, инертны, выжидательны, замкнуты. Их отличает хорошее самообладание, они расчетливы, излишне строги и деспотичны. Работоспособность их часто с утра невелика и достигает максимума во второй половине дня. Удалось также выявить, что у людей данного типа при острых заболеваниях температура резко не повышается и выздоровление идет замедленно;

**вторая группа («жаворонки»)** объединяет людей, сильно и быстро реагирующих на внешние воздействия, склонных к увлечениям. Эти люди большие энтузиасты. В науке это творцы новых идей. Они указывают новые пути, предоставляя разработку деталей людям, относящимся к первой группе. На все раздражители они реагируют быстрее и острее, чем представители первой группы. Быстро восстанавливают силы и быстро устают, поэтому максимально работоспособны с утра. Они сильно и быстро реагируют на различные инфекции повышением температуры, у них резко меняется общее состояние. Этот тип людей особенно склонен к диабету, ожирению, заболеваниям органов кровообращения. Они более чувствительны к изменению погоды.

Правильный учет и оценка особенностей протекания различных психических процессов у конкретных работников важны при планировании и организации управленческой деятельности, создании оптимальных режимов труда и отдыха, организации подготовки и повышения квалификации персонала, оптимизации взаимоотношений на производстве.

## 10. НУМЕРОЛОГИЯ И ПРОГНОЗИРОВАНИЕ ПОВЕДЕНИЯ

Одной из наиболее древних попыток прогнозирования поведения человека является **нумерология** - концепция, которая показывает связь цифр с судьбой человека, интерпретирующая числа, закодированные в имени и фамилии, а также складывающиеся из даты его рождения. Древнегреческий философ и математик Пифагор (580 - 497 гг. до н.э.), увлекавшийся нумерологией, утверждал, что все вещи можно представить в виде чисел. Только посвященные знали и сохраняли эту тайну, передавая ее из поколения в поколение своим ученикам. Как особая дисциплина для посвященных нумерология пронизывает иудейское тайное учение Каббалу, а также библейские откровения Иоанна, где число выступает духовным остовом всех видимых и невидимых явлений.

Методы нумерологии, касающиеся изучения личности, довольно просты. Достаточно воспользоваться специальной таблицей, чтобы «расшифровать» числовое значение своей личности или своих знакомых.

### Нумерологический тест изучения личности

Нумерология опирается на числа от 1 до 9, каждое из которых находится под определенным влиянием (ноль - символ пустоты и не принимается во внимание). Три числа позволяют описать, определить характер:

- интимное число - проявляет те черты, которые скрываются от других;
- наследуемое число - открывает то, что было передано семьей;
- экспрессивное число - открывает натуру и способ действий.

#### Интимное число

позволяет установить скрытые стремления, интересы и скрываемые мечты. Его вычисляют при помощи таблицы:

А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З	ИЙ
К	Л	М	Н	О	П	Р	С	Т
У	Ф	Х	Ц	Ч	Ш	Щ	Ъ	Ы
Ь	Э	Ю	Я					
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Пример:

А	Н	Н	А					
1	4	4	1					

$1+4+4+1 = 10$     $10(1+0)=1$

#### Расшифровка интимных чисел:

1 - окружающие утверждают, что вы тираните других и ненавидите колебания. Вы - человек импульсивный, увлеченный, либо любите, либо нет и поступаете соответственно.

2 - отдаетесь воле судьбы. Будучи человеком с сильным воображением, любите прекрасное и искусство. В развитии важную роль играет гармония чувств.

3- вас отличают интеллигентность и подвижность, вы используете любые возможности для действия. Ваше обаяние соединяет людей. Встречи, дружба и путешествия играют значительную роль в жизни.

4 - отдаете свои силы тому, чтобы обеспечить материальное благополучие, замечательный работник, характерна осторожность, вызванная сомнением в собственных силах, умноженная на деликатность.

5 - вы - энтузиаст, желающий всегда быть на сцене и не любящий оставаться в тени. В жизни всегда ищите шанс и стремитесь его использовать, не очень заботясь о завтрашнем дне. Живя столь интенсивно, не терпите ленивых и мелочных.

6 - чутки к окружающим, умеете работать и наблюдать, самоотверженность и снисходительность позволяют вам развиваться и добиваться успехов.

7 - вы – человек общительный, притягиваете людей, как магнит. В вашей жизни наибольшее значение имеют счастье и неудача.

8 - постоянная активность, нравятся неведомые, неожиданные проблемы, которые ваш ум способен разрешать.

9 - умеете бесстрастно оценивать близких и легко адаптируетесь к любым условиям. По натуре, вы - идеалист, но на характер влияет чувство дистанции, которую вы держите между собой и другими людьми. Однако вы - не любитель одиночества, напротив, стремитесь делиться радостями.

### Наследуемое число

Вычисляется при помощи таблицы по фамилии (у замужних женщин следует брать их девичьи фамилии). Все цифры сложить до получения результата, помещающегося от 1 до 9.

### Расшифровка значения чисел:

1 – смело встречаете лицом к лицу все опасности. Будучи очень активной личностью, не любите перекладывать выполнение своих заданий на других. Вам быстро надоедает серость, но сосредоточенность на «великих целях» вызывает стресс.

2 – вы обладаете такими чертами характера, которые традиционно считались полезными для семьи, а именно: терпение, неутомимость, постоянство. Вас привлекает комфорт, вы находите удовольствие в материальном мире и в общении с людьми.

3 – вас отличает быстрота ума, ловкость, любознательность и находчивость помогает найти свое место среди людей. Небольшой недостаток – рассеянность, но вы всегда возвращаетесь на землю.

4 – у вас много положительных черт, унаследованных от предков.

5 – любите игру и сюрпризы, возможность украсить себя, привлечь внимание. Чувствуете себя свободно среди детей и обладаете даром обучения.

6 – у вас строгий характер, стремитесь все делать сами, вам нравится помогать окружающим, которые имеют большое влияние на ваше настроение и реакции.

7 – ваш характер отличается нетерпеливостью, не любите оказывать сопротивление другим, подавляете свои чувства. Поэтому некоторые утверждают, что вы импульсивны и капризны.

8 – обладаете большим мужеством и способностью справляться с жизненными трудностями.

9 – любите большие пространства, альтруист, идеалист, испытываете потребность одаривать близких знаниями или чем-то материальным.

### Экспрессивное число

Оно определяет то, как вы справляетесь с проблемами жизни. Это сумма интимного числа имени и наследуемого - фамилии, приведенная к результату от 1 до 9.

#### Расшифровка значения числа:

1 - воля, амбиции и вера в собственные силы определяют ваш авторитет. Ваши планы - сентиментальны, вы способны к великодушию и страсти. В работе вас отличает желание руководить. Исполнение подчиненных функций - наказание для вас.

2 - вы дипломатичный и эмоциональный человек, характер покорный. В работе нравится сотрудничать с другими, давать советы.

3 - вы – оптимист, испытываете потребность быть замеченным другими. В профессиональной области нравится интенсивная активность.

4 – вы - рассудительный человек, со стабильным характером, чувства глубоки, верность для вас не пустой звук.

5 - полны энергии, всегда в движении, свобода - это ценность, не подлежащая замене. В работе вас «убивает» рутинная, легко приспосабливаетесь к новой профессии.

6 - вы ищете гармонию, чутко реагируете на красоту, общее равновесие зависит от равновесия чувств. Дом, семья, любовь - вот ценности, которые цените выше всего. В работе берете на себя много обязанностей. Часто и те, которые должны выполнять другие.

7 - все разыгрывается внутри вас, союзы и расставания возникают неожиданно. Вы вместе только с теми партнерами, которые уважают вашу независимость.

8 – вы - энергичный и честолюбивый человек, противопоставляете себя другим. Работа позволяет реализоваться, принимать решения, она - ключ материальным достижениям.

9 – вы - идеалист, умеете ценить других, и это - ваше достоинство.

### **11. О чем может поведать почерк?**

Почерк отражает индивидуальные свойства и психические особенности состояния пишущего. Например, сильное преувеличение длины линий по сравнению с эталоном трактуется графологами как показатель эмоционального возбуждения - как и крупный почерк. Диагностическое значение подобных тестов подтвердили ленинградские психологи в лаборатории Б.Г. Ананьева.

Раскрытие связей между почерком и личностью - это раскрытие самых интимных и в то же время самых общих внутренних качеств человека. Так, особенности психологии мужчин и женщин проявляются в различных типах почерка.

**Мужской почерк**, по данным В.П.Багрунова, характеризуется следующими особенностями: беззаботный; торопливый; неправильный (неравномерный); буквы остаются открытыми; почерк некрасивый; размашистый; широкие линии и широкие буквы; твердый, сильный нажим; острые углы; наклон вперед; слитный; свободный.

**Женский почерк** - тщательный; чистый; единообразный; точный; определенный; правильный; буквы без пропуска знаков; красивый; маленькие линии без нажима; округленный; стандартный; наклон назад; компактный; с близко стоящими буквами.

Графологи отмечают, что сильный нажим означает развитость чувств, крупный почерк - энергичность, возвышенность, тщеславие, развитое чувство собственного достоинства, склонность к размаху, общительность, желание выдвинуться. Перечисленные особенности почерка возможны при повышенной возбудимости, активности влечений, и, наоборот, сдержанность, расчетливость, самообладание, наблюдательность, которые приписываются мелкому почерку, возможны при силе тормозного процесса и при сниженном общем тонусе.

Результаты современных исследований подтверждают имеющуюся взаимосвязь почерка с некоторыми психическими особенностями человека. По мнению многих психологов, *в почерке больше, чем в любой другой двигательной активности человека проявляется его психическая сущность*. Дело в том, что неосознанное напряжение определенных групп мышц сопровождает все наши душевные движения. Так, если человек находится в каком-то стойком эмоциональном состоянии, или есть стойкая тенденция в поведении, то это проявится в устойчивом напряжении отдельных мышечных групп. Различия же в тонусе разных мышечных групп будут источником различий и в расположении линий на бумаге, что проявится в своеобразии почерка.

Например, «острые углы», как правило, ассоциируются с упорством, неуступчивостью, что, зачастую, находит свое отражение в написании букв. Но если упорство и резкость нам неприятны, нужно избегать в письме острых углов.

Почерк зависит также от типа нервной системы, что подтверждается современными исследованиями по профессиональному отбору людей. Ведь для письма, как и для всякой другой работы, нужны определенные затраты энергии. Одно и то же можно написать большими или маленькими буквами, с большей или меньшей силой нажима. Это зависит от «энергетического блока» мозга, с которым связаны аффекты и общая активность коры, что проявляется в соответствующем типе высшей нервной деятельности человека.

Установлена связь почерка и телосложения человека. Легкость сближения с людьми, потребность в общении, непринужденность поведения в но-

вой среде, разговорчивость и откровенность, это как раз качества, отличающие, например, астеника от пикника.

Одним из графологических признаков, дающих материал для суждения о преобладании перечисленных черт поведения, служит округлость или заостренность букв письма. Профессор Черановский Р.И., исследуя почерк, заметил, что почерк пикника отличается округлостью вершин, плавным характером перехода от изгиба к изгибу и характеризуется их малым числом. У астеников кривые, наоборот, имеют резкий угловатый характер, вершины которых вытягиваются и виден резкий переход от одного взмаха к другому.

Исследования связи между почерком и телосложением (Жислин, Гаарер, Липман, Энке) выявили следующие особенности:

- **почерк пикника** характеризуется отсутствием отдельно выведенных букв, а слово представляет собой одно слитное, плавное целое, состоящее из одной-двух сложных кривых линий, буквы равномерны по величине, форме и наклону, закруглены. Общее впечатление легкости, непринужденности, плавности письма, отсутствие микрографии. Отмечается сходство почерков пикников между собой;
- **почерк астеника** характеризуется одним или несколькими из следующих свойств:
  - 1) разделенность слова на несколько частей, на буквы или части букв, между собой несоединенные;
  - 2) если буквы соединены, то причудливо, неравномерно;
  - 3) отдельные буквы неравномерны, неправильны по величине, форме, наклону, не закруглены, заострены;
  - 4) иногда буквы равномерны и закруглены, но отмечается излишняя тщательность и аккуратность в выведении отдельных букв;
  - 5) известная «детскость», неправильность, неуверенность почерка;
  - 6) микрография;
  - 7) окаменелость почерка, его неизменяемость ни при эмоциях, ни при скорости письма;
  - 8) необычный наклон букв.
- **почерк атлетика** более вариативен и в значительной степени связан с той ролью, которую человек выбирает для себя в том или ином случае.

При исследовании почерка пикников и астеников отмечают также резкие различия в нажиме, в ритме давления, в характере кривых, выражающих силу нажима. С психологической точки зрения Энке объясняет характер почерка пикников отсутствием интрапсихического напряжения, результатом чего является и «легкость» письма. У астеника обратное соотношение психических свойств находит свое выражение в почерке, как бы отражающем это постоянное внутреннее напряжение.

Ниже приводится пример простейшего графологического теста, использование которого позволяет в общих чертах составить представление об обладателе того или иного почерка.

### Графологический тест

*Размер букв:* Балл

1. Очень маленькие - 2
2. Просто маленькие - 7
3. Средние - 17
4. Крупные - 20

*Наклон букв:*

1. Левый наклон - 2
2. Легкий наклон влево - 5
3. Правый наклон - 14
4. Резкий наклон вправо - 6

*Направление почерка:*

1. Строчки ползут вверх - 16
2. Строчки прямые - 12
3. Строчки ползут вниз - 1

*Размашистость и сила нажима:*

1. Легкая - 8
2. Средняя - 15
3. Очень сильная - 21

*Характер написания слов:*

1. Склонность к соединению букв и слов - 11
2. Склонность к отдалению букв друг от друга - 18
3. Смешанный стиль - 15

*Общая оценка:*

1. Почерк старательный, буквы выведены аккуратно - 13
2. Почерк неровный, некоторые слова читаются с трудом - 9
3. Почерк небрежный, неразборчивый, буквы написаны кое-как - 4

Ключ:

38-51 балл - такой почерк наблюдается у людей со слабым здоровьем и пожилых;

52-63 балла - так пишут люди робкие, пассивные, флегматичные;

64-75 баллов - этот почерк принадлежит людям нерешительным, мягким, кротким, с утонченными манерами. Они часто немного наивны, но не лишены чувства собственного достоинства;

76-87 баллов - это почерк людей, отличающихся прямодушием и открытостью, они общительны и впечатлительны;

88-96 баллов - люди с таким почерком отличаются честностью и добропорядочностью, имеют сильную, устойчивую психику, инициативны, решительны и смекалисты;

97-109 баллов - это индивидуалисты, вспыльчивы, обладают быстрым и острым умом, отличаются независимостью в суждениях и поступках, и в то же время обидчивы, трудны в общении. Люди одаренные, склонные к творчеству;

110-121 балл - это почерк людей без чувства ответственности, недисциплинированных, грубых и заносчивых.

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### 1. Тест «Музей кукол»

Представим, что нам предстоит осмотреть музей кукол. Наверняка возникнут вопросы: какая судьба была у этой куклы? Кому она принадлежала? Ответы расскажут нам о чертах характера. Выберите один из трех предлагаемых вариантов на заданный вопрос.

По таблице подсчитайте набранную сумму баллов и посмотрите интерпретацию.

-----  
Таблица набранных очков  
-----

Кукла	1	2	3	4	5	6	7
а	15	10	4	24	14	4	20
б	5	1	20	6	3	12	10
в	25	21	13	16	22	23	2

---





- Кукла 1 Эта кукла когда-то принадлежала ...
- а) дочери известной актрисы;
  - б) ученице модистки;
  - в) осиротевшей девочке, воспитывавшейся у стариков и избалованной;
- Кукла 2
- а) единственной дочери короля;
  - б) девочке, ставшей потом известной писательницей;
  - в) художнику, для которого была воспоминанием о неверной любовнице;
- Кукла 3
- а) маленькой принцессе;
  - б) дочери богатого ювелира;
  - в) гувернантке, которая сохранила ее как память о любимой воспитаннице;
- Кукла 4
- а) дочери уличной торговки цветами, была подарком бога-

- того клиента;
- б) дочери директора цирка;
- в) дочери министра финансов;

Кукла 5

- а) знаменитой гадалке, которая считала ее своим талисманом;
- б) маленькой крестьянке;
- в) неизлечимо больной девочке;

Кукла 6

- а) дочери лавочника;
- б) племяннице одного миллионера, который подарил ее девочке перед отъездом в Африку;
- в) ученице из интерната;

Кукла 7

- а) дочке священника;
- б) девочке, которой больше, чем кукла, нравился мальчик;
- в) племяннице шефа полиции.

#### Интерпретация теста:

25 - 48 баллов:

Вы умеренно сдержаны, умеете сохранять спокойствие и дистанцию в отношении к людям и событиям. Если, например, встретите кого-то, кто настойчиво и неосторожно пытается вмешаться в ваши личные дела, вы не обижаетесь, но и не даете втянуть себя в подобные разговоры, а тактично даете понять, что собеседник зашел слишком далеко. Вы коммуникабельны, деликатны, умеете чувствовать других, способны найти подход практически к любому человеку.

49 - 74 балла:

Вы не всегда чувствуете, до какой степени необходимо сохранять дистанцию по отношению к другим. По натуре скорее сдержаны и осторожны, поэтому ждете инициативы от другой стороны. Если кто-то по отношению к вам свободен, открыт, сердечен - вы отвечаете тем же. В то же время вы плохо чувствуете себя по отношению к людям, всегда «застегнутым на последнюю пуговицу», а также несмелым и замкнутым в себе, становясь таким же сдержанным и неестественным. Эта черта характера часто затрудняет общение.

75 - 105 баллов:

В контактах с людьми часто производите впечатление человека излишне импульсивного, свободного, лишённого чувства дистанции по отношению к людям и проблемам. Это вытекает главным образом из опасения,

что сдержанность будет принята за демонстрацию превосходства, что она отпугнет от вас несмелых, закомплексованных. В то же время, когда вы имеете дело с людьми подобного поведения, вам не хочется от них отличаться. Меньше «штурма» в поведении дало бы лучше результаты, ведь на самом деле вы относитесь к людям несмелым.

106 - 131 балл:

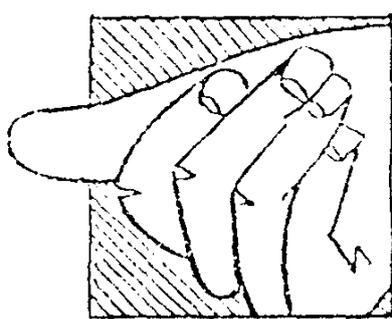
Знакомясь с кем-либо, вначале вы такой, какой есть. Если, однако, замечаете, что ваша свобода смущает кого-то, вы становитесь сдержанным, осторожным. Если захотите, то сумеете расковать самого «зажатого» человека.

132 - 155 баллов:

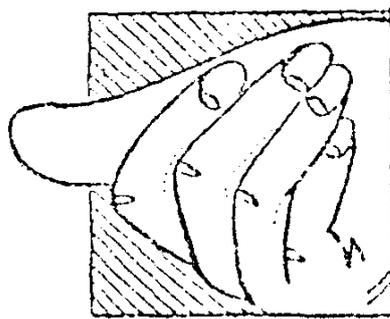
Вам очень трудно расстаться с врожденной сдержанностью по отношению к людям. Это не только сдержанность, это недоверие даже к людям, которых знаете долго и близко. Только очень деликатным, чувствительным, тактичным и терпеливым людям удастся пробиться сквозь оболочку, за которой вы храните свой внутренний мир, и узнать настоящие чувства, мечты, заботы. Знаете, что подобное отношение к людям может лишить вас друзей. Однако предпочитаете идти своей дорогой без помощи других - это кажется вам более безопасным.

## 2. Тест «Какой формы у вас ногти»

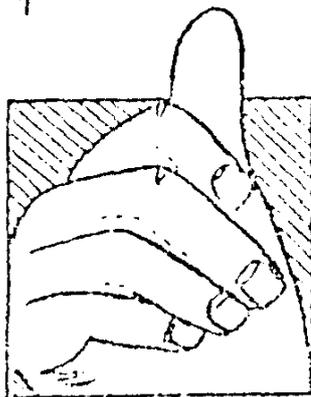
Посмотрите внимательно на ногти пальцев ваших рук и найдите подобную форму на приведенном ниже рисунке.



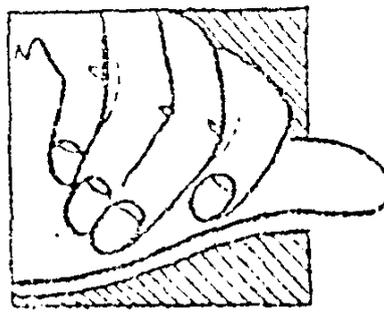
1



2



3



4

Если у вас ногти:

1) трапецевидные, то вы довольно лесного мнения о себе, уверены в своих силах, исполнены чувства собственного достоинства. Если не все разделяют это мнение, то реагируете бурно, замыкаетесь в «гордом одиночестве», начинаете сторониться людей. Вы впечатлительны, склонны к изящным искусствам, особенно к музыке и поэзии, подвижны, энергичны, умеете поддержать беседу, всегда в курсе всех событий. Только самомнение мешает вам найти полную гармонию с собой и окружающими;

2) прямоугольные - вы превосходный исполнитель во всех сферах деятельности. Каждый предмет, явление, незнакомое вам, стремитесь исследовать досконально, отличаетесь неумемной энергией, относитесь к жизни с оптимизмом. Любите сенсации и склонны верить им. Обладаете замечательным качеством: «не заикливайтесь» на неудачах, умеете относиться к ним философски и, напротив, радоваться каждой счастливой минуте, хотя выпадает их на вашу долю, увы, не так уж и много;

3) квадратные - вы на редкость уравновешенный человек, умеете сохранять спокойствие даже в самых неблагоприятных обстоятельствах. Можно позавидовать вашему душевному здоровью. Вы никогда не оглядываетесь на то, что осталось позади, не сожалеете о минувшем, предпочитаете заниматься независимо от других, близкие считаются с вашими замечаниями, в трудную минуту обращаются к вам в надежде, что руководствуясь присутствующим вам здравым смыслом, вы дадите дельный совет;

4) круглые - Вы легко возбудимы, ранимы, любите предаваться несбыточным мечтам, не в состоянии смириться с несправедливостью, пусть она вас и не касается, неисправимо сентиментальны, не всегда объективны в оценках. К сожалению, вы не владеете искусством «подать себя» и часто предстаете в менее выгодном свете, чем могли бы. Нередко обнаруживаете свою слабость, не всегда умеете достойно выйти из положения, можете по долгу мучаться неясным чувством вины перед родными, друзьями. Но, несмотря на все эти особенности вашего душевного склада, вы способны составить подлинное счастье человеку, который сумеет оценить вашу добрую душу.

### 3. Тест «Кто как смеется?»

Что может рассказать смех вашего собеседника о нем самом?

1. Типично ли при смехе касаться губ мизинцем? Если да, то ...

Это означает, что имеются собственные представления о «хорошем тоне», стремление быть в центре внимания.

2. Прикрывается ли при смехе рот рукой ? Если да, то ...  
Смех неуверенного в себе человека, предпочитающего оставаться в тени.
3. При смехе часто запрокидывает голову ? Если да, то ...  
Человек доверчив и легковверен, способен к неожиданным поступкам, согласующимся лишь с чувствами.
4. Касается ли при смехе рукой лица или головы ? Если да, то ...  
Скорее всего – это мечтатель.
5. Морщит ли нос, когда смеется? Если да, то ...  
Чувства и взгляды быстро и часто меняются, человек эмоциональный, легко поддающийся минутному настроению.
6. Смеется громко с раскрытыми устами. Если да, то ...  
Это - темпераментный, подвижный человек.
7. Наклоняет голову, прежде чем тихонько рассмеяться? Если да, то ...  
Добросердечный, совестливый человек, привыкший приспособливаться к обстановке и людям. Чувства и поступки под контролем, стремится никого не огорчать.
8. Держится ли при смехе за подбородок? Если да, то ...  
Какой бы ни был возраст, совершенно очевидно, в характере сохранились черты юности. И возможно поэтому, человек часто поступает без долгих раздумий.
9. Прищуривает веки, когда смеется? Если да, то ...  
Это свидетельствует об уравновешенности, уверенности в себе, незаурядном уме. Деятельный и настойчивый человек, иногда, может быть, даже излишне.
10. Нет определенной манеры смеяться. Если да, то...  
Человек прежде всего руководствуется собственным мнением, часто пренебрегая взглядами других.

#### **4. Тест «Инициалы и характер человека»**

По начальным буквам фамилии, имени и отчества человека можно составить его предварительный портрет. Психологический смысл буквенных обозначений:

А - сила и власть;  
 Б - способность к большим чувствам;  
 В - непостоянство, отсутствие систематичности;  
 Г – таинственность;  
 Д - общительность, умение притягивать людей;  
 Е - умение мобилизоваться, жизнестойкость;  
 Ж - неуверенность;  
 З - склонность к сомнениям, материальные трудности, не-  
 удовлетворенность;  
 И - впечатлительность, напряжение;  
 К - большие запросы и нервозность в их достижении;  
 Л - мелочность, логика, большая изобретательность;  
 М - трудолюбие и педантичность;  
 Н - большая энергия и творческие амбиции;  
 О - эмоциональность;  
 П - скромность, дистанция, но и одиночество;  
 Р - постоянное напряжение, сильная эмоциональность;  
 С - частые депрессии, угнетенность, нервозность;  
 Т - бесконечные поиски, погоня за идеалом;  
 У - расстройства, испуг, интуиция;  
 Ф - нежность, умение приспособиться;  
 Х - сексуальные проблемы, непостоянство чувств;  
 Ц - склонность к внешнему проявлению внутренних пережи-  
 ваний;  
 Ч - верность;  
 Ш - ревность, бескомпромиссность;  
 Щ - мстительность, развитые интеллектуальные способности;  
 Э - поиск психологического равновесия;  
 Ю - отсутствие систематичности, большие амбиции;  
 Я - интеллигентность, творческие способности.

## 5. Тест "Типичная поза"

Станьте перед зеркалом и примите характерную для вас позу. Если Ваша поза напоминает одну из предложенных ниже, то это может означать:

1. Вы имеете обыкновение опираться всем весом на одну ногу, а второй только на каблук ? Значит Вы непосредственны в общении с людьми, любите компании. В то же время категоричны и иногда стараетесь навязать свою волю и взгляды другим. Но, возможно, это лишь ширма, маскирующая робость и неуверенность в себе.

2. Любите стоять, скрестив ноги, опираясь всем весом на одну, а вторую ставя на носок ? Это говорит о неуверенности, когда приходится сталки-

ваться со сложными жизненными ситуациями. Для вас характерна осторожность, граничащая с подозрительностью, что затрудняет контакты с людьми, усложняет отношения.

3. Ставите ноги так, что носки обуви касаются один другого? Поза характерна для юных: говорит об инфантильности или чрезмерной простоте.

4. Ставите ноги по-военному - пятки вместе, носки врозь?

Вы решительны, в нужный момент смело даете отпор, «за словом в карман не полезете». Однако, порой вы слишком нетерпимы и это усложняет жизнь.

5. «Спортивная стойка» - ноги на уровне плеч (может быть, одна чуть впереди, другая сзади) - говорит не о характере, а об усталости.

### **ОТВЕТЫ К УПРАЖНЕНИЯМ:**

Ответ к заданию на с.16, упражнение №2 – неверен вариант - д.

Ответы к заданию на стр.48: 1- б); 2- а),б); 3- б)

Ответы к заданию на стр.74. Названия стереотипов мышления:

1 – ошибки изменения, 2 – эмоциональное осмысление, 3 – знаток людей, 4 – быть правым, 5 – глобальный уровень, 6 – ошибки вознаграждения, 7 – порицание.