

Абгар Айрапетян

ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ

ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ
ТИПОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ
ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
УПРАВЛЕНИЕ ОТКРЫТЫМИ МЕТОДАМИ
СКРЫТОЕ УПРАВЛЕНИЕ ЧЕЛОВЕКОМ
ЗАЩИТА ОТ МАНИПУЛЯЦИЙ

Под редакцией Академика РАН
С.С.Григоряна

Второе издание



Москва
ГВАРГА

УДК 657.6
ББК 65.053
К 30

Айрапетян А.К.
Психология управления
М.: 2014. 400 с.

В книге рассматриваются фундаментальные положения общей и управлеченческой психологии.

В Разделе 1 «Основы психологии управления» разъясняются важнейшие понятия, которыми пользуются современные работники по управлению, психологи, преподаватели, студенты и школьники, описываются основные концепции и школы организационно-управленческой и психологической мысли.

В Разделе 2 «Психология личности и общения» приводятся основные типологии личности, а также подходы, пути и методы общения.

В Разделе 3 «Технология психологии управления» рассматриваются вопросы управления открытыми и скрытыми методами воздействия на человека, а также основные способы защиты от манипуляций.

Издание предназначено для широкого круга читателей. Оно поможет освоить основные способы управления и методы защиты. Может быть полезно студентам, аспирантам, менеджерам среднего и высшего звена управления, всем, кто интересуется вопросами психологии управления, а также защиты от манипуляций.

ISBN 978.5-90568-453-772-5

© Айрапетян А. К. 2019

Краткое содержание

Раздел 1. ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ

Сущность и составляющие психологии управления

Основы управления, менеджмент

Эволюция организационно-управленческой мысли и менеджмента

Основы психологии

Этапы и основные направления

Развития психологической мысли

Раздел 2. ПСИХОГИЯ ЛИЧНОСТИ И ОБЩЕНИЯ

Личность типология личности.

Психология общения

Раздел 3. ТЕХНОЛОГИЯ ПСИХОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ

Управление открытыми методами

Управление скрытыми методами

Раздел 4. ПРОВЕРКА ЗНАНИЙ

Сущность и составляющие психологии управления

Основы психологии

Основные направления психологии

Основы менеджмента

Основные направления организационно-управленческой мысли

Типология людей

Цель, методы и средства общения

Методы воздействия

СЛОВАРЬ ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИМЕН

СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ

Глава 1. Сущность и составляющие психологии

управления	14
1.1. Понятие об управлении.....	14
1.1.1. Предмет, объект и субъект управления.....	15
1.1.2. Формы и этапы управления.....	15
1.1.3. Методы управления.....	17
1.2. Понятие о психологии.....	18
1.2.1. Психология как наука.....	18
1.2.2. Основные проблемы психологии	19
1.2.3. Предмет и объект психологии.....	19
1.2.4. Методы психологии.....	20
Объективные методы.....	20
Метод наблюдения.....	20
Метод эксперимента.....	21
Метод опроса.	21
Метод экспертных оценок.....	22
Метод анализа результатов деятельности.....	22
Метод тестирования.....	22
Математические методы	22
Описательные методы.....	22
Самонаблюдение (интроспекция).	23
Самоотчёт.....	23
Идентификация	23
Диалогическая беседа.	23
Анализ биографических данных.	23
Интуиция.	23
Практические методы.....	23
1.2.5. Отрасли психологии.....	25
1.3. Психология управления как самостоятельная дисциплин	25
1.3.1. Сущность психологии управления	25
1.3.2. Предмет, объект, методы и задачи психологии управления.....	27
Глава 2. Основы управления, Менеджмент.....	28
2.1. Понятие о менеджменте.....	28
2.2. Функции менеджмента	29

2.3. Принципы и методы менеджмента	30
2.4. Человеческий фактор в менеджменте.....	32
2.4.1. Личность и коллектив.....	32
Малая группа.....	32
Коллектив.....	33
Команда.....	34
Лидер.....	34
Подчинённые. Коллеги.....	35
Руководитель.....	36
Основные функции руководителя.....	36
Типы руководителей	38
2.5. Организация как система и объект управления.....	38
2.5.1. Понятие об организации	38
2.5.2. Непроизводственные организации.....	41
2.5.3. Производственные организаций.....	41
2.6. Менеджмент отдельных сфер деятельности.....	41
2.6.1. Уровни управления.....	42
2.6.2. Основные сферы деятельности менеджмента.....	42
2.6.3. Маркетинг как основное звено менеджмента.....	45
2.6.4. Руководитель и подчинённые. Мотивация.....	47
Организационная структура предприятия.....	47
Мотивация.....	48
Основные теории мотивации	49
Контроль.....	50
Виды контроля	51
Свойства контроля.....	52
Глава 3. Эволюция организационно - управлеченческой мысли и менеджмента	53
3.1. Этапы развития. Методологические подходы к организации и управлению	53
3.2. Классическая теория управления.....	55
3.2.1. Теория научного управления Тейлора	55
3.2.2. Классическая школа менеджмента Фойоля.....	59
3.2.3. Бюрократическая теория Вебера.....	62
3.3. Школа человеческих отношений	64
3.3.1. Неоклассическая школа.....	64
3.3.2. Школа поведенческих наук	64
Генри Форд.....	66

3.4. Современные подходы к управлению	67
Школа принятия решений.....	67
Системный подход.....	67
Ситуационный подход	68
Процессный подход	68
Глава 4. ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ.	69
4.1. Понятие о психике, психических процессах, свойствах и состояниях	69
Психика человека.....	69
Психические свойства.....	70
Психические процессы	70
Психические состояния	71
4.2. Познавательные процессы.....	71
4.2.1. Ощущение.....	71
4.2.2. Восприятие	72
4.2.3. Внимание.....	76
4.2.4. Память	78
4.2.5. Мышление.	81
4.2.6. Представление	88
4.2.7. Воображение.....	91
4.3. Эмоциональная и волевая сферы личности.....	96
4.3.1. Эмоции и чувства.....	96
4.3.2. Волевые процессы	97
Глава 5. Этапы и основные направления развития психологической мысли	98
5.1. Развитие психологии как науки.....	99
Формирование визуальной психологической диагностики	103
5.2. Основные направления психологии и их представители	104
Психология сознания. Уильям Джеймс.....	104
Классический психоанализ. Зигмунд Фрейд	106
Личность по Фрейду.....	108
Структура личности.....	109
Направление энергии.....	112
Фрустрации. Защитные механизмы.....	112
Психосексуальные стадии развития.....	114
Метод свободных ассоциаций.....	115
Толкование сновидений.....	116

5.3. Создание новых школ и направлений. Постфрейдисты.....	117
Неофрейдизм	118
Карл Юнг. Аналитическая психология	119
Альфред Адлер. Индивидуальная психология	123
Карин Хорни. Гуманистический психоанализ.....	126
Природа человека.....	126
Психология полов.....	127
Неврозы. Культурная обусловленность.....	127
Двойственность человеческой природы.....	129
Эрик Эриксон. Жизненный цикл	130
Эрих Фромм. Диалектический гуманизм.....	134
Абрахам Маслоу. Теория самоактуализации	137
Иерархия потребностей.....	138
Теория самоактуализации.....	139
Эрик Берн. Три аспекта личности.....	140
Возникновение трансактной теории.....	141
Классификация взаимодействий и игр.....	143
Анализ игр.....	144
Анализ жизненных сценариев.....	145
Гарри Салливен. Социально-психологическая теория личности.....	146
Анна Фрейд	148
Мелани Клейн	149
Дональд Винникот	150
Кохут Хайнц	151
Фриц Перлз.....	151
Гештальтпсихология.....	152
Бихевиоризм.....	154
Когнитивная психология	155
Гуманистическая психология.....	155
Экзистенциальная психология.....	156
Восточные теории	157
Йога	157
Суфизм.....	158
Дзен-буддизм.....	159
Теософия.....	160
Основные идеи и положения Теософии	161
Учение о реинкарнации (перевоплощении).....	163
Нейролингвистическое программирование.....	164

Моделирование	165
Область применения	165
Критика НЛП	166
РАЗДЕЛ 2. ПСИХОГОГИЯ ЛИЧНОСТИ И ОБЩЕНИЯ	
Глава 6. Личность, типология личности	168
6.1. Общее представление личности	168
6.2. Понятие о личности в психологии.....	169
Темперамент.....	170
Характер.....	170
Способности.....	171
Уровни способностей.....	172
Факторы, влияющие на формирования личности.....	172
6.3. Типология личности.....	174
6.3.1. Значение типологии. Основные подходы и особенности	174
6.3.2. Типология людей, созданная древними мыслителями	176
6.3.3. Типологии на рубеже XIX-XX веков.....	177
Основные направления типологии	177
Типология Фрейда.....	180
Типология Адлера.....	180
Типология Карен Хорни.....	181
Типология Эриха Фромма.....	181
Типология Шострома.....	182
Типология Ледо.....	184
Типология Кречмера.....	186
Типология Шелдона.....	187
Типология И.Павлова.....	189
Типология Айзенка	190
Типология Леонгарда	190
Типология Юнга.....	191
Практикум	195
6.3.4. Развитие типологии современными учёными	202
Типология Майерс-Бриггс.....	202
Типология Аушра Аугустиновичте. Соционика.....	205
Характеристика типов.....	207
Деятельностный, диспозициональный и формально-динамический подходы.....	210

Практикум	213
6.3.5. Физиогномика	214
6.3.6. Графология	216
Глава 7. Психология общения	217
7.1. Сущность и виды общения.....	217
7.2. Этапы общения.....	219
7.3. Понимание людей как основа общения	220
Способность понимания людей	220
Умение слушать	221
7.4. Модели, стили, формы и методы общения	223
Стиль общения	223
Модели общения.....	224
Типы поведения субъекта.....	225
Примеры словесных моделей общения.....	226
Диалог как форма взаимодействия.....	226
Методы делового общения.....	226
Дистанционные характеристики общения.....	228
Позиционные характеристики общения.....	229
Механизмы восприятия.....	230
Использование сенсорных каналов.....	230
7.5. Вербальные средства общения.....	230
7.6. Невербальные средства общения	232
Осанка.....	233
Походка. Типы походок	234
Рукопожатие	236
Поза.....	237
Жесты.....	237
Мимика.....	240
Взгляд.....	241
7.7. Внешний вид. Деловая одежда.....	245
Костюм.....	246
Рубашки.....	248
Галстук.....	248
Обувь.....	249
Аксессуары	249
7.8. Практические модели общения	251
Как узнать человека по сенсорным каналам.....	252
Внешние, внутренние, прямые и обратные связи.....	253
Самооценка. Уверенное общение и успех.....	253

7.9. Психология общения и деловой этикет	254
Динамика взаимодействий.....	256
Формы взаимодействий.....	256
7.10. Преодоление барьеров общения	257
Общая характеристика. Примеры.....	257
Критические состояния человека.....	258
Управление стрессами.....	259

РАЗДЕЛ 3. ТЕХНОЛОГИЯ ПСИХОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ

Глава 8. Управление открытыми методами

воздействия	262
8.1. Направления, методы и этапы взаимоотношений.....	262
8.2. Основные принципы управления	263
Качественные характеристики руководителя. Принципы суггестии.....	265
Внушение.....	265
Достоинство.....	266
Притягивание.....	266
Призательность.	267
Умение убеждать.....	267
8.3. Выбор цели. Иерархия целей.....	267
8.4. Первое впечатление и успех.....	268
Уверенность и решительность.....	269
Чистая одежда и ухоженный внешний вид	269
Плавность движений и подтянутость.....	269
Доступность-недоступность.....	269
Взгляд.....	270
Скромное поведение.....	270
Определения типа собеседника. Установление контакта.....	271
8.5. Методы открытого воздействия	271
Воздействие выдержанкой и спокойствием.....	271
Концентрированное внимание на подчинённом.....	271
Своевременное изменение своего мнения.....	272
Наказание и поощрение.....	272
Контроль.....	272
Правильный подбор модели обращения.....	272
Убеждение и внушение.....	273

Методы убеждения.....	273
Техника убеждения.....	274
8.6. Уровни общения. Ведение собеседника за собой.....	275
Уровни общения.....	275
Общение на уровне голоса	275
Общение на уровне чувств.....	275
Общение на уровне интимных центров.....	276
Переход между уровнями.....	276
Ведение собеседника за собой.	277
Метод «Вхождение в темп и ритм партнёра».....	277
Принцип конгруэнтности.....	278
Принцип обратной связи.....	278
Принцип «Управление эмоциями».....	278
Принцип «Вера в себя».....	278
Принцип «Контроль будущих действий».....	279
8.7. Практика взаимоотношений	279
Сцены взаимодействий.....	279
Рекомендация к заданиям. Постарайтесь читать мысли партнёра.....	280
Глава 9. Управление скрытыми методами воздействия.....	282
9.1. Сущность, методы и приёмы скрытого управления	282
Методы и приёмы «скрытого» управления.....	283
Организационно-процедурные методы	283
Социально-психологические методы	284
Логико-психологические приёмы	285
9.2. Сфера скрытого управления и манипулирования.....	286
Примеры манипулирования.....	286
Манипулирование и успех.....	287
Манипулирование и этика.....	288
9.3. Источники манипулирования	289
Потребности человека.....	289
Слабости человека. Психические данные человек.....	290
Внешние данные человека.....	291
Поведение. Жесты	292
Сигналы сексуального интереса.....	295
Походка.....	296
Поза. Дистанция	297
Взгляд	297

Цвет.....	298
Эффекты восприятия	298
9.4. Классификации типичных манипуляторов	299
9.5. Трансакции.....	302
Основные приёмы и методы манипуляции.....	303
9.6. Инструменты манипулятора.....	304
Внушение	304
Слово.....	305
Кодирование.....	306
Гипноз.....	306
Релаксация.....	306
9.7. Защита от манипулирования.....	306
Формы и методы защиты.....	307
Стратегия и техника защиты.....	309
Методы нейтрализации досадных замечаний и возражений.....	310
Психологическая защита.....	211

Раздел 4. ПРОВЕРКА ЗНАНИЙ

Тест 1. «Сущность и составляющие психологии управления»	314
Тест 2. «Основы психологии».....	217
Тест 3 «Основные направления психологии».....	319
Тест 4. «Основы менеджмента».....	322
Тест 5. «Основные направления организационно- управленческой мысли».....	325
Тест 6. «Типология людей».....	328
Тест 7. «Цель, методы и средства общения».....	334
Тест 8. «Методы воздействия».....	337
Список использованных имён.....	339
Словарь терминов.....	353
Список использованной литературы.....	398

Раздел 1

ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ

*СУЩНОСТЬ И СОСТАВЛЯЮЩИЕ
ПСИХОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ*

ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ, МЕНЕДЖМЕНТ

*ЭВОЛЮЦИЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-
УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ МЫСЛИ И МЕНЕДЖМЕНТА*

ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ

*ЭТАПЫ И ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ
РАЗВИТИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ МЫСЛИ*

Глава 1.

СУЩНОСТЬ И СОСТАВЛЯЮЩИЕ ПСИХОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ

Психология управления изучает психологические закономерности управленческой деятельности. Её основная задача – анализ психологических условий и особенностей управления с целью повышения эффективности и качества работы в системе управления. В общем виде, под психологией управления понимают деятельность лиц, возглавляющих коллективы.

Так как психология управления развивается на стыке двух научных дисциплин – теории управления и психологии, необходимо корректно определять соотношение между этими дисциплинами и их оптимальное взаимодействие. Чтобы иметь представление о важнейших психологических проблемах управленческой деятельности, необходимо познакомиться с основными задачами и проблемами трёх дисциплин: «Управления», «Психологии» и «Психологии управления». Что является объектом и субъектом психологии, управления и психологии управления в целом? Какими методами они могут осуществлять успешное развитие системы отношений? Приступим к рассмотрению этих вопросов.

1.1. ПОНЯТИЕ ОБ УПРАВЛЕНИИ

В широком смысле под управлением понимается осуществления такого направление деятельности человека, которое обеспечивает развитие данной системы или сохраняет её от разрушения. Другими словами, управление – это деятельность по упорядочению процессов и приведению их в нужное состояние, с учётом тенденций их развития. Значит, управление есть совокупность определённых действий, совершаемых человеком (субъектом) по отношению к объекту с тем, чтобы преобразовать его и обеспечить движение к заданной цели.

С точки зрения кибернетики существуют три основных вида управления: программное (жёсткое), регулирование поведения управляемого объекта и саморегулирование (самонастройка, самоорганизация).

При управлении деятельностью хозяйственных систем необходимо учитывать роль субъективных факторов (интересы людей, человеческий фактор при выполнении работ и т. п.)

1.1.1. ПРЕДМЕТ, ОБЪЕКТ И СУБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ

Предметом управления являются управленческие отношения между объектами и субъектами управления, между членами и подразделениями организации.

Субъект управления – это лицо или группа лиц, коллектив, организация, ведущие активную деятельность и имеющие права и обязанности. В роли субъектов управления выступает совокупность должностных лиц, иерархически объединенных в разные группы.

Объект управления – это лицо; общность людей, объединённых в ту или иную социальную организацию; явление; предмет, на которое направлена чья-либо деятельность или внимание.

1.1.2. ФОРМЫ И ЭТАПЫ УПРАВЛЕНИЯ

Формы управления. Управление бывает: *естественным, техническим и социальным*.

Объектом естественного управления являются процессы, протекающие в природе, например, развитие растений, движение водных потоков и т. д.

К примерам технического управления относятся управление автомобилем, самолётом и т. п.

Социальное управление – это непрерывный процесс воздействия субъекта управления на объект управления. В социальном управлении *объектами и субъектами* управления выступают как отдельный индивид, так и социальная группа. Например, объектом управления психологии являются люди и организованная деятельность людей. Вопросы управления предприятиями требуют особого психологического отношения между людьми.

Хозяйственное управление – это разновидность *социального управления*. Оно возникло в связи с необходимостью координации производственной деятельности людей.

Исторически сформировались такие типы хозяйственного управления – *традиционное, ремесленное, предпринимательское, системное*.

Традиционное управление было свойственно докапиталистической эпохе. Оно слабо регламентировалось правилами и процедурами, не имело правовых основ. Управленческие функции осуществлялись главами патриархальных семейств на основе личной власти, учётом традиций и обычаев.

Ремесленное управление возникло в эпоху зарождения капитализма, осуществлялось собственником по отношению к наёмным работникам.

Предпринимательское управление, отделённое от собственности, свойственно сегодняшнему дню.

В недрах предпринимательского управления возникло менеджерское управление. В постиндустриальную эпоху его сменило *системное управление*, в котором участвовали не только менеджеры, но и специалисты и даже вспомогательный персонал.

Этапы управления. Любая управленческая деятельность состоит из следующих этапов:

- сбор, предоставление и анализ информации;
- выработка и принятие решений;
- организация выполнения работы;
- контроль, оценка полученных результатов, внесение корректива в ход дальнейшей работы;
- вознаграждение или наказание исполнителей.

Подходы управления. Имеются четыре наиболее общих подхода к теории управления:

Процессный подход основывается на идее существования некоторых универсальных функций управления.

Системный подход сложился на базе общей теории систем: система – это некая целостность, состоящая из взаимозависимых подсистем, каждая из которых вносит свой вклад в функционирование целого.

Ситуационный подход рассматривает любую организацию как открытую систему, постоянно взаимодействующую с внешней средой, следовательно, и главные причины того, что происходит внутри организации, следует искать вне её, т. е. в той ситуации, в которой она реально функционирует.

Универсальный подход рассматривает любую систему в совокупности её вертикальных и горизонтальных связей.

1.1.3. МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ

Методы управления – это способы осуществления управленческих воздействий на персонал для достижения целей. В каждой отрасли и на каждом предприятии используются конкретные формы организации управления и методы управления, отражающие его специфику. Правильное использование методов управления помогает повысить эффективность производства (работы).

Различают: экономические, административно-правовые и социально-психологические методы управления.

Экономические методы управления проявляются в организации планирования, материального поощрения, финансирования затрат и кредита, политики ценообразования.

Административные – заключаются в выдаче определённых заданий, распоряжений, установлении путей и методов выполнения этих заданий.

Правовые – выражаются в различного рода законодательных актах, инструкциях, положениях, приказах, распоряжениях, хозяйственных договорах.

Организационные – совершенствуют структуру управления, технологию выполнения различных функций управления, информационно-аналитические работы.

В условиях рыночной экономики социально-психологические методы управления занимают особое место. Они связаны с изучением социального состава и условий работы целых коллективов и индивидуальных особенностей работников.

Психологические методы охватывают вопросы повышения эффективности управления с помощью психологии.

В данной работе приводятся основные направления применения психологических методов для успешного управления объектами и субъектами.

Прежде, чем перейти к анализу и раскрытию этих методов управления в менеджменте, необходимо выяснить, что собой представляют психология и менеджмент – как науки.

1.2. ПОНЯТИЕ О ПСИХОЛОГИИ

Слово «психология» в переводе с древнегреческого буквально означает «наука о душе» («психэ» – душа, «логос» – понятие, учение). Психика – это свойство живого тела, а не механизм.

Психика – это субъективное отражение человеком предметов и явлений объективной действительности. Психология рассматривает общие закономерности эволюции и функционирования психики, психических процессов.

1.2.1. ПСИХОЛОГИЯ КАК НАУКА

В древнем мире психику называли душой, местом его расположения считали сердце а психологию рассматривали как науку о душе. Она занималась изучением так называемых душевных или психических явлений (таких, которые человек легко обнаруживает сознательно в результате самонаблюдения). Позднее, начиная с XVII века, сфера исследований психологов значительно расширяется, включив в себя не только осознаваемые, но и неосознаваемые явления – психология рассматривается как наука о сознании. Психология как самостоятельная наука выделилась из философии в середине XIX века. Она становится самостоятельной и экспериментальной областью научных знаний. Современная психология изучает механизмы, закономерности и проявления психики человека, его взаимоотношения с окружающим миром. Таким образом, можно сказать, что психология – это наука о психическом отражении действительности в процессе деятельности человека.

Современная психология находится на стыке общественных, естественных и технических наук. Во всех своих отраслях психо-

логия имеет свой предмет исследования, свои теоретические принципы, свои пути изучения этого предмета. Всё дальнейшее развитие психологических знаний мыслится как максимальное расширение связей психологии со смежными науками при сохранении ею самостоятельного предмета исследования.

1.2.2. ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ПСИХОЛОГИИ

Наиболее изученными в психологии являются познавательные процессы – ощущение, восприятие, память и мышление. Гораздо более сложными являются проблемы внутренней регуляции деятельности – проблемы потребностей, мотивов, аффективно-волевых процессов.

Основными проблемами психологии являются:

1. Изучение условий и «механизмов» осознания, связи между неосознаваемыми формами психического отражения и сознанием.
2. Раскрытие природы процессов, которые субъективно переживаются как происходящие во внутреннем мире.
3. Изучение личности, которое развивается в психологии по трём направлениям: *дифференциально-психологическому* (изучение индивидуальных особенностей), *онтогенетическому* (формирование личности в детском, подростковом и юношеском возрастах) и *общепсихологическому* (характеристика целостности личности в отличие от целостности человека как биологического индивида).

1.2.3. ПРЕДМЕТ И ОБЪЕКТ ПСИХОЛОГИИ

Объектом психологии является психика человека, внутренний мир личности, который возникает в процессе взаимодействия человека с окружающим внешним миром, в процессе активного отражения этого мира. Предметом изучения психологии является психические явления: психические процессы, психические свойства, психические состояния и образование личности.

- Психические процессы бывают:
 - познавательные (ощущение, восприятие, речь, внимание, память, воображение, мышление, представление);

- эмоциональные;
 - волевые.
- Психические свойства:
 - темперамент;
 - направленность;
 - способности;
 - характер.
 - Психические состояния:
 - подъём;
 - угнетение.
 - Образование человека:
 - знания;
 - умение;
 - навыки;
 - мастерство.

1.2.4. МЕТОДЫ ПСИХОЛОГИИ

Правильное и успешное развитие науки возможно только в том случае, когда она использует наглядно-обоснованные методы, с помощью которых можно осуществить раскрытие закономерностей психики и поведения человека.

Методы психологических исследований подразделяются на объективные, описательные, практические; *основные* (наблюдения, эксперимент) и *вспомогательные* (все остальные методы).

Объективные методы

К объективным методам психологии относится наблюдение и эксперимент. Как метод *психического развития личности* они выступают в различных формах.

Метод наблюдения – преднамеренное, систематическое и целенаправленное восприятие внешнего поведения человека для его последующего анализа, объяснения. Можно выделить две формы наблюдений: примитивная и научная. Примитивная форма – это житейское наблюдение, каждый человек использует её в повседневной жизни. Отмечая факты действительности и рас-

сматривая своё поведение, человек пытается выяснить причины тех или иных поступков и действий.

Достоинство метода: наблюдение проводят в естественной ситуации; оно не изменяет обычного поведения наблюдаемых лиц; наблюдение можно вести как за одним человеком, так и за группой лиц. Недостатком метода является его значительная трудоёмкость. Наблюдающий должен выжидать нужные ему проявления свойств личности или психических состояний.

Метод эксперимента. Проводя эксперимент, исследователь создаёт условия, в которых психологический факт может быть изменён в нужном направлении. Различают следующие виды психологического эксперимента: *лабораторный и естественный, констатирующий и формирующий*.

Лабораторный эксперимент даёт возможность исследовать не только свойства внимания, особенности восприятия, памяти и других психических процессов индивидов, но и психологические особенности групповой деятельности.

Применяя *естественный эксперимент* можно исключить напряжение, которое возникает у испытуемого, знающего, что над ним экспериментируют. С этой целью исследования переносятся в обычные, естественные условия (рабочее место, место отдыха), в которые незаметно для испытуемого вносятся определённые изменения.

При констатирующем эксперименте изучение психических состояний, свойств, явлений, осуществляется без оказания влияния на изменение исследуемых параметров.

Формирующий эксперимент проводится в условиях педагогического процесса. Достоинство метода в том, что исследователь может, по желанию, вызвать какой-то психический процесс или свойство, проследить зависимость психического явления от внешних условий.

Метод опроса. Существуют две формы метода опроса: интервью и анкетирование.

Интервью, как психологический метод, предусматривает прямое или косвенное, устное или письменное, получение сведений о деятельности испытуемого. Это вид беседы, при которой ставится задача получить ответы респондента на определённые

вопросы. Часто вопросы для интервью строят по типу социологических анкет, преследующих цель получить много ответов по многим вопросам. Вопросники, составленные с учётом знания структуры изучаемых психических свойств, могут дать ценные результаты для дальнейшего уточнения структуры и уровня изучаемых свойств.

В том случае, когда вопросы и ответы представляются в письменной форме, имеет место анкетирование.

Анкетирование представляет собой средство первичной ориентировки. Полученные при анкетировании данные намечают направления дальнейшего изучения личности или группы. Преимущество анкетирования состоит в том, что в нём одновременно может участвовать группа лиц.

Метод экспертов оценок широко применяют в психологии личности. В качестве экспертов могут выступать компетентные лица, хорошо знающие испытуемых. Эксперты должны фиксировать выраженность поведения, не связанную с обобщениями. Обобщения – дело исследователя.

Метод анализа результатов деятельности. На основе сопоставления внутренних психических процессов и внешних форм проявления делаются выводы о психологических особенностях субъекта.

Метод тестирования используется для исследования личности в целом, либо того или иного психического процесса (восприятия, памяти, мышления, внимания и т.д.). Этот метод даёт возможность получить точную количественную или качественную характеристику изучаемого явления. С помощью тестов можно изучать и сравнивать между собой психологию разных людей, давать дифференцированные и сопоставимые оценки.

Математические методы (моделирование, статический анализ и др.) применяются как на этапе постановки и исследования, так и при обработке данных.

Описательные методы

Описательные методы исследования выступают в качестве конкретных форм понимания психики человека.

Самонаблюдение (интроспекция). С помощью этого метода можно оценить собственные переживания, чувства, мысли, образы, волевые процессы, желания и т. п.

Самоотчёт – это словесный или письменный отчёт о результатах самонаблюдения.

Идентификация – это способность человека мысленно поставить себя на место другого.

Диалогическая беседа. Результаты получаются с помощью равнопозиционного общения; применяется на разных стадиях исследования как для проведения первичной ориентировки, так и для уточнения выводов, полученных другими методами, особенно методами наблюдения.

Анализ биографических данных. Результаты получаются через описание его биографии.

Интуиция. При получении результатов важнейшее место занимают интуитивные способности.

Практические методы

Практические методы исследования предполагают возможность активного вмешательства исследователя в деятельность испытуемого. Основными практическими методами психических исследований являются клиническая и личностно-ориентированная психотерапия. Клиническая психотерапия применяется при нервных, психических, наркологических заболеваниях.

Наиболее старым методом основного практического метода – психотерапии является гипноз (временное состояние сознания).

Огромное значение в психотерапии сыграл психоанализ, разработанный З. Фрейдом. Применяя психоанализ, как способ работы (в форме психологического анализа свободных ассоциаций, сновидений, ошибочных действий, невротических симптомов) Фрейд получил великолепные результаты.

Наибольшую популярность в современной психологии завоевали групповые формы терапии и коррекции (тренинг-группы, группы встреч и др.).

1. 2. 5. ОТРАСЛИ ПСИХОЛОГИИ

Традиционно в качестве отраслей в психологии выделяют **социальную, педагогическую, возрастную, инженерную** психологию, психологию труда, клиническую психологию и психофизиологию, дифференциальную психологию.

Современная психология включает в себя более 100 фундаментальных, общих и прикладных отраслей. Ниже, в таблице, показан предмет изучения некоторых отраслей психологии.

<i>Отрасль психологии</i>	<i>Предмет изучения</i>
Общая психология	Общие закономерности психики и поведения человека
Социальная психология	Социально-психологические проявления личности человека, его взаимоотношения с людьми, с группой, психологическая совместимость, социально-психологические проявления в больших группах
Психолингвистика	Изучение речи, его возникновения и функционирования
Педагогическая психология	Закономерности развития личности в процессе обучения, воспитания
Возрастная психология	Закономерности развития нормального здорового человека от младенчества до старости
Детская психология	Развитие сознания, психических процессов, деятельности всей личности растущего человека, условия ускорения развития
Психология труда	Психологические особенности трудовой деятельности человека, закономерности развития трудовых навыков, соответствие профессии
Инженерная психология	Закономерности процессов взаимодействия человека и современной техники с целью использования их в практике проектирования, создания и эксплуатации АСУ, новых видов техники
Медицинская психология	Психологические особенности деятельности врача и поведения больного. Психологические методы лечения и психотерапии

Военная психология	Поведение человека в условиях военных действий
Патопсихология	Отклонения в развитии психики. Распад психики при различных формах мозговой патологии
Парapsихология	Проявления и механизмы возникновения необычных, «паранормальных» явлений (телепатия, ясновидение, телекинез)
Психология религии	Понимание и объяснение поведения верующих в целом или представителей различных конфессий.
Юридическая психология	Психологические особенности юридической деятельности (например, особенности поведения участников уголовного процесса, психологические проблемы формирования личности преступника, особенности его поведения)
Психология рекламы	Оценка нужд и ожиданий потребителей, психологические средства воздействия на людей с целью создания спроса на подлежащий сбыту продукт
Психология управления	Направление управленческих усилий для повышение эффективности управления

1. 3. ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАК САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ ДИСЦИПЛИНА

Известно, что «Психология» и «Управление» как самостоятельные науки имеют свои методы, инструменты работы, объект и предмет. Что же такое «Психология управления»? Что является объектом, методом и предметом психологии управления? Какие проблемы она рассматривает.

1.3.1. СУЩНОСТЬ ПСИХОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ

Психология управления – отрасль психологии занимающаяся психологическими аспектами управленческой деятельности для повышения эффективности управления.

Психология управления теснейшим образом связана также с такими науками, как общая и практическая психология, инженерная психология, социальная психология, философия, эргономика.

Чем отличается психология управления от остальных наук, в частности, от психологии и от управления. Чтобы разъяснить эту мысль, проведём **сравнительный анализ**.

1. Если основной проблемой общей психологии является проблема личности (познавательные, эмоциональные процессы и т. п.), то в психологии управления эта проблема рассматривается в прикладном аспекте: личность как субъект и объект управления.

2. Если предметом науки «Управление» являются управленческие отношения между объектами и субъектами управления (между членами и подразделениями организации), то «**Психология управления**» – это психологические аспекты управленческой деятельности человека, т.е. совокупность психических явлений и отношений в организации (психологические факторы деятельности менеджеров, психологические особенности принятия решений, вопросы психологии труда, конфликтологии, эффективной деятельности менеджера, лидерства и т п.).

В конце IX и в начале XX веков, по мере развития производства и научных исследований в области психологии и социологии организаций, формировались и определённые школы управления: **классическая школа управления, школа человеческих отношений и поведенческих наук, школа науки управления**. Они внесли существенный вклад в общую теорию управления.

Эти школы управления придают огромное значение психологии личности, психологическим проблемам и социально-психологическим методам управления.

Термин «*Психология управления*» использовался в СССР в 20-е годы прошлого столетия. Выдвигалось немало интересных подходов к разрешению психологических проблем управления. Недостаточный уровень разработанности проблем и неподходящие социальные условия не позволили психологии управления выделиться в самостоятельную область знаний.

1.3.2. ПРЕДМЕТ, ОБЪЕКТ, МЕТОДЫ И ЗАДАЧИ ПСИХОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ

Предмет изучения психологии управления (проблемы и задачи) связан с деятельностью менеджеров и коллективов: вопросы психологии труда, конфликтологии, эффективной деятельности менеджера, лидерства и т п.

Объект психологии управления - человек, личность, малые и большие группы.

Задачи психологии управления заключаются в том, чтобы с помощью применения определённых методов способствовать укреплению действующей системы. Особое место в этом направлении занимают способы управленческого общения.

В психологии управления, как и в общей психологии, важное место занимают малые группы и мотивация.

С помощью методов психологии управления необходимо развивать авторитет руководителя и создавать положительный климат взаимопонимания в коллективе. Таким образом, психология управления – это направление, объединяющее достижения различных наук в области изучения психологических аспектов процесса управления.

Перед теорией и практикой психологии управления стоят важнейшие вопросы. Какое место в процессе управления занимают личность, малые и большие группы? Каким образом, по внешним данным или по поведению можно определить характер человека? Как подобрать подходящих фирме работников? В какой степени могут повлиять способы управленческого общения на поведение участников? Какими качествами должны обладать руководители, чтобы оказать эффективное воздействие на подчинённого? Ответы на эти вопросы Вы получите, изучая следующие главы настоящего пособия.

Прежде, чем перейти к рассмотрению и анализу конкретных психологических методов управления, определим основные понятия, которыми оперируют дисциплины: психология и управление. Каковы проблемы и задачи, формы и методы, тенденции развития этих дисциплин.

Глава 2.

ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ. МЕНЕДЖМЕНТ

2.1. ПОНЯТИЕ О МЕНЕДЖМЕНТЕ

Управление – это широкое понятие, используемое как в социальных, так и в технических системах. Оно включает в себя упорядочение, регулирование и создание условий для развития различных систем и процессов в природе, технике и обществе. В первой главе мы познакомились с общими вопросами управления. В настоящей главе будут рассмотрены вопросы менеджмента, как особой формыправленческой деятельности – управления в условиях рыночной экономики.

Менеджмент предполагает обусловленность действий руководителя складывающейся ситуацией, а не командами сверху. Противоположностью менеджменту является командное управление.

В экономике, промышленности и в других областях работают высшие управляющие, менеджеры среднего звена, подчинённые дирекции, и менеджеры низшего звена управления (руководители отделов и цехов).

Менеджеры решают управленческие задачи:

- 1) устанавливают взаимодействие между отдельными операциями и действиями;
- 2) представляют организацию на различных мероприятиях;
- 3) разрабатывают стратегию поведения организации в изменяющейся внешней среде;
- 4) связывают организацию с её окружением и т. п.

Руководители должны решать две взаимосвязанные задачи: овладеть наукой управления, т.е. учиться управлять, и уметь применять теоретические положения этой науки в практике, т.е. овладеть искусством управления.

2.2. ФУНКЦИИ МЕНЕДЖМЕНТА

Функция в переводе с латинского означает обязанность, круг деятельности, назначение, роль. Функции управления – это виды управленческой деятельности, которые позволяют описать содержание и направления деятельности.

Функции менеджмента впервые были сформулированы в 1916 г. А. Файолем. Он выделял пять основных функций: *предвидение, организация, распорядительство, координация, контроль*.

Состав и содержание основных функций не раз пересматривались вместе с развитием теории и практики управления.

В настоящее время учёные выделяют следующие основные функции управления: *планирование, организация, мотивация, контроль, координация*.

Главной функцией менеджмента считается *планирование*. *Организационная* функция берёт на себя практическое воплощение замыслов, содержащихся в планах, программах и стратегиях. Она реализуется через проектирование и создание организационных структур, определение порядка их функционирования и взаимодействия.

С помощью *распорядительской* функции доводится до сведения каждого субъекта, что тот должен делать для достижения поставленных целей.

С помощью *координирующей* функции согласовывается и упорядочивается деятельность людей.

Контрольная функция занимается осуществлением проверок, обнаруживает ошибки, отклонения от существующих стандартов. Результаты деятельности организации, подразделения и отдельных лиц требуется время от времени проверять, оценивать и корректировать. Кроме того, необходимо заблаговременно выявлять надвигающиеся опасности. Контрольная функция создаёт основу не только совершенствования работы, но и поощрения сотрудников.

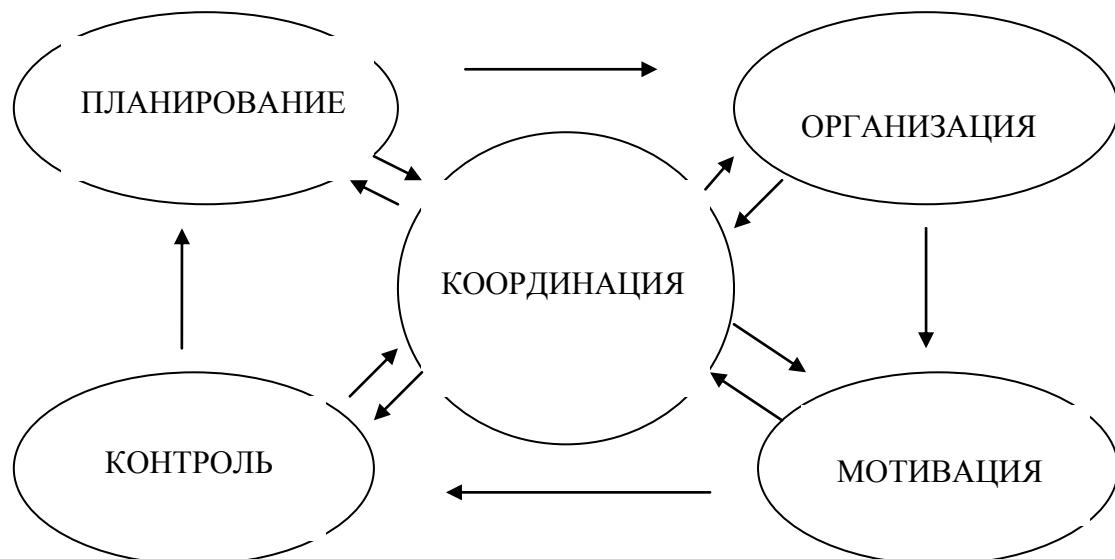
Мотивационная функция концентрируется на определении интересов работников, выборе наиболее подходящего в данной ситуации способа воздействия на них. Это позволяет обеспечить максимальную активность персонала и менеджеров в процессе достижения поставленных целей.

Задача информационной функции – создавать и пополнять базы данных, определять объём необходимых сведений.

Большое значение в деле успешного управления имеют также функции должностей и подразделений. Они вытекают из рационального разделения управленческого труда и характеризуются:

- количеством, числом субъектов, их непосредственно реализующих;
- степенью автономности;
- регламентацией, возможностью дублирования и т. д.

Взаимосвязь функций управления можно представить по представленной схеме.



2.3. ПРИНЦИПЫ И МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА

Принцип – это исходное положение какой-либо теории или учения. К основным принципам менеджмента можно отнести:

- научность в сочетании с элементами искусства;
- целенаправленность;
- специализация и индивидуальный подход в сочетании с универсальностью;
- последовательность;
- непрерывность;
- сочетание централизации и самоуправления;

- учёт индивидуальных способностей работников;
- учёт прав и ответственности субъектов управления.

Принципам менеджмента должны соответствовать методы управления. По содержанию методы менеджмента можно классифицировать следующим образом:

- организационные;
- административные;
- правовые;
- экономические;
- социально-психологические.

Организационные методы (методы формирования управленческих структур, персонала и т. п.) являются первичными по отношению к остальным, т. к. с их помощью выявляются необходимые условия функционирования организации.

Административные методы ориентируют работников на достижение заданных результатов, поощряют исполнительность, а не инициативу. Они ограничивают инициативы работников. Сегодня, когда необходимо развивать творческий подход к делу, постоянное стремление к новому, чисто административные методы себя изживают.

Успешному решению задач в большой мере способствуют *экономические методы* управления. Они основаны на материальной заинтересованности работников в деле самостоятельного поиска оптимальных решений. Экономические методы предполагают, что своевременное и качественное выполнение заданий вознаграждается за счёт экономии затрат или дополнительной прибыли, возникающих вследствие проявленных работниками усилий. Поэтому люди напрямую заинтересованы в максимизации реального результата своей деятельности. Однако экономические методы управления иногда не дают ожидаемые результаты, особенно применительно к работникам интеллектуальных профессий. Для работников этой сферы деньги не самый главный стимул работы. Здесь более подходят *социально-психологические методы* управления. Такие методы предполагают два направления воздействия на поведение работников и повышения их трудовой активности:

1) формирование благоприятного морально-психологического климата в коллективе, развитие доброжелательных отношений между руководителем и подчинёнными, оказание им поддержки.

2) раскрытие личных способностей каждого работника, оказание помощи в их совершенствовании, что ведёт к максимальной самореализации человека в трудовой деятельности.

С помощью правовых методов управления деятельность работников регулируется посредством юридических и нормативных актов, определяющих границы и правила самостоятельных действий. Правовые методы активно применяются в цивилизованных обществах.

2. 4. ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР В МЕНЕДЖМЕНТЕ

2.4.1. ЛИЧНОСТЬ И КОЛЛЕКТИВ

Под личностью понимается человек, имеющий совокупность устойчивых социально значимых качеств, позволяющих ему активно познавать и преобразовывать мир. Личность с психологической точки зрения (направленность личности, темперамент с его разновидностями, характер и его обусловливающие факторы) рассматриваются в главе 5. Ниже рассматривается значение личности в управлеченческой деятельности (в менеджменте).

МАЛАЯ ГРУППА

Человеческое общество состоит из различных социальных групп. Основная их часть – это малые группы.

Под малой социальной группой понимают небольшое объединение людей, имеющее общую цель, установившиеся деловые и личные отношения (семья, группы детского сада, школьный класс, спортивная команда и т.д.).

Основные условия формирования рабочей группы – это:

- доверие, дружелюбие в отношениях сторон;
- свобода и открытость информационного обмена;
- взаимная поддержка действий.

КОЛЛЕКТИВ

Разновидность малой группы. Социальные группы развиваются под воздействием внешних и внутренних факторов.

Внешние факторы: площадь, техническая оснащённость, фонд заработной платы, значимость производства.

Внутренние факторы: качества личности руководителя, система общественных отношений, взаимодействие с другими коллективами.

Можно выделить *три стадии развития коллектива: создание и формирование, дифференциация, интеграция*.

На стадии *создания и формирования коллектива* руководитель и подчинённые выполняют определённые функции.

Функции руководителя: изучение личного состава, знакомство коллектива с целями и задачами организации, распределение ролей с учётом подготовленности, опыта работы, личных пожеланий, определение режима работы.

Функции подчиненных: адаптация к условиям труда, адаптация к руководителю и его требованиям, адаптация друг к другу.

Стадия дифференциации. Завершение взаимного изучения, сближение людей в соответствии с их интересами, складом характера, образование малых групп (*группа актива, группа пассива, группа добросовестных исполнителей, группа дезорганизаторов*).

Стадия интеграции. Формируются идеология, психология и культура коллектива. Образуется общность установок и интересов; требования руководителя коллективом воспринимаются с пониманием, создаются условия для творческого роста каждого члена коллектива.

В рамках коллектива между его членами возникают следующие *типы отношений*:

- *коопeração дружеская* (взаимопомощь, основанная на полном доверии);
- *коопेrация антагонистов* (соперничество в рамках общей деятельности и негативных отношений друг к другу);
- *соревнование* (соперничество в отдельных сферах в рамках позитивных взаимоотношений);
- *невмешательство* (дистанцирование друг от друга);
- *соперничество* (ориентация на индивидуальные цели).

Часто для решения наиболее сложных задач или выполнения специальных функций на различных уровнях управления создаются команды.

КОМАНДА

Разновидность коллектива. Команды могут быть постоянные и временные, из лиц, работающих совместно и дистанционные. Особое место занимают команды высших руководителей.

ЛИДЕР

Ведущий (личность), который направляет людей на достижение целей. Он не утверждается приказом, а психологически признаётся окружающими как единственный, кто способен обеспечить удовлетворение их потребностей, взять на себя большую ответственность, чем предусмотрено должностю.

К лидеру добровольно, но не всегда осознанно, присоединяется большинство группы. Чем выше его авторитет, тем выше эффективность деятельности последней.

В группе лидер может исполнять роль политика, определяющего цели, координатора, эксперта, арбитра, представителя, образца для подражания, носителя групповой ответственности или вины.

Исследование учёных, с учётом практики, показывают, что лидеры, как правило, обладают следующими качествами:

- физические – приятая внешность (фигура, голос), хорошее здоровье, энергичность и т. п.
- психологические – темперамент, агрессивность, амбициозность,ластность, независимость, смелость, самоутверждение,упорство, мужество;
- интеллектуальные – ум, логика, память, интуиция, эрудиция, стремление к творчеству, проницательность, быстрота и последовательность, концептуальность мышления, чувство юмора;
- деловые – организованность, инициативность, дисциплинированность, ответственность, умение рисковать;
- личные – доброжелательность, тактичность, порядочность, участливость, честность, внимательность, коммуникабельность.

Исследования учёных последних лет показывают, что решающую роль в лидерстве могут сыграть ситуационные факторы и то, в какой степени личность стремится к этому.

ПОДЧИНЁННЫЕ. КОЛЛЕГИ

Работники организации, кроме первого лица, являются *подчинёнными* старшего по должности. Работники одного уровня, не зависящие друг от друга, называются коллегами.

Подчинённых можно классифицировать по разным факторам.

По характеру деятельности:

- штатные заместители, курирующие определенную функциональную сферу деятельности;
- заместители, одновременно возглавляющие низовые подразделения;
- непосредственные исполнители.

По отношению к действительности (по способу мышления):

- аналитики, предлагающие работать в одиночку, опираясь на цифры и документы; их целесообразно использовать для решения ответственных задач и при обработке больших массивов данных;
- прагматики, предлагающие решать текущие проблемы и получать конкретные результаты; они успешно действуют в нестандартных условиях, когда отсутствуют готовые рецепты;
- критики, не признающие авторитетов; они полезны при прогнозировании, разработке планов и стратегий; не могут работать в конфликтных ситуациях и при проведении переговоров;
- идеалисты, стремящиеся повлиять на людей личным примером, они затрудняются принимать ответственные решения, действовать в критических ситуациях, но эффективны как эмоциональные лидеры.

По поведению:

- самостоятельные, умеющие независимо мыслить, смело отстаивать свои взгляды и при выполнении распоряжений проявляют инициативу; они способны решать задачи повышенной сложности и полностью отвечать за порученную работу.
- осторожные, нацеленные на запланированный результат.

РУКОВОДИТЕЛЬ

В условиях научно-технической революции руководитель не в состоянии единолично управлять предприятием. Поэтому ценностное качество руководителя сегодня – умение организовать сплоченные команды.

Решая какие-то задачи, руководитель должен действовать с одной стороны, как организатор, с другой – как начальник, и с третьей – как профессионал.

Во всех случаях он должен выполнять свои функции на высшем уровне.

Основные функции руководителя

Стратегическая – постановка целей организации.

Экспертно-инновационная – умение направлять процесс разработки и внедрения новых видов продукции и услуг.

Административная – организация работы (распределение полномочий, задач, ресурсов; подбор, расстановка, развитие персонала; поощрение и наказание работников и т.п.).

Коммуникационная – налаживание внешних и внутренних связей.

Социальная – создание в организации морально-психологического климата.

Качества руководителя можно разделить на три группы: профессиональные, личностные и деловые.

Профессиональные качества характеризуют руководителя как специалиста. Перечислим важнейшие из них.

- Высокий уровень образования, производственного опыта, компетентности в соответствующей профессии.
- Широта взглядов, эрудиция, глубокое знание не только своей, но и смежных сфер деятельности.
- Стремление к постоянному самосовершенствованию, критическому восприятию и переосмыслению окружающей действительности.
- Поиск новых форм и методов работы, помочь окружающим в овладении знаниями.
- Умение рационально использовать время, планировать свою работу.

Личные качества помогают руководителю пользоваться уважением и использовать свой авторитет.

К основным личным качествам относятся:

- высокие моральные стандарты;
- физическое и психическое здоровье;
- внутренняя и внешняя культура;
- справедливость, честность;
- отзывчивость, заботливость, доброжелательность к людям;
- оптимизм, уверенность в себе.

Но обладание ими – тоже всего лишь предпосылка успешного руководства, ибо руководителем делают человека не профессиональные или личностные, а деловые качества.

К деловым качествам руководителя относятся:

- умение организовать деятельность подчинённых, обеспечить её всем необходимым, ставить и распределять задачи, координировать и контролировать их выполнение;
- стремление к независимости, власти, лидерству в любых обстоятельствах;
- смелость, решительность, напористость, воля, бескомпромиссность;
- контактность, коммуникабельность, умение расположить к себе людей, убедить в правильности своей точки зрения (специалисты полагают, что 80% знаний менеджера должны составлять знания о человеке);
- инициативность, оперативность в решении проблем, способность концентрироваться на главном;
- умение управлять собой, своим поведением, отношениями с окружающими;
- стремление к преобразованиям, нововведениям, готовность идти на риск и увлекать за собой подчинённых.

Требования к руководителям в отношении этих качеств на различных уровнях управления и в разных странах неодинаковы.

В настоящее время в западных странах, например, значимыми качествами менеджеров являются: лидерство, эффективность руководства, видение перспектив, достижение согласия, предприимчивость.

В России – личные достоинства, личные связи, лояльность, предприимчивость, лидерство.

Типы руководителей

Руководители, ориентированные на производство, создают необходимые условия труда, чётко распределяют задания, строго контролируют их выполнение. Обычно это зрелые профессионалы, имеющие собственное видение будущего, знающие реальные потребности организации и людей.

Руководители, ориентированные на подчинённых, делают упор на создание сплочённого коллектива, создание в нём благоприятного морально-психологического климата, творческой атмосферы, не уделяя внимания организационной стороне дела, поддержанию дисциплины и т. п.

Руководители, ориентированные на себя, делятся на два типа.

Руководители первого типа стремятся к безраздельной власти, делят мир на сообщников и врагов, уничтожают конкурентов и воюют против всех, используя для этого подчинённых. В зависимости от применяемых при этом методов делятся на «львов», действующих открыто, и «лис», в основном занимающихся интригами.

Для руководителей второго типа основной интерес представляет не столько сама должность, сколько процесс её достижения. Такие руководители довольствуются сиюминутными победами любой ценой и, не умея справиться с реальными делами, в большей степени разрушают, чем создают.

2.5. ОРГАНИЗАЦИЯ КАК СИСТЕМА И ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ

2.5.1. ПОНЯТИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

В научной литературе приводятся разные, порой не близкие для понимания, определения понятия организации, что иногда вызывает путаницу и создаёт сложности для принятия решений. Такое положение обусловлено различными позициями управленческих школ или специалистов. Приведём самые неоспоримые моменты, которые необходимо учесть при работе с научно-теоретической или практической литературой.

1. Прежде всего отметим, что в человеческой деятельности, организация – это малые или большие группы людей, объединённых общей программой и общей целью. Значит, термин «организация» можно понимать как *некий социальный организм, форма объединения людей и групп*.

Любая структура не может существовать без организационных действий. Поэтому термин «организация» трактуется также как *процесс организации* в качестве координационной деятельности людей или групп людей, объединённых для достижения какой-либо цели.

Указанные выше признаки в явном или неявном виде присутствуют во всех типах организаций, включая и семью.

Исходя из этих понятий, можно сказать, что организация – это инструмент, средство или объект, для координации трудовых вкладов людей и для достижения общей цели.

Под организацией в вышеуказанном смысле понимают государственные учреждения и предприятия, обычно непроизводственного характера, и общественные объединения. Организации могут быть хозяйственными и общественными, коммерческими и некоммерческими, бюджетными и внебюджетными.

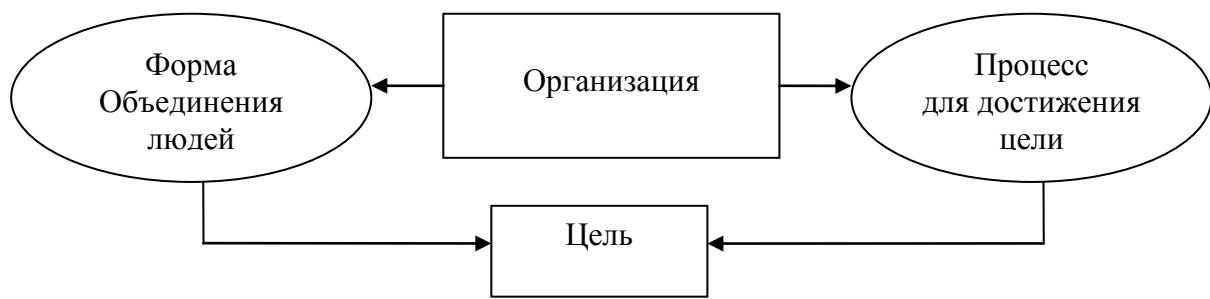
По форме собственности организации могут быть: частными, государственными, муниципальными, со смешанной формой собственности. По организационно-правовой форме организации могут быть:

- некоммерческие (потребительские кооперативы, фонды, учреждения, общественные и религиозные организации);
- коммерческие (полное товарищество, товарищество на вере, общество с ограниченной ответственностью, общество с дополнительной ответственностью, акционерное общество открытого типа, акционерное общество закрытого типа, дочерние и зависимые общества, производственные кооперативы, государственные (муниципальные) унитарные предприятия).

2. Под организацией понимается также *подготовка, налаживание, упорядочивание чего-либо*. В этом смысле организация может быть: хорошая, плохая, правильная, научная и т.п.

В другом смысле (организация чего) – труда, производственного процесса, субботника, экскурсии, вечера и т.п.

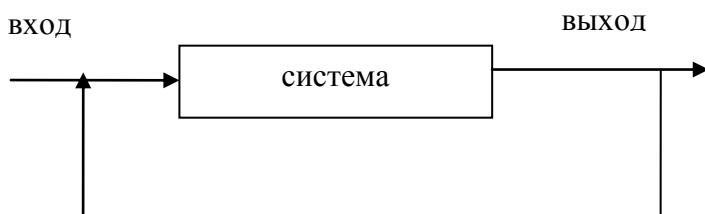
3. Организацию всегда нужно рассматривать как систему, имеющую конкретные цели. Кроме общей цели, сложные организации имеют также общие характеристики: человеческие, информационные и материальные ресурсы; зависимость от внешней среды; горизонтальное и вертикальное разделение труда, подразделения, выполняющие конкретные задания; потребность управления.



Только интеграция целей отдельных членов и частей организации позволит достичь высоких, оптимальных результатов. А без применения системного подхода невозможно скоординировать всевозможные задачи, цели, характеристики, связи и другие явления организации. Поэтому **организация всегда рассматривается как система**. Под системой понимается множество объектов, которые связаны между собой и составляют единое целое.

Существуют разные системы: физические и абстрактные, естественные и искусственные, технические и биологические. Все они обладают некоторыми свойствами. Большинство систем обмениваются с окружающей средой (**открытые системы**), многие системы способны взаимодействовать с окружающей средой так, чтобы получать выгодные условия для деятельности (**свойство адаптации**), некоторые системы **обладают свойством обратной связи** (часть из выходов системы вновь воздействует на вход системы).

Систему с обратной связью схематически можно представить приводимой ниже схемой.



Жизнедеятельность организации состоит из 3-х основополагающих процессов: получение сырья из внешнего окружения, изготовление «продукта», передача «продукта» во внешнюю среду. Необходимо поддержать баланс между этими 3-мя процессами и мобилизовать ресурсы на их осуществление.

Внутриорганизационные процессы включают в себя 3 основных подпроцесса: *коммуникация, координация, принятие решений*. Под координацией понимаются процедуры: а) непосредственного руководства действиями в виде распоряжений, приказов и предложений, б) создание системы норм и правил, касающихся деятельности организации.

2.5.2. НЕПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

Организацией называют устойчивые группы физических и юридических лиц или государств, взаимодействующих для достижения поставленных целей. В этом смысле под организацией понимают, прежде всего, учреждения, предприятия непроизводственного характера.

Организации могут быть:

- добровольные (церкви, политические партии и т. д.);
 - принудительные (армия, начальная школа, психиатрическая больница и т. д.);
 - унитарные (предприятия, банки, высшие учебные заведения);
- По характеру деятельности организации могут быть:
- технологические;
 - программно-целевые;
 - внепрограммные (имеющие сложную программу действий, которую определить заранее невозможно).

2.5.3. ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

Производственная организация – это совокупность людей, материалов, технических средств и других ресурсов, интегрированных в единую систему с целью производства материальных благ. Любая производственная организация характеризуется

определенными переменными. Все переменные можно сгруппировать в три класса:

- *первичные переменные* (внешняя среда, цели и стратегии, производственно-технологическая основа, персонал),
- *переменные управления* (организационная структура, процессы управления, руководство, поведение),
- *переменные эффективности*.

Рассмотрим сущность и значение производственных переменных, характеризующих развитие социальной системы.

2.6. МЕНЕДЖМЕНТ ОТДЕЛЬНЫХ СФЕР ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

2.6.1. УРОВНИ УПРАВЛЕНИЯ

Выше было отмечено, что управление – это такое направление деятельности человека, которое обеспечивает развитие определённой системы или сохраняет её от разрушения. А кто возглавляет эту деятельность? Конечно, менеджмент, т.е. группа управляющих. В экономике работают высшие управляющие, менеджеры среднего звена, подчинённые дирекции, и менеджеры низшего звена управления (руководители отделов и цехов).

Различают два *уровня управления (разделения труда)*: *горизонтальный* (участки, отделы, службы и т. п.) и *вертикальный* (вышестоящие и нижестоящие руководители). Горизонтальное разделение труда в мелких предприятиях может отсутствовать. Управленческие уровни внутри организации можно разделить на три категории: *институциональный уровень* (президент, вице-президент и т. п.), *управленческий уровень* (руководители высшего, среднего и низшего звеньев управления), *технический уровень*.

2.6.2. ОСНОВНЫЕ СФЕРЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Менеджмент состоит из следующих основных подсистем (сфер деятельности): *маркетинг, управление производством и хозяйственной деятельностью, управление трудовыми и финансово-выми ресурсами* (см. приведённую схему).



На рисунке представлена структура менеджмента в общих чертах.

Число разновидностей менеджмента продолжает расти. Важнейшими из них являются: *менеджмент по качеству, организационный менеджмент, информационный менеджмент, эккаунтинг, снабженческо-сбытовой менеджмент, инновационный менеджмент и т.п.*

Рассмотрим сущность этих направлений.

Одним из важнейших задач менеджмента любой сферы и направления является **управление качеством**:

- планирование качества;
- стимулирование улучшения качества;
- контроль качества.

Управление качеством в своём развитии прошло несколько этапов. В настоящее время существуют различные эффективные системы:

• Система международных стандартов качества ИСО-9000. В России они утверждены в 1996 г. как ГОСТ Р ИСО 9000 – 96 «Управление качеством продукции».

• Система стандартов ИСО-14000, отражающая требования к системе управления со стороны охраны окружающей среды и безопасности качества.

Важное место, в рамках современной системы управления качеством отводится вопросам сертификации (соответствие продукции или услуг установленным стандартам).

Организационный менеджмент включает в себя следующие объекты управления: процессы создания, формирования, преобразования организации, выработка норм, регламентов, правил, инструкций и т.п.

Информационный менеджмент занимается важнейшими вопросами управления информационных потоков и осуществляют приём, передачу, обработку, преобразование, хранение информации. Эффективный сбор и обработка информации должна опи-

раться на научный подход, обеспечивающий объективность и точность результатов.

Производственный менеджмент обеспечивает эффективное управление основной деятельностью предприятия путём координации субъектов и ресурсов (организация рабочего места, управление проектированием продукта, выбор и организация технологического процесса, расстановка кадров и техники, управление запасами на складах, контроль качества). Термин «производственный» здесь можно понимать в широком смысле, как относящийся к предприятию любой сферы (заводу, фабрике, банку, агроФирме и т.п.).

Эккаунтинг-менеджмент осуществляет управление процессом сбора, обработки и анализа финансовых данных о работе организации, сравнение этих показателей с исходными и плановыми показателями.

Инновационный менеджмент осуществляет управление нововведениями, координирует и контролирует научные исследования и прикладные разработки, создание опытных образцов товаров и услуг, внедрения их в производство и т п.

Термин «инновация» включает два понятия:

- новшество – новые продукт, услуга, технология, усовершенствование в производственно-хозяйственной деятельности;
- нововведение – процесс внедрения новшеств.

Персонал-менеджмент занимается вопросами, связанными с кадрами: подбором, расстановкой, обучением персонала, повышением квалификации, улучшением условий труда и быта и т. п. В настоящее время управление кадрами – это и теоретическая, и практическая задачи менеджмента. Правильная кадровая политика сегодня важна для любой сферы деятельности.

Управление персоналом включает в себя ряд важнейших этапов:

- планирование и оценка потребностей в людских ресурсах;
- разработка конкретных программ для обучения персонала;
- создание резерва потенциальных кандидатов;
- профориентация и адаптация;
- оценка трудовой деятельности;
- создание условий для повышения квалификации и продвижения по служебной лестнице.

Финансовый менеджмент занимается вопросами формирования финансовых ресурсов, бюджета и финансового плана организации; распределением денежных ресурсов; оценкой текущего и перспективного финансового состояния. Источниками финансовых ресурсов могут быть средства бюджетов, оплата за выполнение работ и услуг, выручки от сдачи в аренду имущества, дополнительные взносы и т.п.

Основными функциями финансового менеджмента являются:

- воспроизводственная – обеспечение сбалансированности между движением материальных и денежных ресурсов;
- распорядительная – формирование и использование денежных фондов;
- контрольная – проверка реализации финансовой стратегии, состояния финансовых ресурсов и т.п.

Реализуя эти функции, финансовый менеджмент решает основные задачи фирмы:

- формирует финансовую систему организации;
- определяет основные направления использования финансов за текущий период;
- осуществляет финансовое планирование использования ресурсов;
- осуществляет анализ финансовой деятельности;
- контролирует финансовую дисциплину.

2.6.3. МАРКЕТИНГ КАК ОСНОВНОЕ ЗВЕНО МЕНЕДЖМЕНТА

Маркетинг-менеджмент занимается поведением фирмы на рынке: изучает конъюнктуру рынка, формирует каналы сбыта, вырабатывает ценовую и рекламную политики фирмы.

Маркетинг – процесс выяснения и удовлетворения потребностей. В масштабах отдельной организации этот процесс называется микромаркетингом, в масштабе общества – макромаркетингом.

Маркетинг включает в себя разработку товара (определение вида и установление его характеристик), анализ рынка (разделение рынков, выделение предпочтительных рынков), ценовую стратегию и политику. Ценовая стратегия маркетинга – одна из

форм реализации его общей стратегии, при реализации которой происходит управление ценой продукции в интересах обеспечения сбыта. Составной частью маркетинга является реклама.

Для принятия решений при организации маркетинга большое значение имеет правильное понимание менеджером таких понятий, как *организация информационной системы, маркетинговый комплекс, маркетинговая стратегия, позиционирование, жизненный цикл продукта*.

Организация информационной системы состоит из четырёх частей.

1. Внутренняя система отчётности (информация о внутрифирменных потоках, издержках, продажах, потерях, прибылях и т. п.).

2. Мероприятия по направлению закупок, продаж, конкуренции и т. п.

3. Маркетинговые исследования (изучение причин сокращения продаж и других проблем маркетинга).

4. Система поддержки маркетинговых решений.

Маркетинговый комплекс состоит из продукта, системы его распределения, рекламы и цены.

1. Продукт должен быть подобран таким образом, чтобы он подходил к конкретному рынку.

2. Распределение (доставка продуктов к месту), транспортировка и хранение должны быть точными и оптимальными.

3. Реклама (доведение информации о качествах и особенностях продукции до потребителя) должна быть своевременной.

4. Цена (установление цены) должна быть достаточно высокая, чтобы приносить прибыль и в то же время не отпугивать покупателя.

Маркетинговая стратегия – это выбор целевого рынка и маркетингового комплекса, с помощью которого будет обслуживаться выбранный рынок.

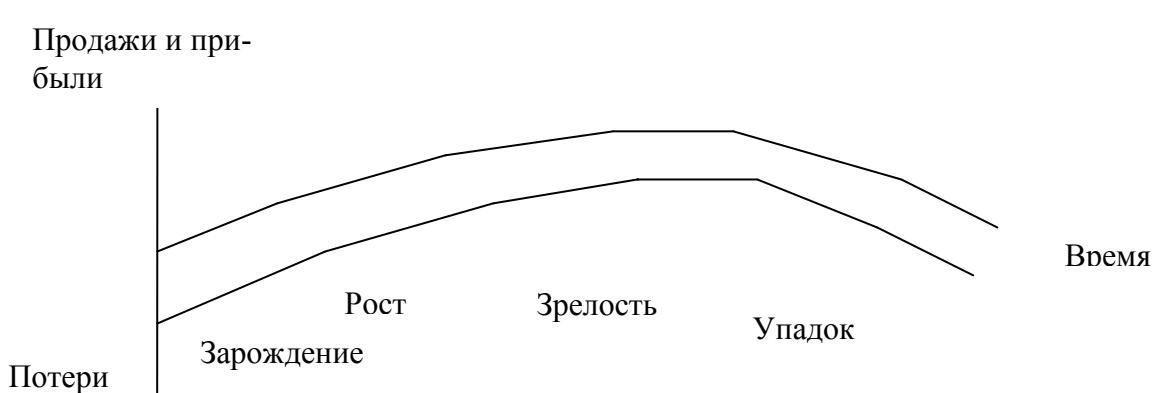
Позиционирование – это процесс подготовки имиджа продукта к потребностям его целевого рынка. Позиционирование начинается со стадии создания дизайна продукта, разделения на сорта, определения его символа.

Жизненный цикл товара – это период, в течение которого продукт последовательно проходит через все стадии жизни:

1. Зарождение – распространение информации о товаре.

2. Рост – падение издержек, рост прибыли.

3. Зрелость – начало сокращения продаж, рост интенсивности, конкуренции.
4. Упадок – падение прибыли (см. схему ниже).



Снабженческо-сбытовой менеджмент регулирует процессы заключения хозяйственных договоров, закупки, доставки, организации хранения сырья, материалов, комплектующих изделий и т.п.

Главными действующими лицами в менеджменте являются менеджеры среднего и высшего звена управления. В своих работах известный исследователь в области теории управления Генри Минцберг выделил важнейшие управленческие роли менеджеров:

- межличностные роли – главный руководитель, лидер, связующее звено в системе управления;
- информационные роли – приёмник информации, распространитель информации, представитель информации;
- роли, связанные с принятием решений.

2.6.4. РУКОВОДИТЕЛЬ И ПОДЧИНЕННЫЕ. МОТИВАЦИЯ. КОНТРОЛЬ

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ПРЕДПРИЯТИЯ

Успешная работа предприятия зависит как от квалификации, профессиональной подготовки персонала так от организационной структуры предприятия.

Организационная структура предприятия – это взаимосвязь различных видов и функций деятельности, которая должна соот-

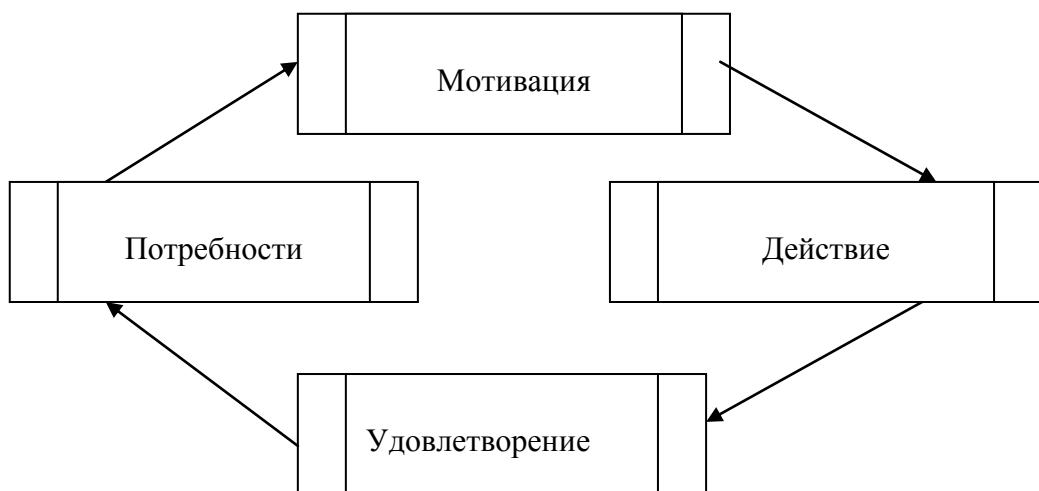
ветствовать целям и задачам организации. Структура организации определяется также характером процессов, протекающих в системе. Процессы управления в организационной системе подразделяются на *процессы функционирования* (функции управления, принятие решений, организационные коммуникации) и *процессы развития* (процессы нововведений, процессы организационного роста).

МОТИВАЦИЯ

Психологический стимул, совокупность внутренних побудительных сил (условия труда, условия для творчества, признание заслуг, помочь работнику для повышения по служебной лестнице и т.п.), способствующих выполнению определённой задачи.

Важнейшая задача любой фирмы – создание у работников внутренних побуждений к трудовой деятельности (чтобы человек был заинтересован в труде, чтобы он работал с удовольствием, чтобы от труда он испытывал радость).

Известный американский психоаналитик Мэккои считает, что основными предпосылками мотивации могут быть: *участие, безопасность, справедливость и личное развитие*.



Нельзя отождествлять мотивацию и стимулирование. Стимулирование – это побуждение работников к труду с помощью внешних факторов (материальное и моральное стимулирование).

Известные учёные в области мотивации Маслоу и Гецберг показали, что обеспечение факторов гигиены (зарплата, трудовая

среда и т.п.) недостаточно для того, чтобы люди испытывали радость от труда.

На рисунке представлена общая схема мотивации (связь между потребностями, мотивацией, действием и удовлетворением).

Основные теории мотивации

Мотивацию, как поэтапный процесс можно представить следующей схемой:

-
- ```
graph TD; A[1. Возникновение потребности] --> B[2. Возникновение мотивов]; B --> C[3. Определение типа поведения]; C --> D[4. Осуществление действий]; D --> E[5. Получение вознаграждений]; E --> F[6. Удовлетворение потребности]; F --> A;
```
1. Возникновение потребности
  2. Возникновение мотивов
  3. Определение типа поведения
  4. Осуществление действий
  5. Получение вознаграждений
  6. Удовлетворение потребности

Все теории, объясняющие мотивацию участников организации можно разделить на две группы: *содержательные и процессуальные*.

Теории мотивации показывают её важность в экономике. Действиями людей всегда движут потребность и интересы. Тейлор, Мадсен и другие ученые считают, что интерес – это мощная движущая сила. Необходимо, чтобы мотивы деятельности давали возможность получать удовлетворение от работы. Необходимо также создать возможность для реализации исполнительских мотивов. Для этого необходимо поставить нужного человека на нужное место. Тогда он почувствует, что полностью использует свои силы.

Если условия труда не дают возможность удовлетворять потребность в контактах, то необходимо создать такие условия.

К первой группе относятся: *теория иерархии потребностей Маслоу*, *теория приобретённых потребностей МакКлелланда*, *теория Альделфера*, *теория Герцберга*, *мотивационная система Мадсена*. Ко второй группе относятся: *теория ожидания*, *теория постановки целей*, *теория справедливости*. Наиболее известное среди вышеназванных направлений – это *теория Маслоу*.

Американский ученый Маслоу всю совокупность потребностей разделил на две группы: первичные (физиологические потребности, потребности по безопасности и защищенности) и вторичные (социальные потребности, потребности в поддержке, в

уважении, самовыражении, реализации потенциальных возможностей). Ниже приведены соотношения групп потребностей в пяти теориях.

*Потребность по теории Маслоу:*

- потребность самовыражения;
- потребность признания и самоутверждения;
- потребность принадлежности и причастности;
- потребность безопасности;
- физиологические потребности.

*Потребность по теории Альделфера:*

- потребность существования;
- потребность связи;
- потребность роста;

*Потребность по теории МакКлелленда:*

- потребность достижения;
- потребность властвования;
- потребность соучастия.

*Потребность по теории Герцберга:*

- мотивирующие факторы;
- «факторы здоровья».

*Потребность по системе Мадсена:*

- органические мотивы;
- эмоциональные мотивы;
- социальные мотивы;
- деятельные мотивы.

Успех организации зависит от правильного выбора стимулирующих механизмов. Важно, чтобы они не блокировали друг друга и чтобы интересы физических лиц не вступали в противоречие интересами организации.

## КОНТРОЛЬ

Процесс, при помощи которого руководитель принимает определённое решение. По результатам контроля он определяет свои действия в зависимости от их срочности и актуальности, разрабатывает меры, которые требуют немедленной реализации, затем меры, принимаемые только после определённой подготовки, и,

наконец, отражает мероприятия, которые следует реализовать в последующем отчётом периоде. Функции контроля осуществляются с момента формулировки целей и задач организации. Без контроля объединить деятельность каких-либо групп в учреждении невозможно.

Объекты контроля, интервалы времени и даты за ходом выполнения планов определяются на стадии их формирования.

В процедуре контроля выделяют три этапа:

- установка стандартов и критериев;
- измерение и сопоставление с ними достигнутых результатов;
- проведение необходимых корректирующих действий (если результаты отличаются от стандартов).

## ***Виды контроля***

Контроль в организации бывает: предварительный, текущий и заключительный.

*Предварительный контроль* осуществляется до фактического начала работ. Основными средствами его осуществления является реализация правил, процедур, линий поведения.

*Текущий контроль* осуществляется непосредственно в ходе работ. Регулярно проверяются работы, обсуждаются возникающие проблемы, предложения и т.п. Текущий контроль базируется на измерении фактических результатов, полученных после проведения работы. Для его осуществления необходима обратная связь. Системы обратной связи влияют на «входы», чтобы достичь требуемых характеристик на «выходе». Они преобразуют внешние ресурсы для внутреннего использования, следят за значительными отклонениями от намеченных целей, корректируют эти отклонения.

*Заключительный контроль* даёт информацию, необходимую для планирования, и способствует мотивации. Руководство учреждения связывает мотивационные вознаграждения с достижением определённых результатов.

Для избегания негативных последствий контроля можно рекомендовать следующее:

- устанавливайте осмысленные стандарты, если они не полны и не объективны, люди могут их игнорировать или сознательно нарушать; стандарт должен создавать мотивацию, если он не реален – мотивация разрушается;

- устанавливайте двустороннее общение; работник должен понимать истинную цель контроля и помочь установить скрытые упущения;
- избегайте чрезмерного контроля; интенсивные проверки могут ухудшить положение;
- выделяйте справедливое вознаграждение; согласно теории ожидания существует чёткая взаимосвязь между результативностью и вознаграждением; если этой связи нет, производительность и качество труда могут упасть.

### ***Свойства контроля***

Для того чтобы контроль обеспечивал достижение целей организации, он должен обладать следующими свойствами.

1. Ориентация на результаты. Конечная цель контроля заключается не только в сборе информации, установлении стандартов и выявлении проблем, но и в том, чтобы решить задачи, стоящие перед учреждением. Значит, средства контроля не должны занимать более важного места, чем подлинные цели. Когда контрольный механизм не срабатывает, необходимо совершенствовать структуру прав и обязанностей, а не процедуру измерений. Контроль эффективен, когда организация достигает желаемых целей и в состоянии сформулировать новые цели, которые обеспечивают её выживание в будущем.

2. Соответствие делу. Для того, чтобы быть эффективным, контроль должен соответствовать контролируемому виду деятельности. Он должен объективно измерять и оценивать то, что действительно важно.

3. Своевременность контроля. Система эффективного контроля даёт возможность получить нужную информацию нужным людям до того как разовьется кризис.

4. Гибкость контроля. Если что-то непредвиденное в учреждении можно спрогнозировать, то контроль становится ненужным. Контроль должен приспосабливаться к изменениям;

5. Стоимость контроля. Любой контроль, стоимостью больше, чем он даёт для достижения целей, направляет работу по ложному пути. Отсюда следует, что если суммарные затраты на контроль превосходят его преимущества, то органом управления лучше не использовать эту систему контроля.

## **Глава 3.**

# **ЭВОЛЮЦИЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ МЫСЛИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

Между теорией организации и теорией управления в качестве самостоятельных дисциплин не существует чёткого разделя. Теория организации особое внимание уделяет природе объекта, его организационной структуре, форме существования и т. п. Вопросы управления здесь рассматриваются в той степени, в которой они затрагивают эти проблемы.

### **3.1. ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ОРГАНИЗАЦИИ И УПРАВЛЕНИЮ**

Практика управления так же стара, как и само человечество. Организационной и управленаческой деятельностью люди занимались с появления человечества. В Египте, в государстве Урарту, в Вавилоне, в Китае решали серьёзные управленические вопросы.

Шёл длительный и необходимый процесс накопления практического опыта управления и его осмысления.

Первые попытки теоретического осмысления управления начались в эпоху становления капитализма в странах Запада. Попытки дать объяснение мотивов активной деятельности людей были сделаны рядом учёных и практиков в XVII–XVIII вв., такими как Томас Гоббс, Джемс Стюарт, Адам Смит, Роберт Оуэн и др.

Заметный толчок и интерес к теоретическому осмыслению управления появился в условиях промышленной революции в странах Запада и Америки в середине XIX в. – начале XX в. В этот период шёл процесс становления и оформления управления как науки.

Эволюция управленческой мысли в разные промежутки и периоды происходила по-разному. Она особенно сильно развивалась в начале XX века. Это период эволюционного развития науки менеджмента вследствие возникновения различных её кон-

цепций и школ. Развитие науки управления можно разделить на три этапа.

1. Конец XIX века и начало XX века – возникновение и развитие классической теории научного управления (теорий Тейлора, Фойоля, Вебера).

2. 30–60-е годы XX века – возникновение и развитие доктрины человеческих отношений и школы поведенческих наук.

3. 60-е годы XX века – возникновение и развитие *современных теорий управления* (системный, ситуационный и процессные подходы).

XX столетие стало периодом образования и развития науки управления социальными, биологическими и технико-технологическими системами.

Ещё в первой половине XIX столетия в Англии были предприняты попытки систематизации управленческого опыта. Первым оригинальным пособием по управлению была книга английского профессора математики, инженера и предпринимателя Ч. Беббиджа «Экономика машин и производства» (1832 г.).

Возникла необходимость точного определения функций, принципов и производительности управления, подсчёта затрат, системы оплаты труда, обучение и тренировка работников, подбор персонала, процесс и организация труда.

В начале XX века фактически соединились вместе социальный и психологический подходы управления. Особое внимание уделялось психологии личности, социальным потребностям человека, информационным отношениям между людьми внутри предприятий, методам изучения формальных и неформальных групп внутри организаций. Четко выделились *принципы повышения производительности труда, принцип единства руководства, развивались концепции «социальный человек», «человеческий ресурс», «лидерство»*.

Все разработки учёных в этих направлениях имели огромное значение для развития управления и психологии управления как самостоятельной научной дисциплины.

В следующих пунктах рассматриваются основные идеи этих теорий, приводится краткое описание основных подходов к организационным и управленческим направлениям.

## **3.2. КЛАССИЧЕСКАЯ ТЕОРИЯ УПРАВЛЕНИЯ**

Классическая теория организации и управления включает: теорию научного управления Тейлора, административную теорию организации Фойоля и теорию научного управления организаций Вебера. Рассмотрим эти теории.

### **3.2.1. ТЕОРИЯ НАУЧНОГО УПРАВЛЕНИЯ ТЕЙЛОРА**



Тейлор пришёл к выводу, что главная причина низкой производительности кроется в несовершенной системе организации труда и стимулирования рабочих.

Фредерик Уинслоу Тейлор (1856 -1915) – американский инженер, изобретатель, основоположник научной организации труда. Его называют отцом научного менеджмента. Тейлор родился в семье адвоката с глубокими культурными традициями. Образование получил во Франции и Германии. В 1874 г. окончил Гарвардский юридический колледж, но из-за ухудшения зрения не смог продолжить образование и устроился работать рабочим прессы в промышленные мастерские гидравлического завода в Филадельфии. Затем он работал механиком на сталелитейном заводе и начальником механических мастерских. Параллельно, учась по вечерам, получил техническое образование. В 1884 г. стал главным инженером. В 1906 г. Тейлор становится президентом Американского общества инженеров-механиков, а в 1911 г. учреждает Общество содействия научному менеджменту.

С 1895 г. Тейлор начал свои всемирно известные исследования по организации труда. Его теория включала в себя ряд основных положений: научные основания производства, научный подбор кадров, обучение и тренировка, организация взаимодействия между управляющими и рабочими.

Ещё в 18-м веке известный шотландский экономист *Адам Смит* рассматривая категории трудовой теории стоимости и принципы разделения труда, выдвинул идею эффективной организации и управления. Тогда ещё учёные считали, что эффективность труда во многом зависит от организационной структуры. Уменьшая число уровней управления, можно повысить эффективность труда. Однако точные определения понятия эффективного управления принадлежат школе научного управления и её современным моделям.

Тейлор произвёл настоящий переворот в управлении производством. По некоторым оценкам, с тех пор как он стал внедрять свои принципы производительность труда в развитых странах увеличилась в несколько десятков раз.

Тейлор своими многочисленными экспериментами и выводами осуществил прорыв управленческой мысли. Цель его теории – получение прибыли путём максимального повышения интенсивности труда.

Школа Тейлора основывается на двух принципах.

**Первый – принцип вертикального разделения труда** – за менеджером должна быть закреплена функция планирования, а за работником – функция исполнения поставленной задачи.

**Второй – принцип научной организации труда.** Используя наблюдения, замеры, логику и анализ, администрация может усовершенствовать многие операции ручного труда, добиваясь их более эффективного выполнения. Учитывая важность применения на практике методов научной организации труда (НОТ), Ф.Тейлор сформулировал на основе этих методов **новые обязанности администрации**.

Среди обязанностей администрации он выделил следующие:

- **выработка научного фундамента для каждого отдельного действия во всех разновидностях труда** с установлением строгих правил для каждого движения, усовершенствование и стандартизация всех орудий и условий труда;

- *щадительный отбор рабочих, их последующая тренировка, обучение и развитие* с целью получения высококвалифицированных работников;
- *сотрудничество с рабочими* в целях достижения соответствия всех отдельных отраслей производства ранее выработанным администрацией научным принципам, а также обязательное поощрение рабочих за ускоренную работу и за точное выполнение ими производственных заданий;
- *равномерное распределение труда и ответственности между администрацией и рабочими* (администрация берёт на себя те отрасли труда, для которых она является лучше приспособленной).

Для эффективного управления он предложил **научную систему знаний**. Составными элементами этой системы являлись:

- рациональная организация процесса труда;
- математический способ оценки затрат времени, ресурсов;
- дифференцированная система зарплаты;
- жёсткая система поощрений и наказаний;
- разумный отбор и обучение рабочих;
- тесная коопeração менеджеров и исполнителей.

Тейлор пришёл к важному выводу, что главная причина низкой производительности кроется в несовершенной системе стимулирования рабочих. Для поддержания у рабочего постоянного ожидания награды Тейлор предложил использовать “прогрессивную” систему оплаты труда.

Одна из важнейших идей тейлоризма заключается в том, что каждый управляющий должен провести объективный анализ фактов и данных, собранных на рабочем месте. Эти факты помогут разработать **основные положения и принципы научного управления организации** (см. рис.).

Называя тейлоризм «научной системой выжимания пота», Ленин в то же время подчеркивал важность заимствования всего прогрессивного, что содержит тейлоризм. Система тейлоризма, получившая широкое распространение в СССР, по существу, была сведена к ужесточению нормирования труда, увеличению норм выработки. Когда на производстве появлялся нормировщик для хронометрирования отдельных операций, рабочие всячески саботировали его работу, зная, что в результате за ту же зарплату будут вынуждены выполнять больший объем работ.

Теория Тейлора научного управления организаций можно представить следующей схемой.



К недостаткам этой школы следует отнести:

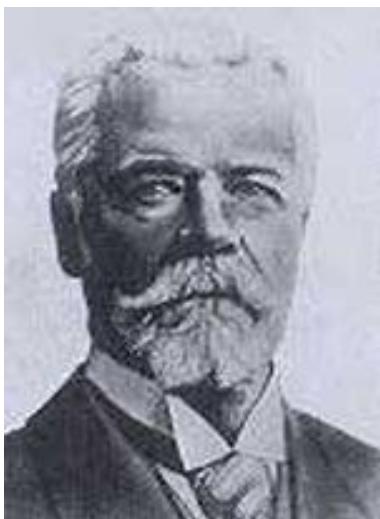
- недооценку человеческого фактора; человек рассматривался как элемент производственной технологии (как машина);
- недоучёт социальных аспектов человеческого поведения; мотивация и стимулирование труда, хотя и рассматривались как фактор и эффективности управления, представление о них было примитивным;
- в своём первоначальном виде теория НОТ рассчитана на дисциплинированных рабочих.

Идея Тейлора о разделении работы на самые простые операции привела к созданию сборочного конвейера, сыграла значительную роль в росте экономической мощи США в первой половине XX века. Идеи Тейлора высоко оценивались в России.

В настоящее время тейлоризм определён как «потогонная система», направленная на выжимание из человека максимума сил, в интересах прибыли хозяина. Тем не менее, на современном этапе

развития науки и практики управления персоналом принципы научного управления по-прежнему являются прогрессивными и актуальными. Научный подход Тейлора к управлению обеспечивал развитие фирмы и повышал благосостояние рабочих.

### **3.2.2. КЛАССИЧЕСКАЯ ШКОЛА МЕНЕДЖМЕНТА ФАЙОЛЯ**



Функции управления – это основа «науки администрирования». Принципы управления – постоянно пополняющийся перечень положений, обобщающих практику руководителя.

Анри Файоль (1841 – 1925) французский экономист, представитель направления научного менеджмента, предприниматель, организатор. Он взял на себя руководство компанией, которая была в тот момент на краю банкротства, и в дальнейшем преобразовал её в одно из самых преуспевающих предприятий Франции. Развил и углубил ряд важных концепций научного управления.

Через несколько лет, после опубликования в США Тейлором результатов своих исследований, Файоль разработал общие принципы организации, применимые для всех уровней управления, особенно высшего. Он развивал принципы управления, систематизировал подходы к управлению.

**Целью** классической школы Файоля было создание универсальных принципов управления, следование которым ведёт организацию к успеху. Эти принципы затрагивали два основных аспекта: разработку рациональной структуры организации и построение на её основе рациональной системы управления персоналом.

Файоль сформулировал 14 принципов, при соблюдении которых возможно эффективное управление организацией:

- 1) разделение труда;
- 2) делегирование полномочий каждому работающему – там, где есть полномочия, возникает и ответственность.
- 3) дисциплина – дисциплина предполагает выполнение условий соглашения между рабочими и руководством;
- 4) единоначалие – получение распоряжений и отчет только перед одним непосредственным начальником;
- 5) единство руководства и направления действий – объединение действий с одинаковой целью в группы и работа по единому плану;
- 6) подчиненность частных интересов общественным интересам;
- 7) справедливое вознаграждение персонала;
- 8) централизация – правильное соотношение между централизацией и децентрализацией;
- 9) скалярная цепь подчинения в иерархии; ошибкой является уклонение без нужды от иерархии, ошибка также – сохранение её, когда это может наносить ущерб организации.
- 10) порядок – рабочее место для каждого работника и каждый работник на своем месте;
- 11) справедливость – справедливое проведение в жизнь правил и соглашений на всех уровнях скалярной цепи;
- 12) стабильность персонала (постоянство состава) – высокая текучесть кадров является причиной и следствием плохого состояния дел;
- 13) инициатива – разработка плана и успешная его реализация. Свобода предложений и осуществления также относится к категории инициативы;
- 14) Корпоративный дух – гармония, единение персонала – большая сила в организации.

Кроме того, Файоль выделил 6 групп операций:

- технические; коммерческие; финансовые;
- страховые; учетные; административные.

Файоль стремился разработать принципы организации применимые для всех уровней управления. Приведем краткое содержание этих принципов.

*Организация должна иметь четкие цели, один центр подчинения (единство управления), один отдел управления (единство контроля), равенство прав и обязанностей, четкое определение ответственности за результаты деятельности, благоприятные возможности для проявления инициативы.*

Согласно теории управления Файоля управление определяется как ведение предприятия к определенной цели, при которой из-

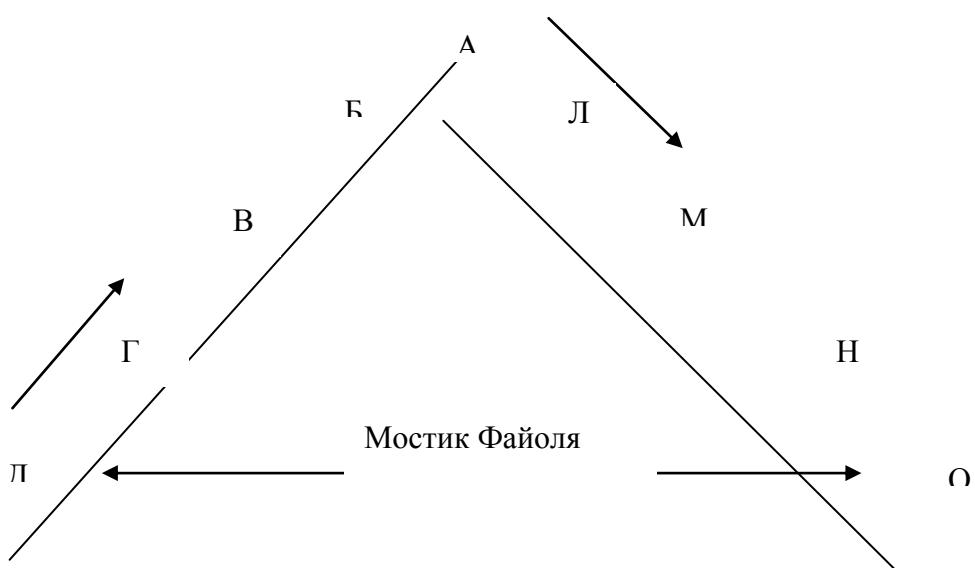
влекается максимум из имеющихся в распоряжении организации ресурсов.

В качестве **объекта управления** Файоль выбрал следующие сферы деятельности: *техническая, коммерческая, финансовая, защитная, бухгалтерская, административная*.

**Административное управление** сводится к двум проблемам деятельности: *что делать (функции управления) и как делать (принципы управления)*. Файоль считает, что функции управления – это основа «науки администрирования». Принципы управления – это постоянно пополняющийся перечень положений, обобщающих практику руководителя. Он выделял пять универсальных функций (административные операции): *предвидение, организация, распорядительство, координация, контроль*.

Файоль определил перечень **универсальных принципов управления**:

- власть и справедливость; полномочия и ответственность;
- дисциплина (справедливое применение санкций) и порядок;
- единоначалие (сотрудник должен получать приказы только от одного руководителя);
- вознаграждение персонала;
- соотношение централизации и децентрализации;
- иерархия руководящих должностей;
- равенство, инициатива, корпоративный дух.



С одной стороны Файоль предлагает жесткую дисциплину управления сверху вниз, с другой стороны он утверждает, что

при необходимости можно использовать и **прямые, горизонтальные связи**. Эту мысль он продемонстрировал на примере, схематически.

Приведем краткое содержание этого примера.

*Требуется передать сообщение от сотрудника **D** к сотруднику **O**, которые находятся на одном уровне иерархии, но в разных подразделениях. Используя схему «сверху - вниз», контакт между ними можно осуществлять только через ступени иерархии руководства. Значит, разумнее использовать прямой контакт.*

**Недостатки** классической (административной) школы управления:

- недооценка социальных аспектов управления;
- недостаточное внимание к человеческому фактору в организации;
- недостаточное внимание к научной разработке методов управления;
- организация рассматривалась как закрытая система, не связанная с внешней средой.

### 3.2.3. БЮРОКРАТИЧЕСКАЯ ТЕОРИЯ ВЕБЕРА



Вебер считал, что руководители должны обеспечить скорость, точность, порядок, определённость, непрерывность и предсказуемость.

Логическим завершением классической школы менеджмента стала концепция «рациональной бюрократии» немецкого социолога и экономиста Макса Вебера (1864-1920). Тейлор пытался найти ответ на вопрос, как прийти к тому, чтобы рабочие работали, как машина. Вебер искал ответ на вопрос, что нужно сделать, чтобы вся организация работала, как машина.

В исследованиях Вебера слово «бюрократия» используется в его точном значении – «правление государственных служащих».

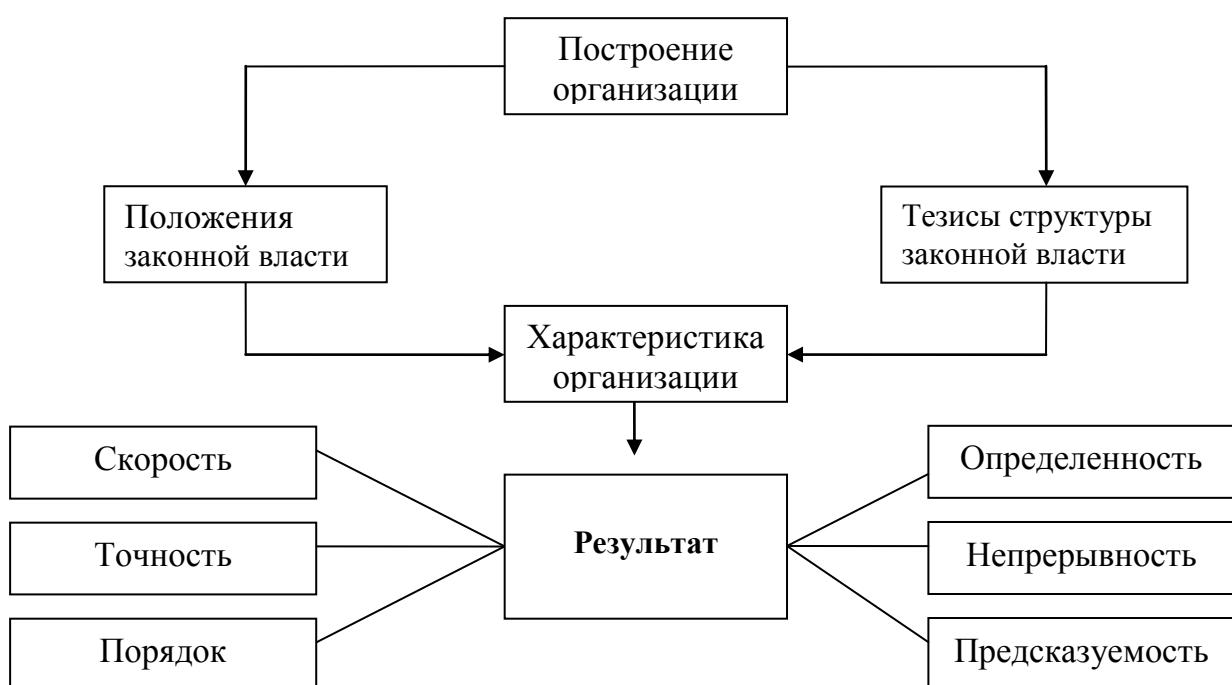
(В настоящее время это слово используется в нарицательном значении).

Вебер считал, что **рационализация коллективной деятельности** может обеспечить *скорость, точность, порядок и строгую дисциплину*. Он описывает форму или схему организации, которая гарантирует предсказуемость поведения работников.

**К важнейшим достижениям** этой школы можно отнести:

- взаимообусловленность важнейших элементов организации;
- разработка научно обоснованных управленческих структур;
- постановка вопроса о критериях эффективности;
- нахождение новых подходов по рационализации и интенсификации трудовой деятельности;
- анализ и решение проблем мотивации, рационализации и интенсификации трудовой деятельности.

Теория научного управления организаций Вебера можно представить следующей схемой.



Вебер описывает форму или схему организации, которая гарантирует поведение работников. На рисунке представлена взаимосвязь основных элементов организации, по Веберу.

### **3.3. ШКОЛА ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ ОТНОШЕНИЙ**

#### **3.3.1. НЕОКЛАССИЧЕСКАЯ ШКОЛА**

Распространение в 30-50 годы XX века на западе получило новое направление организации и управления предприятиями **«неоклассическая школа**, возникшая в противовес классической. Её назвали **школой человеческих отношений**, поскольку она акцентировала внимание на сложности проблемы человеческого фактора, разрешение которой является главной задачей управления персоналом.

Основателем этого направления был американский психолог Пэри Элтон Мэйо (1880 – 1949). Он родился в Австралии, был профессором индустриальной социологии в Гарвардском университете, затем профессором промышленных исследований Высшей школы бизнеса и администрации.

Представители этого направления считали, что чёткое разделение и нормирование труда не всегда ведут к повышению производительности труда. Необходимо стремиться к тому, чтобы работники предприятий реализовывали свои потенциальные возможности. Большое значение в этом направлении имеют учёт психологических и социальных факторов. **Элтон Мэйо** на основе экспериментальных данных установил, что чётко организованные рабочие операции и хорошая зарплата не всегда ведут к повышению производительности труда. Он ввёл понятие «хаотический эффект», означающий склонность людей к отклоняющемуся от нормы поведению. Это происходит, когда они понимают, что к ним относятся не объективно, или когда они являются объектом эксперимента.

#### **3.3.2. ШКОЛА ПОВЕДЕНЧЕСКИХ НАУК**

Вопросами поведения человека занимались Тейлор, Вебер и другие учёные. Однако формирование теории организационного поведения как научного направления происходило лишь в 50-60-е годы прошлого века.

Представители этого направления считают, что один из основных факторов повышения производительности труда – это человеческий ресурс. Повышение эффективности работы зависит от отдельного работника, поэтому необходимо создавать условия для развития работника.

Развивая эту идею, один из наиболее ярких представителей этой школы Дуглас МакГрегор (1906–1964гг.) показал, что *руководящий работник в основном строит свое поведение относительно подчинённых в соответствии со своими представлениями о работнике*. Его цель – помочь менеджерам выбрать правильные подходы к управлению.

МакГрегор嘗試 соединить принципы научного управления с принципами классической (административной) теории управления. Другими словами, он хотел соединить концепции Тейлора с концепциями Мэйо. С этой целью он разделяет две теории человеческих отношений (две модели управления): **теория X и теория Y**.

По теории **X**, люди пассивны, не любят трудиться, больше всего они желают личного спокойствия. Основной тенденцией поведения среднего работника является уклонение от работы. Работников нужно принуждать к работе, контролировать, угрожать наказанием.

По теории **Y**, люди в основном не против того, чтобы активно трудиться, они способны действовать самостоятельно, при необходимости они могут контролировать свои действия. Необходимо создать благоприятные условия для работы

Лейкерт, развивая теории Тейлора, показал, что руководитель должен приспосабливаться к особенностям поведения людей, которыми управляет. Он предложил четыре модели управления организацией – X1, X2, Y1, Y2. Способ контроля и степень концентрации власти для любой модели зависит от ситуации, в которой находится организация.

Одним из ярких представителей школы поведенческих наук является *Маслоу*. Он разработал теорию потребностей. В соответствии с этой теорией потребности человека сложные, разнооб-

разные. Они расположены иерархически. Базовые потребности человека (безопасность, потребности в пище и др.) постоянны, а производные (потребность в благополучии, справедливости, порядке и др.) – изменяются. Менеджер должен выявлять потребности сотрудника, чтобы использовать соответствующие методы мотивации.

## *ГЕНРИ ФОРД*

Форд создал систему, где первое место занимали техника и технология, в которые «вписывали» человека.

Форд (1863–1947) родился в штате Мичиган, инженер-механик, американский промышленник, выдающийся организатор производства; создатель крупнейших в мире автомобильных заводов, один из основателей автомобильной промышленности США. В 1892– 1893 годах создал первый автомобиль с четырехтактным двигателем (марка «Форд»), в 1903 году основал автомобильную компанию «Форд Мотор», ставшую одной из крупнейших в мире. На своих заводах широко внедрил систему поточно-массового производства. Форд выступал и как писатель, стараясь доказать в своих книгах, что интересы капиталистов и рабочих в общем совпадают.

Главные идеи Форда представлены в трудах «Моя жизнь, мой труд» (1922 г.), «Сегодня, завтра» (1926 г.), «Движение вперёд» (1930 г.), «Эдисон, каким я его знал» (1930 г.).

К числу главных принципов системы Форда относятся:

- экономический эффект системы;
- ведущая роль технико-технологической системы;
- точность как стандарт и качество продукции;
- новая технология на базе поточного производства;
- максимально высокие темпы работы;
- подвижность и непрерывность процесса производства;
- массовое производство шаблонной продукции на базе конвейера;

По мнению экспертов, Генри Форд, в свое время названный «автомобильным королём», совершил «революцию в цехе», изобретя конвейер для производства автомобилей. Приоритет в этой системе отдавался технологии и технике, в которые «вписывали» человека.

В эпоху индустриализации СССР отдельные руководители, инженеры и рабочие проходили стажировку на заводах Г. Форда, изучая технику, управление производством и организацию труда.

### **3.4. СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К УПРАВЛЕНИЮ**

Вышеуказанные теории базируются на основных методологических подходах к организации и управлению. Ниже рассматривается сущность этих подходов.

**Школа принятия решений.** Представители поведенческих наук сосредоточивали своё внимание на человеческих отношениях. Появление крупных и сложных организаций предъявляют новые требования к организации и управлению. На первый план выходят такие проблемы как координированная деятельность предприятий, эффективность управленческого решения, оценка альтернативных вариантов действий, выбор критериев эффективности и т. п. Всё это приводит к тому, что понятие «принятие решений» занимает особое место в управленческой деятельности. Поэтому в середине XX века появляются некоторые теории (модели) принятия решений.

**Системный подход.** Системность мироздания и процессов его познания впервые была осознана философией приблизительно за 100 лет до возникновения этого понятия в науке и практике.

Общее признание идеи системности приходится на середину XX века. Это связано с вышедшей в 1948 году книгой американского математика **Н. Винера** «Кибернетика». Предметом исследования кибернетики является система, независимо от её свойств и особенностей.

Применять *системный* подход к управлению – значит рассматривать предприятие как открытую систему, как единый организм со всеми сложнейшими её связями и согласованными действиями всех его подсистем. В рамках системного подхода возникли количественные теории управления. Сторонники системного подхода пытались с помощью математического и экономико-математического моделирований найти оптимальные решения различных проблем. Например, задачи управления запасами, распределение ресурсов между потребителями, выбор маршрутов, замена устаревшего оборудования и др. Несмотря на то, что надежды, возлагавшиеся на применение количественных методов, не оправдались, их использование в управлении дало дополнительный импульс развитию системного подхода.

**Ситуационный подход** так же, как и системный, является, скорее, способом мышления. Метод был разработан в *Гарвардской школе бизнеса (США)* и, как разновидность научного метода, направлен на выработку у человека ситуативного мышления, т. е. непосредственного приложения полученных теоретических знаний к анализу реальных процессов. Использование руководителем ситуационного подхода предполагает применение конкретных методов управления и зависит от конкретных ситуаций.

**Процессный подход** к управлению основывается на концепции выполнения связанных между собой действий. Данный подход дал возможность осуществлять управление персоналом не изолировано от общего менеджмента, а в совокупности с другими элементами и процессами, такими, как: оценка внешней и внутренней среды организации, планирование, контроль и т.д.

Современные подходы управления включают такие направления, как исследование операций, общая теория систем, эконометрия, опирающиеся на математические методы и использование компьютерных технологий. Наиболее яркими представителями этих направлений являются Л. Бертолаффи, В. Леонтьев, К.Боулдинг, А. Раппопорт, Р.Аккоф.

## **Глава 4.**

### **ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ**

Психология – это наука о закономерностях развития и функционирования психики, как особой формы жизнедеятельности человека и животных. Основная тема психологической мысли со времён античности и до средних веков – проблема души. К началу XX в. изучение души было заменено исследованием сознания и процессов мышления.

#### **4.1. ПОНЯТИЕ О ПСИХИКЕ, ПСИХИЧЕСКИХ ПРОЦЕССАХ И СВОЙСТВАХ**

Психика человека – это часть нервной системы, которая обеспечивает взаимосвязь и функционирование всех органов тела, а также связь организма с внешней средой. Нервная система состоит из более чем 100 млрд. нервных клеток. Клетки получают, перерабатывают и передают информацию в виде импульсов. Нервная система человека подразделяется на центральную и периферическую.

Центральная нервная система состоит из спинного мозга и головного мозга. Кора больших полушарий головного мозга регулирует все нервные процессы, происходящие в организме, и обеспечивает взаимодействие организма со средой. Каждая зона коры головного мозга выполняет определённую функцию. Левое и правое полушария головного мозга тоже специализированы. Каждое из полушарий является ведущим в реализации определённых функций.

Нервная периферическая система связывает головной мозг и спинной мозг с периферией.

В психике человека различают также *сознание и бессознательное*.

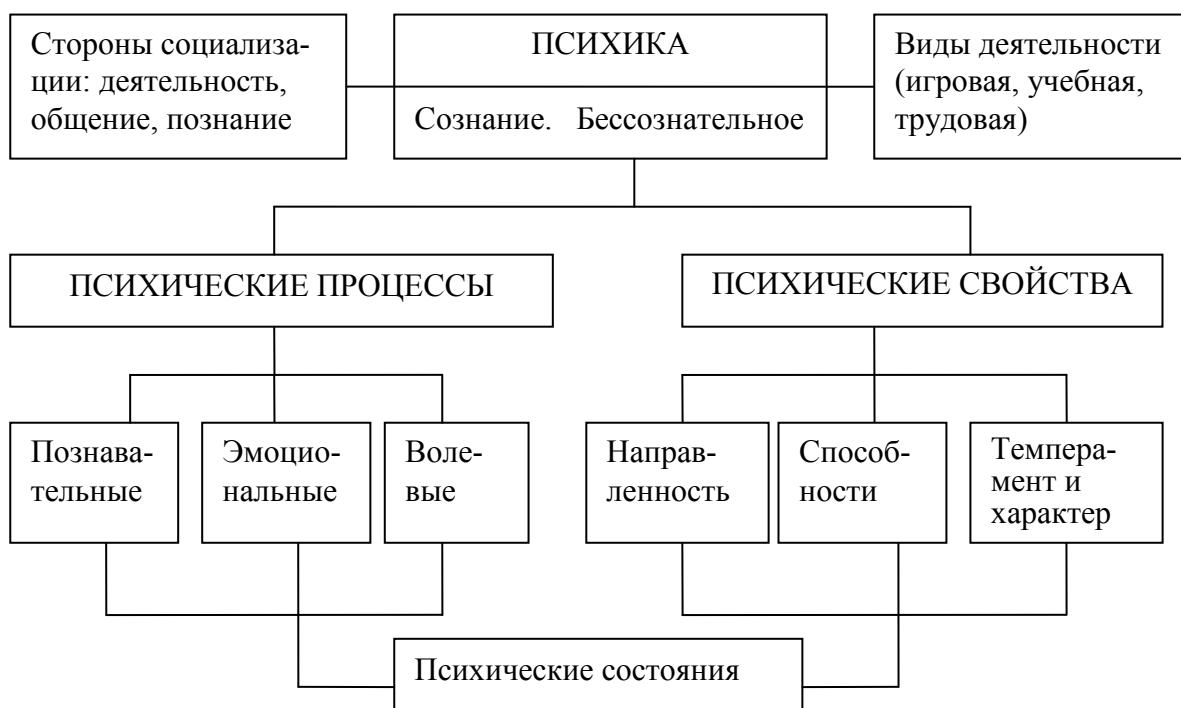
**Сознание** – это высшая форма психики – способность воспроизведения действительности в мышлении.

**Бессознательное** – совокупность бессознательных процессов, т. е. совокупность психических состояний и процессов, которые осуществляются без участия сознания: инстинктов, рефлексов и т. п.

В психологии различаются психические процессы, свойства и состояния личности.

Ниже представлены составляющие психики.

**Психические свойства** – наиболее существенные и устойчивые психические особенности человека (его потребности, интересы, способности, темперамент, характер и т. д.), обеспечивающие определенный качественно-количественный уровень деятельности и поведения, типичный для данного человека.



**Психические процессы** – это течение психических явлений, имеющих начало, развитие и конец, проявляющиеся в виде реакции. Окончание одного психического процесса тесно связано с началом нового. Отсюда – непрерывность психической деятельности. Психические процессы – отдельные формы или виды психической деятельности. Среди *психических процессов* особое ме-

сто занимают *познавательные, эмоциональные и волевые* процессы и действия.

Психические процессы вызываются как внешними воздействиями, так и раздражениями нервной системы, поступающими из внутренней среды организма.

**Психические состояния** – это широкая психологическая категория, которая зависит как от внутренних, так и от внешних факторов. Примерами психологического состояния могут быть: состояния утомления, рассеянности, раздражительности, активности и т. п. При одном психическом состоянии умственная или физическая работа протекают легко и продуктивно, при другом – трудно и неэффективно. Изучение психологического состояния проводится с помощью наблюдения, анкетного опроса и тестов.

Особое место при изучении психического состояния занимает исследование психологии малых групп людей, объединённых общим трудом и целью (команды экипажей, спортивные группы и т. п.), а также при исследовании психики человека, действующего в ответственных ситуациях (предстартовое состояние в спорте, перед экзаменами и т. п.).

## 4. 2. ПОЗНАВАТЕЛЬНЫЕ ПРОЦЕССЫ

К познавательным психическим процессам относятся: *ощущение, восприятие, воображение, внимание, память, представление, мышление*.

Через свою нервную систему мозг осуществляет «руководство» познавательными процессами. С помощью познавательных процессов человек получает и осмысливает информацию, отображает объективный мир, преобразуя его в субъективный образ. Приведем краткое описание познавательных процессов.

### 4.2.1. ОЩУЩЕНИЕ

Через ощущения мы узнаём о цвете, вкусе, запахе, движении, положении в пространстве и многом другом. Так, например, о вкусе данного яблока мы узнаем тогда, когда попробуем его. На вид красивое яблоко может оказаться кислым. Ощущения возникают при непосредственном контакте с предметом. С помощью

анализаторов происходит отражение 75% отдельных свойств, явлений окружающего мира в процессе непосредственного взаимодействия с ними.

Мы познаём окружающий мир с помощью органов чувств (глаз, ухо, нос, кожа, язык). Иногда под шестым чувством понимают экстрасенсорное восприятие.

Раздражители для глаза – электромагнитные волны; для уха – механические колебания воздуха; для вкусовых рецепторов – электрохимические свойства вещества. До 80% информации человек получает при помощи зрительных образов. Слуховой анализатор сигнализирует о происходящих событиях. Обонятельный анализатор оценивает запахи. Каждый запах соотносится с предметным миром и эмоционально окрашен. Вкусовой анализатор обеспечивает анализ химических веществ, поступающих в полость рта. Чувствительность различных участков языка к вкусовым раздражителям неодинакова.

При продолжительном действии вкусовых раздражителей происходит адаптация, наступающая быстрее к сладким и солёным веществам, медленнее – к кислым и горьким.

Кроме внешних органов чувств, существуют и внутренние чувства. Обычно их трудно выразить словами и точно локализовать, но роль этих внутренних ощущений велика. Так, например, тревожность, страх – отрицательные эмоции.

В течение жизни работа органов чувств улучшается, ощущения становятся более точными и многообразными. Ощущения можно улучшить с помощью специальных упражнений.

#### **4.2.2. ВОСПРИЯТИЕ**

Восприятие – это психический процесс формирования целостного образа предмета или явления. Оно складывается в *процессе практической деятельности* людей на основе получаемых ими ощущений.

В отличие от ощущений, отражающих лишь отдельные свойства предметов, в образе восприятия представлен весь предмет. Образ восприятия выступает как результат синтеза ощущений.

При восприятии, например, легкового автомобиля, едущего по улице, мы получаем не отдельные изолированные ощущения, а

целостные зрительные и слуховые образы автомобиля с присущими ему признаками: формой, величиной, цветом, особенностями движения, характерным звучанием и т.д.

В биологической значимости воспринимаемого предмета ведущим может оказаться либо одно, либо другое качество, в зависимости от того от какого анализатора информация будет признана приоритетной.

В соответствии с этим различают *зрительное, слуховое, осязательное, вкусовое и обонятельное* восприятия. В зрительном восприятии вместе с собственно зрительными ощущениями (цвета, формы, размера) интегрируются также и *кинестетические* ощущения, сопровождаемые движением глаз. В процессе слухового восприятия важную роль играет артикуляционный аппарат.

В результате последовательных актов восприятия в головном мозге образуется целый ряд представлений, которые надолго остаются в памяти и волевым усилием могут быть при необходимости воспроизведены в сознании. Восприятие включает в себя прошлый опыт человека в виде представлений и знаний. На основании своего опыта человек может узнать ряд предметов и явлений: животных, предметы домашнего обихода, орудия производства, явления природы и др.

Восприятие зависит и от особенностей личности (воспринимающего субъекта), его прошлого опыта, знаний, интересов. Полнота и точность восприятия одних и тех же предметов и явлений могут отличаться у разных людей. Ощущение и восприятие являются субъективным образом объективного мира.

Восприятие всегда в большей или меньшей степени связано с мышлением, памятью, вниманием, направляется мотивацией и имеет определенную аффективно-эмоциональную окраску. Следует различать восприятие, адекватное реальности, и иллюзии.

Особенно важную роль во всех видах восприятия играют двигательные ощущения, которые регулируют, по принципу обратной связи, реальные взаимоотношения субъекта с предметом. В частности, в зрительном восприятии вместе с собственно зрительными ощущениями (цвета, света, формы) интегрируется также и двигательное ощущение, сопровождаемое движением глаз.

Также в процессе слухового восприятия активную роль играет артикуляционный аппарат. Для человека характерно, что образы

его восприятия интегрируют в себе использование речи. За счёт словесного обозначения возникает возможность абстрагирования и обобщения свойств предметов.

Процесс восприятия – это своеобразная и сложная психическая деятельность. Восприятие неразрывно связано с памятью и мышлением. Мышление и опыт помогают мозгу интерпретировать то, что мы видим. Например, человек, стоящий очень далеко от нас кажется намного меньше человека, стоящего ближе. Но мы не думаем, что один человек очень большой, а другой очень маленький. При восприятии знакомых предметов узнавание происходит быстрее, чем незнакомых предметов. Восприятие зависит также от психического состояния человека в данный момент. Благодаря константности восприятия предметы и явления отстаивают себя от тех условий, в которых они находятся. Это свойство восприятия часто помогает отказаться от иллюзии восприятия. Так, например, белый круг на чёрном фоне кажется меньше, чем чёрный круг на белом фоне.

Существуют две общие **классификации восприятий**:

- 1) зрительное, слуховое, кинестетическое (чувственное);
- 2) восприятие пространства, восприятие движения, восприятие времени.

*Восприятие пространства* состоит из восприятия формы, величины, удалённости. В форме наиболее информативен признак контура. Восприятие величины объектов определяется их величиной на сетчатке глаз. Восприятие удалённости осуществляется за счет аккомодации и конвергенции. В восприятии пространства имеет место психологический феномен иллюзии восприятия.

*Восприятие движения* – отражение изменения положения объектов в пространстве. Существуют два способа восприятия движения:

- а) фиксация взгляда на неподвижной точке;
- б) фиксация взгляда на движущейся точке.

*Восприятие времени* – отражение длительности, скорости, последовательности явлений.

Выделяются четыре **уровня восприятия**: обнаружение, различение, идентификация и опознание.

*Обнаружение* – исходная фаза развития любого сенсорного процесса.

*Различение* – собственно восприятие образа.

*Идентификация* – отождествление непосредственно воспринимаемого объекта с образом, хранящимся в памяти, или отождествление двух одновременно воспринимаемых объектов.

*Опознание* включает категоризацию (отнесение объекта к определенному классу объектов, воспринимавшихся ранее) и извлечение соответствующего эталона из памяти.

Основными *свойствами восприятия* являются:

- *целостность* – восприятие есть всегда целостный образ предмета.
- *константность* – восприятие окружающих предметов как относительно постоянное по форме, цвету, величине и так далее.
- *структурность* – восприятие не является простой суммой ощущений. Так, при слушании музыки воспринимаются не отдельные звуки, а мелодия.
- *осмысленность* – восприятие тесно связано с мышлением, с пониманием сущности предметов.

*Основные особенности восприятия* – это его избирательность, целостный характер и константность.

*Целостный характер восприятия* позволяет человеку узнавать такие предметы и явления, которые несколько отличаются от образцов, воспринимавшихся им ранее. Если человеку показать, например, изображение собаки не известной для него породы, он, тем не менее, легко узнает, что это собака, хотя и необычной формы или окраса.

*Избирательность восприятия* – это выделение объекта из фона. Так, встретив знакомого человека на улице, мы нередко перестаем замечать особенности других людей, идущих в уличной толпе, едущих машин и т.п.

Избирательность восприятия непосредственно связана с прошлым опытом человека, его интересами, знаниями, мотивами, потребностями, особенностями личности. Так, врач или медицинская сестра заметят, даже при внешнем осмотре больного, значительно больше важных для оценки здоровья деталей, чем люди, не обладающие специальными медицинскими знаниями. Любитель живописи, рассматривая незнакомую картину, обратит внимание на ряд её особенностей, которые останутся незамеченными для человека,

плохо знакомого с изобразительным искусством. Эта зависимость восприятия от прошлого опыта, мотивов, потребностей, особенностей личности, отношений человека называется апперцепцией.

*Константность восприятия* – это относительное постоянство некоторых воспринимаемых свойств предметов при изменении условий восприятия. Приведем примеры:

- человек узнаёт геометрические фигуры независимо от того, в какой плоскости предъявлены фигуры;
- человек определяет величину предметов в случае их различной удалённости от глаз;
- белая бумага воспринимается как бумага одного и того же цвета при солнечном и электрическом освещении, хотя электрический свет содержит много красных и жёлтых лучей и мало синих.

К характеристикам *продуктивности восприятия* можно отнести следующее:

- объём восприятия (количество объектов, которое может воспринять человек в течение одной фиксации);
- точность (соответствие возникшего образа особенностям воспринимаемого объекта);
- полнота (степень такого соответствия);
- быстрота (время, необходимое для адекватного восприятия предмета или явления);
- эмоциональная окрашенность.

Существуют различные подходы к объяснению механизмов восприятия. Согласно *ассоциативной теории* восприятия, образ строится из суммы отдельных элементарных ощущений. Представители *гештальтпсихологии*, наоборот, утверждают, что человек спонтанно «схватывает» целое, которое больше суммы частей. *Когнитивные теории* восприятия описывают одновременный индуктивно-дедуктивный способ обработки информации.

#### **4.2.3. ВНИМАНИЕ**

Внимание – это процесс сознательного или бессознательного отбора одной информации, поступающей через органы чувств, и игнорирования другой; направленность психики на определённые

объекты, имеющие для личности ситуативную или устойчивую значимость. Без внимания восприятие невозможно.

Внимание может быть непроизвольное (непреднамеренное), произвольное (преднамеренное), послепроизвольное.

*Непроизвольное внимание* – это эмоциональное и пассивное внимание. Оно возникает само собой, без сознательного сосредоточивания и предварительной постановки цели, при действии сильного, контрастного или нового, неожиданного раздражителя (например, реакция на сильный звук, яркий свет, новизну предмета). Такое внимание не требует волевых усилий со стороны человека, но проявляется, если есть интерес к чему-то.

Непроизвольное внимание может быть: вынужденное, невольное, привычное, профессионально обусловленное.

Источники непроизвольного внимания:

- а) интенсивность стимула;
- б) движение;
- в) внезапность;
- г) ритмическое повторение стимулов.

*Произвольное внимание* – способность преодолевать побочные раздражители в ходе целенаправленной деятельности.

Произвольное внимание (активное, волевое внимание) – сознательно регулируемое сосредоточение на объекте. Человек сосредоточивается не на том, что ему интересно, а на том, что он должен делать. Произвольно сосредоточиваясь на объекте, человек прилагает волевое усилие, которое поддерживает внимание в течение всего процесса деятельности.

Произвольное внимание возникает, когда человек ставит перед собой цель, достижение которой требует сосредоточенности. Успешность здесь зависит от определённых условий: человеку, утомленному или находящемуся в эмоциональном возбуждении, не связанным с выполняемой работой, очень трудно сосредоточиться.

*Послепроизвольное внимание* возникает вслед за произвольным, после того как человек вошёл в деятельность. Человек сначала сосредотачивает сознание на каком-то предмете или деятельности, затем сам процесс рассматривания предмета или сама

деятельность вызывают интерес, и внимание продолжает удерживаться уже без всякого усилия.

Внимание имеет особенности проявления. К основным **свойствам внимания** относятся: *объём, концентрация, устойчивость, переключение и распределение* внимания.

*Объем* внимания характеризуется количеством запоминаемого и производимого материала. Объём внимания можно увеличить путём упражнения или, устанавливая смысловые связи между воспринимаемыми предметами.

*Концентрация* внимания – это сосредоточенность человека, при наличии которого он практически не воспринимает посторонние факторы. Лишь с трудом его можно отвлечь от мыслей, в которые он погружен.

*Устойчивость* внимания – способность длительно быть сосредоточенным на определённом предмете или на одном и том же деле. Она измеряется временем сосредоточения, при условии сохранения отчётливости отражения в сознании предмета или процесса деятельности.

*Переключение* внимания – это перемещение его с одного предмета на другой, переход от одной деятельности к другой.

*Распределение* внимания – свойство, благодаря которому возможно выполнение двух или более действий (видов деятельности) одновременно, но только в том случае, когда эти действия привычны для человека и осуществляются, хотя и под контролем сознания, но в значительной мере автоматизировано.

#### **4.2.4. ПАМЯТЬ**

Память – это запечатление, запоминание, сохранение и воспроизведение обстоятельств жизни и деятельности личности. Память является основой психической деятельности. Без неё невозможно следить за процессами поведения, мышления, сознания.

Можно выделить следующие **виды памяти**.

*Непроизвольную и произвольную памяти*. При активизации непроизвольной памяти информация запоминается сама собой, в

ходе выполнения деятельности, без специального заучивания. При активизации произвольной памяти информация запоминается целенаправленно, с помощью специальных приёмов.

*Двигательная память* – это память на позу, положение тела; лежит в основе профессиональных, спортивных и автоматических навыков.

*Образная (зрительная) память* – это память на зрительный образ; преобладает у детей и подростков. В период удержания (сохранения) образа в памяти он претерпевает определённую трансформацию: может упроститься (опускание деталей), преувеличиться и преобразиться.

*Эмоциональная память* – это память воспроизведения определённого чувственного состояния при повторном воздействии той ситуации, в которой данное эмоциональное состояние возникло впервые. Точность запоминания зависит от эмоционального отношения к объекту.

*Символическая память* – может быть словесной и логической. Словесная память формируется в процессе прижизненного развития вслед за образной памятью и достигает наивысшей силы к 10 – 13 годам. Логическая (смысловая) память основана на установлении в запоминаемом материале смысловых связей.

**По времени хранения** материала различают несколько видов памяти:

- *мгновенная* (информация удерживается до 1 секунды);
- *кратковременная* – характеризуется относительно коротким временем хранения информации, которая теряется в силу действия временного фактора или из-за поступления новой информации; (сохраняется не полный, а обобщённый образ воспринятого, в течение нескольких суток);
- *оперативная* (рассчитанная на хранение информации, которая запоминается от нескольких секунд до нескольких минут); информация хранится в таком объеме и такое время, которые необходимы для выполнения операции;
- *долговременная память* (информация запоминается в течение длительного времени); блок обработки информации, характеризующийся практически неограниченным временем хранения и запоминания хранимой информации.

**По качеству** память (запоминание, припоминание) делится на следующие виды:

- *объём* – количество объектов, припоминаемых сразу же после их однократного восприятия;
- *быстрота* – скорость (количество) затраченного времени на запоминание и припоминание;
- *точность* – степень сходства того, что припоминается, с тем, что воспринималось;
- *длительность* – количество времени, в течение которого без повторных восприятий может припомниться то, что запомнилось.

В зависимости от момента получения информации память можно классифицировать таким образом: импринтинг, наследственная (генетическая) память, прижизненная память.

*Генетическая* (наследственная) память – сохраняет информацию, которая определяет генетическое и физиологическое построение организма в процессе развития и врожденные формы видового поведения (инстинкты). Меньше зависит от условий жизнедеятельности организма. Информация генетической памяти хранится в молекулах ДНК.

*Импринтинг* (запечатлевание) – промежуточное между генетической и прижизненной памятью. Наблюдается только в ранний период развития, сразу же после рождения. Запечатлевание заключается в одномоментном установлении очень устойчивой, специфической связи человека или животного с конкретным объектом внешней среды.

*Прижизненная память* – хранит информацию, полученную с момента рождения до смерти.

*Проблемы памяти* – повседневное забывание. Забывание – это активный процесс, заключающейся в потере доступа к запомненному ранее материалу, в невозможности воспроизвести или узнать то, что было усвоено. Забыванию подвергается, прежде всего, то, что не актуализируется в контексте решаемых задач.

Существуют следующие теории забывания.

1. *Теория затухания* – информация затухает, если она не используется, не повторяется. Однако феномен реминисценции (вторичного, более точного воспроизведения) не позволяет ограничиться только этим подходом.

2. *Теория интерференции* – информация, накладываясь на предыдущую, затрудняет воспроизведение. Существует два вида интерференции: проактивная (тормозится новое) и ретроактивная (старое вытесняется новым).

3. *Теория ситуативного забывания* – вся информация запечатлевается; вопрос не в том, как запомнить, а в том, как достать информацию.

Специфика памяти заключается в сознательном использовании специальных способов запоминания информации. Они носят название мнемотехник. Например:

- 1) метод группировки (классификация предметов по общему признаку);
- 2) цепочный метод (установление ассоциативных связей последующих образов с предыдущими);
- 3) метод ритма и рифм (ритмическая основа помогает более быстрому запоминанию);
- 4) метод аббревиатур: например, ООН, НАТО и др.

Особое место в современной психологии занимает проблема повышения продуктивности памяти, поскольку в этом случае повышается запоминающая и воспроизводящая деятельность памяти.

Основными составляющими продуктивности памяти являются:

- объём памяти – количество материала, которое может быть воспроизведено непосредственно после его однократного предъявления;
- скорость запоминания – время, необходимое для полного запоминания материала;
- скорость воспроизведения – быстрота извлечения информации из памяти;
- точность запоминания и воспроизведения;
- длительность хранения.

#### **4.2.5. МЫШЛЕНИЕ**

Мышление – познавательный процесс более высокого уровня; самый важный и сложный процесс познавательной деятельности, с помощью которого человек познаёт не только непосредственно воспринятое органами чувств, но и скрытое от прямого воспри-

ятия. Не случайно Декарт сказал: «Я мыслю, следовательно, я существую».

Мышление – отражение объективной действительности в форме представлений, понятий, умозаключений, гипотез, теорий, художественных образов, а также сам процесс зарождения и развития идей. Мышление позволяет изучать прошлое, заглядывать в будущее, предсказывать результаты своей практической деятельности и достигать поставленной цели. Мышление развивается только благодаря труду, практической деятельности человека. Практика – важнейший источник правильного мышления.

Процесс мышления осуществляется с помощью мыслительных операций (анализа, синтеза, систематизации, классификации и т. п.). Мышление и единство чувственного отражения позволяют сопоставить прошлое и настоящее, предвидеть и проектировать будущее.

Различают следующие *виды мышления*: словесно-логическое, наглядно-образное, наглядно-действенное. Выделяют также мышление теоретическое и практическое, теоретическое и эмпирическое, логическое (аналитическое) и интуитивное, реалистическое и аутистическое (связанное с уходом от действительности во внутренние переживания), продуктивное и репродуктивное, непроизвольное и произвольное.

*Наглядно-образное мышление* – мышление, характеризующееся опорой на представление и образы; связано с решением мыслительных задач.

Проявляется в возрасте 4 – 6 лет. С помощью такого мышления наиболее полно воссоздаётся всё многообразие различных фактических характеристик предмета. В образе может быть зафиксировано одновременно видение предмета с нескольких точек зрения. Важной особенностью наглядно-образного мышления является установление непривычных, «невероятных» сочетаний предметов и их свойств. В этом своём качестве наглядно-образное мышление практически неразличимо от воображения.

*Наглядно-действенное мышление* связано с решением практических задач, которые осуществляется с помощью реального, физического преобразования ситуации, опробования свойств объектов. У ребёнка (в начале второго года жизни, до овладения речью) наглядно-действенное мышление опирается на непосредственное восприятие предметов и образует первую ступень разви-

тия мышления. У взрослого человека наглядно-действенное мышление сосуществует с наглядно-образным и словесно-логическим мышлением.

*Предметно-действенное мышление* – мышление, опирающееся непосредственно на взаимодействие с предметами.

*Проектное мышление* – процесс обобщённого опосредованного познания действительности, в ходе которого обучающийся использует технологические, технические, экономические и другие знания для реализации проектов новых идей.

*Синкетическое мышление* – детское и примитивное мышление, в котором разнородные представления связываются друг с другом. До 7–8 лет синкетизм (соединение) пронизывает почти все суждения ребёнка. Это выражается в стремлении находить связи между самыми разнородными явлениями, создавать невероятные гипотезы о причинах событий и т. д. Например, ребёнок 6 лет может заявить: «Солнце не падает, потому что жарко». Представления о том, что Солнце не падает, и о том, что оно согревает, так слиты между собой, что могут обосновывать друг друга. Со становлением группировок умственных операций, происходит овладение этими связями, и синкетизм исчезает из области непосредственных суждений о внешнем мире.

*Практическое мышление* связано с постановкой целей, выработкой планов, проектов и часто развёртывается в условиях дефицита времени, что подчас делает его ещё более сложным, чем мышление теоретическое.

*Творческое мышление* – самый высокий уровень мышления; характеризуется созданием субъективно нового продукта и новообразованиями в самой познавательной деятельности по его созданию. Эти новообразования касаются мотивации, целей, оценок, смыслов. Творческое мышление отличают от процессов применения готовых знаний и умений, называемых репродуктивным мышлением.

*Словесно-логическое мышление* характеризуется использованием понятий, логических конструкций, осуществляется при помощи логических операций с понятиями (возникает в школьном возрасте). Словесно-логическое мышление функционирует на базе языковых средств и представляет собой наиболее поздний этап исторического и онтогенетического развития мышления. В

структуре словесно-логического мышления формируются и функционируют различные виды обобщений. Данный вид мышления использует такие понятия, как счастье, честность, гордость радость и т.п.

*Интуитивное мышление* характеризуется быстрой протеканием, отсутствием чётко выраженных этапов, минимальной осознанностью.

Все виды мышления тесно взаимосвязаны между собой и могут работать вместе. У разных людей тот или иной вид занимает ведущее положение. Какой именно, определяется условиями и требованиями деятельности.

Мышление выполняет функции общения. Особое значение приобретает выражение мышления в речи. Мысль должна быть оформлена словами так, чтобы её поняли другие люди.

Речь может быть *активной* (устная и письменная речь) или *пассивной* (слушание, зрение). Разница между скоростью слуха и скоростью речи, а также между скоростью работы мозга и скоростью речи является огромной помехой для восприятия. Мозг способен воспринимать 500 слов в минуту, а человек говорить со средней скоростью 100 слов в минуту. Отсюда можно сделать вывод, что умение излагать точно и логично свои мысли имеет огромное значение.

*Основными формами мышления* являются понятие, суждение, умозаключение.

*Понятие* – это выраженная в слове мысль об общих и существенных признаках предметов и явлений действительности. Этим оно отличается от представлений, которые только показывают их образы.

*Суждение* – форма мышления, в которой высказывается утверждение или отрицание тех или иных связей и отношений между предметами, явлениями и событиями. Суждения могут быть общими, частными и одиночными.

*Умозаключение* – форма мышления, в которой из одного или нескольких суждений выводится новое суждение, так или иначе завершающее мыслительный процесс. Различают два основных вида умозаключений: индуктивное и дедуктивное. Также существует ещё и умозаключение по аналогии. Оно обычно используется для построения гипотез, то есть предположений о возможности тех или иных событий, явлений. Таким образом, процесс умо-

заключения представляет собой оперирование понятиями и суждениями, приводящее к тому или иному умозаключению.

В процессе мышления взаимодействуют **мыслительные операции**; анализ и синтез, сравнение, обобщение, абстракция, конкретизация и классификация.

*Анализ* – мысленное расчленение целого на части, выделение отдельных признаков, свойств.

*Синтез* – мысленное соединение частей, признаков, свойств в единое целое, мысленное соединение предметов, явлений, событий в системы, комплексы и так далее.

*Сравнение* – мыслительное установление сходств и различий между предметами и явлениями или их признаками.

*Обобщение* – мысленное объединение предметов или явлений на основе выделения при сравнении общих и существенных для них свойств и признаков.

*Абстракция* – мысленное отвлечение от каких-либо свойств или признаков предметов, явлений.

*Конкретизация* – мысленное выделение из общего того или иного частного конкретного свойства и признака.

*Классификация* – мысленное разъединение и последующее объединение предметов, явлений, событий в группы или подгруппы по определённым признакам.

**Показателями продуктивности мышления** можно считать:

- скорость мыслительных процессов;
- гибкость;
- оригинальность;
- критичность.

Особое место занимает творческий стиль мышления. Творческое мышление характеризуется отсутствием шаблона, функциональной фиксированности и ригидности в мыслительной и исполнительной деятельности.

Можно выделить следующие основные **характеристики творческого мышления**:

- способность увидеть то, что не укладывается в рамки ранее «усвоенного» – это нечто большее, чем наблюдательность;
- экономная запись известных фактов, способность ввести новый нестандартный способ символизации;

- способность к переносу, умение отделить специфический аспект проблемы от неспецифического, переносимого в другие области;
- боковое мышление, способность увидеть путь к решению, используя «постороннюю» информацию;
- цельность восприятия, способность воспринимать действительность целиком, умение оторваться от логического рассмотрения фактов, чтобы вписать их в более широкие картины;
- готовность памяти «выдать» нужную информацию в нужную минуту;
- гибкость мышления, способность быстро и легко переходить от одного класса явлений к другому;
- гибкость интеллекта, способность вовремя отказаться от неправильной гипотезы; особенно трудно отвергнуть гипотезу, если она своя, придумана самостоятельно, усилиями собственной мысли;
- способность к оценочным действиям;
- беглость речи;
- способность к доведению дела до конца;
- профессиональные способности.

Существуют сочетания способностей и психофизиологических характеристик, которые позволяют их обладателю успешно заниматься каким-либо процессом, деятельностью. Термин «способность к данной профессии» относится не только к психогенетическим задаткам, но и к тому, как они реализованы.

В процессе мышления взаимодействуют сохранённые и извлеченные понятия, мыслительные процессы, логические связи, рассуждения, эвристика и силлогизмы, и другие элементы интеллекта.

**Интеллект** – это мышление особого рода; система психических процессов, обеспечивающих реализацию способности человека оценивать ситуацию и принимать определённое решение. Следовательно, понятие интеллект объединяет все когнитивные (познавательные) способности индивида: *ощущения, восприятия, памяти, представления, мышления, воображения*.

В современном понимании интеллект – это не просто изучение книг, узкие академические знания или навыки проходить тесты. Интеллект отражает более широкую и глубокую способность познавать окружающий мир, понимать суть вещей и соображать, что делать в той или иной ситуации. Различное содержание деятельности требует развития определённых интеллектуальных

способностей индивида. Интеллект – это способность к решению проблем без проб и ошибок (решение в уме).

Принято различать два основных смысла термина «интеллект» – эволюционный и дифференциальный. С эволюционной точки зрения интеллект присущ всем членам вида и способен развиваться. Иными словами, все люди обладают определёнными умственными способностями, которые отличают их от других видов, и эти способности изменяются на протяжении жизни. В дифференциальном смысле интеллект – характеристика, которая варьирует у разных индивидов внутри одного вида. С этой точки зрения, люди отличаются друг от друга по типу или уровню интеллекта.

Можно выделить несколько теоретических подходов к исследованию интеллекта:

структурно-генетический;  
когнитивный (познавательный);  
факторно-аналитический.

Основателем факторно-аналитического подхода является английский психолог Чарлз Спирмен (1863-1945). Он выдвинул концепции «генетического фактора» и «умственной энергии», уровень которой определяет успешность выполнения тестов.

Известность в этом направлении получили модели и тесты Л. Терстоуна, Р. Кеттела, Д. Векслера, Дж. Гилфорда, Г. Айзенка.

Разработанные ими тесты широко используются в разных странах. Результаты тестирования обычно представляют в виде IQ (коэффициента интеллектуального развития).

Существенными качествами интеллекта являются пытливость и глубина ума, его гибкость и подвижность, широта, логичность и доказательность мышления.

Пытливость – стремление разносторонне познать то или иное явление в существенных отношениях. Это качество ума лежит в основе активной познавательной деятельности.

Широта мышления – способность охватить вопрос в целом, не теряя из виду исходных данных соответствующей задачи.

Широта ума характеризуется разносторонностью знаний, умением творчески мыслить, способностью к широким обобщениям и умением связывать теорию с практикой.

*Глубина ума* – это умение выделить сложный вопрос, вникнуть в его сущность, отделить главное от второстепенного, предвидеть пути и следствия его решения, рассмотреть явление всесторонне, понять его во всех связях и отношениях.

*Последовательность мышления* выражается в умении устанавливать логический порядок в решении различных вопросов.

*Гибкость мышления* – способность человека широко использовать имеющийся опыт, оперативно исследовать предметы в новых связях и отношениях, преодолевать шаблонность мышления; это умение быстро оценивать ситуацию, быстро обдумывать и принимать необходимые решения, легко переключаться с одного способа действия на другой.

*Логичность мышления* характеризуется строгой последовательностью рассуждений, учётом всех существенных сторон в исследуемом объекте, всех возможных его взаимосвязей.

*Доказательность мышления* характеризуется способностью использовать в нужный момент такие факты, закономерности, которые убеждают в правильности суждений и выводов.

*Критичность мышления* предполагает умение строго оценивать результаты мыслительной деятельности, подвергать их критической оценке, отбрасывать неправильное решение, отказываться от начатых действий, если они противоречат требованиям задачи.

Интеллект может выступать как показатель умственной энергии. Примерно к 20 годам интеллект достигает наибольшего расцвета.

Перечисленные особенности мышления у разных людей сочетаются по-разному и выражены в различной степени. Это и характеризует индивидуальные особенности мышления.

#### **4.2.6. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ**

Процесс мысленного воссоздания образов предметов и явлений, которые в данный момент не воздействуют на органы чувств человека – форма индивидуального чувственного познания. В отличие от восприятия представления могут носить обобщённый характер. Образы представлений, как правило, менее яркие и менее детальны, чем образы восприятия, но в них находит отражение самое характерное для данного предмета. Если восприятия

относятся только к настоящему, то представления относятся к прошлому и возможному будущему.

Понятие «представление» имеет два значения. Одно значение данного термина обозначает образ предмета или явления, которые ранее воспринимались анализаторами, но в данный момент не воздействуют на органы чувств. Второе значение – описывает сам процесс воспроизведения образов.

Выделяют следующие **виды представлений**:

- *зрительные* (образ человека, места, пейзажа);
- *слуховые* (воспроизведение музыкальной мелодии);
- *обонятельные* (представление какого-то характерного запаха – например, огуречного или парфюмерного);
- *вкусовые* (представления о вкусе пищи – сладком, горьком и пр.)
- *тактильные* (представление о гладкости, шершавости, мягкости, твёрдости предмета);
- *температурные* (представление о холоде и тепле);

В зависимости от профессии развивается преимущественно какой-либо один вид представлений: у художника – зрительный, у композитора – слуховой, у спортсмена и балерины – двигательный, у химика – обонятельный и т. д.

Часто в формировании представлений участвует сразу несколько анализаторов. Так, представляя в сознании огурец, человек одновременно представляет себе и его зеленый цвет и пузырчатую поверхность, его твёрдость, характерный вкус и запах.

*По степени обобщенности* представления бывают: единичными, общими и схематизированными.

**Единичные представления** – это представления, основанные на восприятии одного определённого предмета или явления. Часто они сопровождаются эмоциями. Эти представления лежат в основе такого явления памяти, как узнавание.

**Общие представления** – представления, обобщённо отражающие ряд сходных предметов. Этот вид представлений чаще всего формируется при участии второй сигнальной системы и словесных понятий.

**Схематизированные представления** представляют предметы или явления в виде условных фигур, графических изображений, пик-

тограмм и т. д. Примером могут служить диаграммы или графики, отображающие экономические или демографические процессы.

По происхождению представления бывают: возникшие на основе ощущений, восприятия, мышления и воображения.

Большая часть представлений человека – это образы, возникающие **на основе восприятия** – то есть первичного чувственного отражения действительности. Из данных образов в процессе индивидуальной жизни постепенно формируется и корректируется картина мира каждого конкретного человека.

Представления, сформированные **на основе мышления**, отличаются высокой степенью абстрактности и могут иметь мало конкретных черт. Так у большинства людей имеются представления таких понятий как «справедливость» или «счастье», но им трудно наполнить данные образы конкретными чертами.

Представления, сформированные **на основе воображения**, составляют основу творчества – как художественного, так и научного.

*По степени проявления волевых усилий* представления делятся на непроизвольные и произвольные.

**Непроизвольные представления** – это представления, возникающие спонтанно, без активизации воли и памяти человека, например – грёзы.

**Произвольные представления** – это представления, возникающие под воздействием воли, в интересах поставленной цели. Эти представления контролируются сознанием человека и играют большую роль в его профессиональной деятельности.

Выделяются следующие *свойства представления*:

- плоскостное изображение;
- фрагментарность;
- схематизация;
- смещение цветовой гаммы в сторону основных цветов спектра, цветовая бледность по сравнению с первичным образом;
- панорамность (выход за пределы перцептивного поля);
- динамичность построения представления (образ возникает не сразу, а разворачивается в пространстве и времени);
- временная инверсия (за 5 мин можно представить всю жизнь); непостоянство, текучесть образов;
- обобщенность образов.

Существуют следующие *теории хранения* представлений:

- 1) теория образов – все представления хранятся в картинках, как фотографии в альбоме;
- 2) теория пропозиций – информация хранится в кодированном, возможно цифровом, виде;
- 3) теория двойного кодирования – некоторые слова сразу соотносятся с образами, а некоторые – через интерпретацию.

В качестве показателей продуктивности представлений могут выступать:

- яркость – чёткость, указывающая на степень приближения вторичного образа к результату визуального отражения свойств объекта (метрических, модальных, интенсивностных);
- точность образов, определяемая степенью соответствия образа объекту, воспринимавшемуся ранее;
- полнота, характеризующая структуру образа, отражение в нём формы, размеров и пространственного положения объектов;
- детальность представленной в образе информации.

#### **4.2.7. ВООБРАЖЕНИЕ**

Высший психический процесс отражения действительности в новых необычных формах, образах; способность человека к построению новых образов путём переработки психических компонентов, приобретённых в прошлом опыте. В воображении происходит образное предвосхищение результатов, которые могут быть достигнуты при помощи тех или иных действий. Для воображения характерна высокая степень наглядности и конкретности. Одним из механизмов творческого воображения, в котором целью выступает создание именно нового, ещё не существовавшего предмета, служит процесс привнесения в него какого-либо свойства предмета из другой области. Развитое воображение – залог формирования творческого взгляда на мир.

Воображение связано с мышлением. Человек может мысленно представить себе то, чего в прошлом не воспринимал или не совершил, у него могут возникать образы предметов и явлений, с которыми он раньше не встречался. Воображение дополняет восприятие элементами прошлого опыта, собственными переживаниями

человека, преобразует прошлое и настоящее за счёт обобщения, соединения с чувствами, ощущениями, представлениями.

При правильной опоре на данные прошлого опыта воображение является для человека могучим средством познания мира и его перестройки. Вместе с тем, в результате отхода от действительности человек может представлять себе окружающий мир искаженно.

Воображение бывает: *непроизвольным, произвольным и после-произвольным*.

**Непроизвольное (пассивное) воображение** самый простой вид воображения. Оно происходит без определённого намерения, при ослаблении сознательного контроля над течением своих представлений. При непроизвольном воображении образы возникают спонтанно, помимо воли и желания человека, без заранее поставленной цели, сами собой (гипноз, сновидения, фантазии). Наиболее ярко оно выступает в сновидениях или в полусонном, дремотном состоянии, когда представления возникают самопроизвольно, изменяются, сменяются, соединяются, принимая иногда самые фантастические формы.

Пассивному воображению характерно создание образов и планов, которые не воплощаются в жизнь. Пассивное воображение может быть преднамеренным и непреднамеренным. *Непреднамеренное пассивное воображение* наблюдается при ослаблении деятельности сознания, во сне, при патологических расстройствах сознания. *Преднамеренное* пассивное воображение продуктирует специально создаваемые образы (грёзы), не связанные с волей, которая могла бы способствовать их воплощению в жизнь. Преобладание в воображении грёз свидетельствует об определённых дефектах развития личности.

**Произвольное (активное) воображение** – это преднамеренное построение образов в связи с сознательно поставленной задачей в том или другом виде деятельности. При произвольном воображении человек по собственному желанию, усилием своей воли вызывает у себя соответствующие образы, заставляет работать свое воображение.

Активное воображение развивается уже в детских играх, в которых дети берут на себя те или другие роли (лётчика, машиниста поезда, доктора и т. д.).

Дальнейшее развитие активного воображения происходит в процессе труда. Труд требует деятельности воображения, отчётильных представлений того предмета, который должен быть сделан, и тех операций, которые при этом должны быть выполнены.

Активное воображение может быть *творческим и воссоздающим*.

**Творческое воображение** – это самостоятельное создание образов, которые реализуются в оригинальных и ценных продуктах деятельности – неотъемлемая сторона технического, художественного и любого иного творчества.

Нередко воображение принимает форму особой внутренней деятельности, заключающейся в создании образов желаемого будущего, то есть в возникновении мечты.

**Мечта** – это особый вид воображения. Особенностью воображения в виде мечты является построение образов желаемого будущего, пока ещё не осуществлённого, а иногда в ближайшем будущем и неосуществимого. В своих мечтах люди рисуют яркие картины будущего в самых различных областях своей деятельности. Мечта – желание, идеализированная цель, сулящая счастье. Мечта может быть у любого человека, но также говорят о мечте социальных групп, общественных классов. Мечта является одной из основных тем романтической литературы, кинофильмов. Обычно полагают, что мечтательность присуща молодому поколению. Мечта также является идеологическим клише, используемым в пропаганде, например «мечта о свободе», «мечта о светлом будущем», «мечта о безопасных отношениях».

Активное воображение – это диалог, который человек ведет с различными частями своего «я», живущими в бессознательном: бессознательные образы поднимаются на уровень воображения, как это они делают в сновидениях.

Юнг расценивал использование активного воображения как способ развития самопонимания.

**Воссоздающее воображение** имеет место в тех случаях, когда человек по одному описанию должен представить себе предмет, который никогда им раньше не воспринимался. Например, данный человек никогда не видел моря, но, прочтя его описание в книге, он может себе представить море в более или менее яких и полных образах. Громадный источник для воссоздающего вооб-

ражения представляют произведения художественной литературы, позволяющие нам создавать живые конкретные образы многих важных явлений жизни, с которыми мы не имели возможности познакомиться непосредственно.

Воображение необходимо в любой деятельности человека. Писатели, живописцы, композиторы, стремясь отобразить жизнь в образах своего искусства, прибегают к творческому воображению. Они не просто фотографически копируют жизнь, но создают художественные образы, в которых эта жизнь правдиво отражается в своих наиболее ярких чертах, в обобщенных образах действительности. Вместе с тем, в этих образах отражается и личность писателя, художника, его понимание окружающей жизни, особенности присущего ему художественного стиля.

Научное исследование всегда связано с построением гипотез, оно немыслимо без творческого воображения. Правда, эти гипотезы превращаются в положительные знания и становятся достоянием науки лишь после проверки практикой, но они должны быть, иначе наука не будет двигаться вперед. Физики сначала построили ряд гипотез о строении атома, прежде чем смогли в действительности открыть важнейшие законы этого строения.

*Творческое воображение* имеет большое значение и в деятельности конструктора. Создание новой машины всегда является творческим процессом, в котором обязательно участвует воображение. Например, при создании танка конструкторы в своем воображении соединили в новом образе принципы гусеничного и колесного движений, создав новый образ машины. Представление было почерпнуто ими из наблюдения движений в действительном мире, творчество – в результате длительной работы и сознательных поисков, руководствуясь при этом идеей и знанием законов движения.

**Развитие воображения** идёт по пути от непроизвольного к произвольному, от воссоздающего к творческому. Оно опирается на развитие способности представления. Основным условием развития способности к ясным и отчётливым представлениям является систематическое упражнение этой способности. В процессе практической деятельности благодаря соответствующей на-

правленности внимания может быть развита не только яркость, но и устойчивость представлений.

К. С. Станиславский обратил внимание на то, что удача или неудача работы актёра над образом зависит от его способности владеть представлениями. Чтобы успешно изобразить роль, актёр должен войти в систему представлений, которые связаны с характером изображаемого лица, он должен в течение всего этого времени, пока находится на сцене, держать себя в круге именно этих представлений. Поведение на сцене – и мимика лица, и походка, и другие движения актёра – должно исходить из представлений о том, как всё это сделал бы изображаемый им персонаж.

Совокупность познавательных процессов человека определяет его интеллект.

*Интеллект* – это глобальная способность разумно действовать, рационально мыслить и хорошо справляться с жизненными обстоятельствами.

Для овладения каждой деятельностью нужен необходимый и достаточный уровень интеллекта. Если интеллект у индивида ниже этого уровня, индивид не может работать, а превышение интеллекта над необходимым уровнем не всегда даёт прирост продуктивности.

Степень интеллекта и креативности проявляются в решении конкретных задач.

Е.П.Торренс построил модель отношения креативности и интеллекта: при IQ до 120 баллов общий интеллект и креативность образуют единый фактор, при IQ выше 120 баллов креативность становится независимым от интеллекта фактором.

Всех людей можно сгруппировать таким образом:

- 1) с высоким уровнем развития общего интеллекта («сообразительные люди», показатели IQ > 135-140 единиц);
- 2) с высоким уровнем академической успешности («отличные ученики»);
- 3) с высоким уровнем развития творческих, интеллектуальных способностей («куреативы»);
- 4) лица с высокой успешностью в выполнении тех или иных реальных видов деятельности, имеющие большой объём пред-

метно-специфических знаний, а также значительный практический опыт работы в соответствующей области («компетентные»);

5) лица с экстраординарными интеллектуальными достижениями («талантливые»);

6) лица с экстраординарными интеллектуальными возможностями, связанными с анализом, оценкой и предсказанием событий обыденной жизни людей («мудрые»).

## **4.3. ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ И ВОЛЕВАЯ СФЕРА ЛИЧНОСТИ**

### **4.3.1. ЭМОЦИИ И ЧУВСТВА**

Эмоции – особый класс субъективных психических состояний. Основные эмоциональные состояния, которые испытывает человек, делятся на собственно эмоции, чувства и аффекты.

**Чувства** связаны с определёнными, входящими в сферу культуры, предметами, видами деятельности и людьми, окружающими человека.

Чувства выполняют в жизни и деятельности человека, в его общении с окружающими людьми, мотивирующую роль. Проявление сильного и устойчивого положительного чувства к чему-либо или к кому-либо называется  *страстью*.

Страсть – ещё один вид сложных, качественно своеобразных эмоциональных состояний. Страсть представляет собой сплав эмоций, мотивов и чувств, сконцентрированных вокруг определённого вида деятельности или предмета (человека).

Устойчивые чувства умеренной или слабой силы, действующие в течение длительного времени, называются *настроением*.

Особо выраженные эмоциональные состояния, сопровождаемые видимыми изменениями в поведении человека, называется **аффектом**. Чем более сильным является исходный мотивационный стимул поведения и чем больше усилий пришлось затратить на то, чтобы его реализовать, тем сильнее возникающий аффект. В отличие от эмоций и чувств аффекты протекают бурно, быстро, сопровождаются резко выраженными органическими изменениями и двигательными реакциями.

Аффекты способны оставлять сильные и устойчивые следы в долговременной памяти.

Эмоции и чувства тесно связаны с интеллектуальными процессами. Основными выразителями эмоций и чувств являются:

- мимика (изменение положения губ и бровей);
- пантомимика (жесты и поза), вокальная мимика (тон голоса);
- вегетативные реакции (покраснение, побледнение, дрожь, потоотделение).

Впервые Ч. Дарвин создал биологическую концепцию эмоций, согласно которой выразительные эмоциональные движения в какой то степени сохраняют свой биологический смысл. Эмоции рассматриваются как продукт эволюции.

#### ***4.3.2. ВОЛЕВЫЕ ПРОЦЕССЫ***

Психический процесс, с помощью которого человек управляет своей психикой и поступками.

Перечислим основные волевые качества.

*Решительность* – способность принимать своевременные, обоснованные решения в различных условиях.

*Целеустремленность* – способность человека подчинить свои действия поставленным целям.

*Дисциплинированность* – способность соблюдать порядок, определённые правила.

*Настойчивость* – способность мобилизовать свои силы для борьбы с трудностями.

*Энергичность* – способность действовать быстро и с напряжением своих физических и духовных сил.

*Исполнительность* – способность человека активно и старательно исполнять принятное решение.

*Инициативность* – способность человека действовать творчески.

*Самостоятельность* – способность не поддаваться влиянию различных сил.

*Самообладание* – способность управлять своими мыслями и чувствами, действиями и поступками.

## **Глава 5.**

# **ЭТАПЫ И ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ МЫСЛИ**

Вопросами психологии занимались ещё в *древнем мире*. Античные авторы уделяли внимание проблемам природы человека, его души и разума. Из всего спектра взглядов древних авторов дошла до нас классификация темпераментов *Гиппократа*. Мы знаем также, что идеи *Платона* оказали влияние на развитие философских основ представлений о психике, в частности, представление о человеке как существе, личности, а *Аристотель* в своём трактате «*О душе*» дал развёрнутый анализ личности.

*Платон, Гиппократ, Сократ, Аристотель* достигли определённых успехов в области выявления темперамента и характера человека. Они разделили людей по типам и темпераменту, показали их поведение в стрессовых ситуациях, пытались раскрыть психику человека, показать способы достижения самосовершенствования, стремились ответить на вопрос взаимодействия человека с остальным миром, с богом, с вещами, с государством.

С возникновением психологического мышления развиваются как научное, так и ненаучные направления мышления. Чем они отличаются? Научная психология изучает любые явления человеческой психики рационально, а не эмоционально, объективно (со стороны), а не субъективно. Ненаучная психология, **парapsихология** всегда эмоциональна и субъективна. Большинство парапсихологических явлений не имеют научного объяснения. Например, телепатия, ясновидение, телекинез (сознательное перемещение предметов на расстоянии), полтергейст (самостоятельное перемещение предметов на расстоянии, их самопроизвольное возгорание и порча). Психологи изучили природу таких явлений как гипноз, летаргический сон, феноменальная память. До XIX века они тоже относились к парапсихологическим явлениям.

## 5.1. РАЗВИТИЕ ПСИХОЛОГИИ КАК НАУКИ

В какой-то период развитие психологической мысли резко замедлилось. Начиная с XVI века, происходит активизация психологии. В 1590 году *Рудольф Гоклениус* впервые использует термин «психология» для обозначения науки о душе. Появляются новые направления в психологии.

Идеи величайших мыслителей XVI–XVIII вв., таких, как *Леонардо да Винчи, Бэкон, Декарт, Спиноза, Беркли*, помогли формированию психологии как самостоятельной дисциплины.

Итальянский живописец, скульптор и учёный **Леонардо да Винчи** (1452–1519) в своих произведениях – *Мона Лиза* (Джоконда), Трактат, Мадонна в скалах, Тайная вечеря и др. создал образ человека, отвечающий гуманистическим идеалам периода Возрождения. Он был сторонником эксперимента, а не построения теории; огромное значение придавал вопросам познания природы. С помощью экспериментальных исследований он внёс определённый вклад в различные области науки.

Леонардо да Винчи разработал методику определения возраста деревьев (по кольцам) и растений (по структуре стебля), высказал мысли о природе бинокулярного зрения, впервые рассматривал ботанику как самостоятельную биологическую дисциплину. Многие учёные считают, что если бы Леонардо записал психологические значения жестикуляции, использованные в своих произведениях, то он мог стать основателем индивидуальной психологии.

Родоначальник английского материализма и основатель экспериментальной психологии английский философ **Френсис Бэкон** (1561–1626) занимался вопросами генетики, передачи звуков на расстояние, поддержания здоровья. По его мнению, целью науки должно быть увеличение власти человека над природой, необходимо выработать научные методы очищения разума от заблуждений (идолов или призраков).

Французский философ, математик, физик и физиолог **Рене Декарт** (1596–1650) занимался такими вопросами как воля, душа, познание, ввёл представление о рефлексе. Он считал, что особое

место в психической деятельности человека занимает мышление («мыслю, следовательно, существую»).

Нидерландский философ **Бенедикт Спиноза** (1632–1677) занимался основными закономерностями общества; работал над направлением сочетания частных, эгоистических интересов граждан с интересами всего общества.

Спиноза выделил три стадии мышления:

- чувственное познание (мнение);
- понимание;
- интуиция.

В центре философии английского мыслителя **Джона Локка** (1632–1704) стоит его *теория познания*. Познание Локк делит на интуитивное и демонстративное (положения математики, этики) и сенситивное (существование единичных вещей). Он показал, что источник человеческих знаний – это опыт.

Английский философ **Джордж Беркли** (1685–1753) утверждал, что внешний мир не существует независимо от восприятий и мышления. Бытие вещей состоит в их воспринимаемости.

В XVII – XVIII вв. на основе *механистической философии* складывается принципиально новый, *детерминистический* подход к психической деятельности. Психологическое мышление обогащается рядом фундаментальных исследований. Декарт открывает *рефлекторную природу* поведения. Выдвигаются идеи, которые дают материалистическое объяснение *бессознательных процессов психики и механизма свободных ассоциаций*. **Возникает ассоциативная психология.** Ассоциации рассматриваются как связь двух представлений или образов, которые возникают друг за другом (представление об одном из них влечёт за собой появление другого). Например, мы слышим имя знакомого человека и сразу представляем его облик. Этот принцип полтора столетия назад стал главным понятием психологии. Забегая вперёд, скажу, что Фрейд и его последователи использовали метод свободных ассоциаций для психотерапии.

**XIX век** стал для психологии веком постепенного зарождения её как научной дисциплины, выделения соответствующих областей из философии, медицины, точных наук.

**Эрнст Вебер** исследует зависимость интенсивности ощущений от интенсивности вызывающих их стимулов. **Герман Гельмгольц** исследует нервную систему как основу психики, формулирует представления об «автоматических умозаключениях», лежащих в основе восприятия пространства.

Психология, как наука зарождалась в недрах философии и естествознания. В античности и средних веках употребляли термин «изучение души», к началу XX века этот термин был заменен исследованием сознания и процессов мышления. Немецкий физиолог и психолог **Вильгельм Вундт** (1832–1920) в 1879 году открыл первую в мире лабораторию экспериментальной психологии, в которой проходили исследования феноменов сознания, методом интроспекции. 1879 год считается годом рождения психологии как науки.

Вундт пытался выделить «простейшие элементы» сознания (ощущения, элементарные чувства) и установить основные законы душевной жизни. В качестве методологического эталона рассматривалась физиология, в силу чего психология Вундта получила название «физиологической». Он отметил, что исследование высших психических процессов должно осуществляться также при помощи других методов (анализ мифов, обрядов, религиозных представлений, языка). Обучение у Вундта проходили *В.М. Бехтерев, Г. Мюнстерберг, Э. Титченер, Ст. Холл, Ф. Крюгер, Э. Мейман, Н.Н.Ланге и др.*

В XIX веке в недрах физиологии зародились **экспериментальные методы** исследования психических функций, делались первые попытки ввести в анализ этих функций количественные оценки. Возникает экспериментальная психология (психофизика, психофизиология и др.).

В Германии **Г. Фехнер** в 1885 г. разработал методы психофизических измерений, а также установил закон, показывающий, что интенсивность ощущения равна логарифму силы раздражения. Практика научного исследования показала, что закономерности, которым подчинена психика, не совпадают с анатомо-физиологическими закономерностями.

Замечательные идеи по рефлексам головного мозга, выдвинутые **Сеченовым** (1829–1905), оказали влияние на разработку объективных методов в мировой психологии. В его книге «**Рефлексы**

**головного мозга»** основные психологические процессы получают физиологическую трактовку. Они берут начало во внешнем воздействии, продолжаются центральной нервной деятельностью и заканчиваются ответной деятельностью – движением, поступком, речью. Учение **И.П. Павлова** (1849 – 1936) о *высшей нервной деятельности* способствовало разработке кардинальных проблем психологии поведения. Усилия **Павлова** были направлены на изучение условно рефлекторных связей в деятельности организма. Его работы плодотворно повлияли на понимание физиологических основ психической деятельности. Тем не менее, собственной психологической концепции И.П. Павлов не создал.

Таким образом, в **1870 – 1880** гг. складывается система специфических понятий, методов, категорий психологии, отличных от философии и физиологии. Она становится *самостоятельной дисциплиной*. Выдвигается несколько программ разработки этой психологии. В России, Великобритании, США, Франции тоже открываются психологические учреждения.

В конце XIX столетия появился на свет человек, который разрушил существующую картину психологии в обычном понимании. Это был австрийский врач З. Фрейд (1856 – 1939). До Фрейда психологи считали, что психические расстройства – это явление необъяснимое. Они требовали от цивилизованного человечества разумом подавить инстинкты. Фрейд и его теория «психоанализ» отвергли это понимание. По теории Фрейда, инстинкты вообще нельзя подавить.

В работах Фрейда человек описывался как система из нескольких независимых структур личности, борющихся друг с другом – **Оно** (Ид), **Я** (Эго), **Сверх-Я** (Супер эго). Структура личности Фрейда описывается в разделе 5.2.

Фрейд показывает, что психические проявления объяснимы, ими управляют *причинно-следственные* структуры. Занимаясь вопросами иррациональных и бессознательных процессов, Фрейд положил начало иррациональной науке. С появлением теории Фрейда начинается новая эра в психологии. На её основании многие психологи создали свои теории.

Развитие психоанализа оказало сильное влияние на практические и теоретические разработки научных исследований, заставив

учёных обратить внимание на феномены, находящиеся за пределами сознания, на неосознаваемые детерминанты психической деятельности.

В XX столетии формируются новые течения психологии.

Активно развивается психологическая и психотерапевтическая практика. Психоанализ делится на множество ветвей, на его основе формируются альтернативные формы психотерапии (гештальттерапия и др.).

В США активно развивается *бихевиоризм*, школа психологии, базирующаяся на работах *И. П. Павлова* и *Э. Торндайка* о научении.

В Германии развивается *гештальтпсихология*, являющаяся дальнейшим развитием на пути изучения феноменов сознания. В отличие от предшественников, представители этого направления не пытались выделить «кирпичики», из которых построено сознание, напротив, они полагали основным своим законом, что «целое всегда больше суммы составляющих его частей».

### **Формирование визуальной психологической диагностики**

Визуальная психодиагностика – одна из сложнейших областей психологии. Как наука постановки психологического диагноза она изучает внешние характеристики и поведение человека, его возраст, телосложение, фигуру, лицо, положение и рисунок рук, положение и движение глаз, мимику. Изучение этих вопросов помогает специалистам познать людей по их внешности и поведению. Правильное восприятие внешнего облика человека особенно важно для кадрового менеджмента.

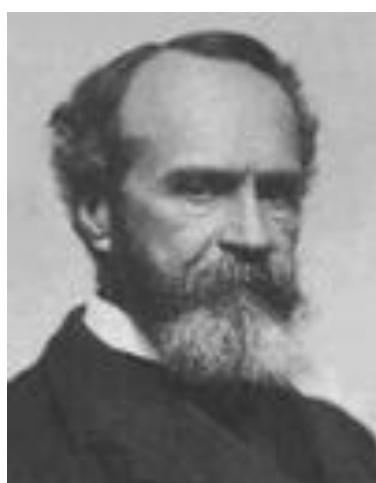
Многие древние мыслители пытались найти непосредственную связь между душевными и телесными качествами. Такие науки, как *физиогномика*, *френология*, *хиромантия*, *астрология*, *графология* по внешним признакам и поведению человека пытались выявить его внутреннюю психическую сущность.

Психология должна опираться на научно обоснованную информацию. Но получить такую информацию о человеке как едином биологическом и социальном организме – с помощью его внешних данных и его поведения – не простое дело. В решении задач визуальной психодиагностики, особенно при типологии

личности, необходимо учесть также генетическую и антропологическую информацию о человеке. *Антропология* – наука о происхождении, физическом строении и эволюции человека. Как самостоятельная наука она сформировалась в середине XIX века. *Генетика* – наука о наследственности и изменчивости организмов, возникла на рубеже XIX и XX веков. Современная визуальная психодиагностика опирается на результаты, полученные древними мыслителями и учёными XIX века.

## 5.2. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПСИХОЛОГИИ И ИХ ПРЕДСТАВИТЕЛИ

### **ПСИХОЛОГИЯ СОЗНАНИЯ. УИЛЬЯМ ДЖЕЙМС**



*Личность, страдающая от своего несовершенства и сознающая его, до известной степени преодолела уже это несовершенство.*

В конце XIX столетия американский философ и психолог **Уильям Джеймс** (1842–1910) получает великолепные результаты в области сознания, эмоций, воли, памяти.

Джеймс опубликовал свою теорию сознания за пять лет до появления трудов Брайера и Фрейда. По теории Джеймса, существует два вида памяти – *вторичная* и *первичная*. Вторичная память является хранилищем огромного запаса информации, которая накапливается в жизни. Первичная память в нужное время находит нужное воспоминание и передает его в сознание. Важным вкладом Джеймса в психологию духовности был его анализ мистического

сознания. Он утверждал, что источник религии – это переживания человека, поэтому религия находится внутри индивида.

Джеймс исследовал фундаментальные концепции психологии, включая природу мысли, внимания, привычек, воли и эмоций. «Я» он рассматривает в трёх аспектах: реальное (материальное «Я»), социальное «Я» и духовное «Я».

**Реальное «Я»** включает те элементы, с которыми мы себя идентифицируем как личность, – это не только наше тело, но также и наше имущество, дом, друзья и семья. Любой человек или предмет, с которым индивид отождествляет себя, могут рассматриваться как часть его (или её) реальной (материальной) личности.

**Социальное «Я»** – это набор личных привычек, которые создают опору для наших взаимоотношений с другими людьми. Это изменяющаяся, мягкая и податливая, поверхностная сторона личности.

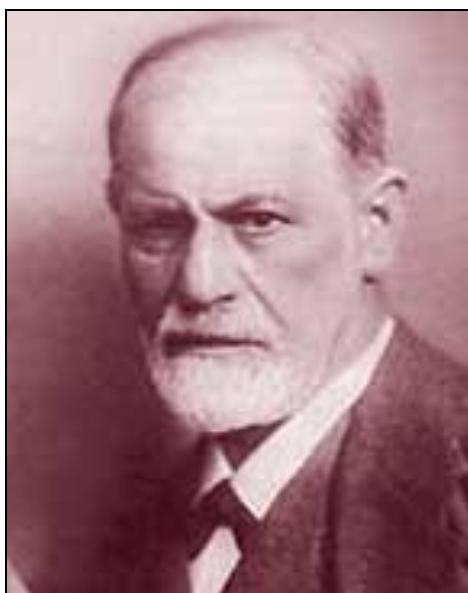
**Духовное «Я»** это активный элемент всего сознания, внутренняя и субъективная сущность индивида. Это также то место, откуда исходят волевые решения, где находится источник внимания и усилия.

Почти все современные **теории сознания** приняли модель, предложенную Фрейдом, согласно которой наша психика делится на две неравные части: *сознание* и более сложное и неопределённое *подсознание*. Независимо от Фрейда, Джеймс предложил другой вариант объяснения того, как приходят и уходят наши мысли. По его мнению, сознание имеет определённую и более туманную части (ядро и периферию).

По теории Джеймса, росту способствует стремление к повышению благосостояния, а **помехами для роста** являются невысказанные эмоции, слишком сильные эмоции, взаимное непонимание. Блокировка эмоций может привести к психическому срыву или физической болезни. Поэтому следует освободиться как от хорошей, так и от неприятной эмоций. Например, чувства храбрости, щедрости, сострадания необходимо поскорее переводить в действие. Неумеренное выражение чувств тоже может привести к отрицательным последствиям. Например, избыток любви приводит к зависимости, избыток преданности – к фанатизму, «слепота» (неправильная оценка реальности) – к ошибочным выводам.

Джеймс разработал теорию **прагматизма**, согласно которой истинные идеи это те, которые могут быть проверены, подтверждены, обоснованы. В своих исследованиях Джеймс использовал как научные, так и ненаучные методы (медитация, гипноз, телепатия).

## **КЛАССИЧЕСКИЙ ПСИХОАНАЛИЗ. ЗИГМУНД ФРЕЙД.**



*Подавленные нестандартные  
желания никуда не исчезают,  
они остаются в вашем  
бессознательном и, пытаясь  
вырваться наружу  
в искажённом виде, делают  
психику неустойчивой.*

Основатель психоанализа австрийский врач и психолог Зигмунд Фрейд (1856 – 1939) родился 6 мая 1856 года во Фрайбурге (ныне Пршибор, Чехия). В четырёхлетнем возрасте он с семьёй переехал в Вену, в 1938 году, чтобы спастись от немецкой оккупации он бежал в Англию.

В 1873 году Фрейд поступает на медицинский факультет Венского университета. В студенческие годы он работал в физиологической лаборатории Эрнста Брюкке. В эти годы опубликовал ряд статей по анатомии и неврологии. В возрасте 26 лет Фрейд получает учёную степень. После защиты диссертации работал врачом, затем преподавателем. Но первостепенными для него остались интересы в области научных исследований.

С 1884 года Фрейд начинает свои исследования, связанные с **кокаином**, и показывает возможности использования кокаина для лечения как физических, так и психологических нарушений.

Затем Фрейд проявляет интерес к **гипнозу**, как терапевтическому инструменту, изучает динамику истерии. Он пришёл к выводу, что «Симптомы истерических пациентов зависят от потрясших их, но забытых моментов жизни (травма)». Терапия основывалась на том, чтобы заставить пациентов вспомнить и воспроизвести эти переживания под гипнозом (катарсис). Однако, считая, что гипноз не позволяет эффективно восстанавливать в памяти травматические воспоминания, Фрейд отказывается от гипноза и выбирает *методику свободного высказывания*.

Чтобы описать свою методику, в 1896 году впервые он использовал термин **«психоанализ»**. Объясняя сущности бессознательного, Фрейд показывает, что человек в повседневной жизни тоже раскрывает подавленные желания.

Научные идеи Фрейда перевернули традиционное представление о природе и психике человека. Исследуя тёмные, закрытые для философии и нравственности стороны психики, Фрейд разработал новые способы лечения психических заболеваний. Они помогают людям определить экстремальные состояния страха и травматические последствия и найти правильные методы их лечения.

Фрейд отмечает, что, **будучи подавленными, инстинкты не исчезают**. Их можно только оттеснить из сознательной части психики в бессознательную часть. Скопившись в этой таинственной области психики, они порождают беспокойство, расстройства и болезни.

Фрейд показывает роль **причинно-следственных структур** в психологии. Он предлагает совершенно новые психологические методы исследования для диагностики и лечения истерии и других болезней.

Впоследствии он становится основателем **классического психоанализа**. Рождение психоанализа оказалось поворотным пунктом в судьбе психологии. Методы психоанализа используются не только для лечения неврозов. Они помогли также нормальным людям избавиться от чувства беспомощности, страха, неудовлетворённости.

Некоторые приверженцы Фрейда, такие как Альфред Адлер, Карл Юнг, Шандор Ференци и др., создали свои школы. Фрейд пытался удержать своих учеников, но это не удалось.

Фрейд прожил трудную жизнь. С одной стороны, здоровье, с другой стороны, критики-недоброжелатели не давали ему нормально работать. В 1933 году фашисты сожгли груду книг Фрейда. Прокомментировав это событие, Фрейд писал: «Какого прогресса мы достигли! В середине века они сожгли бы меня, в наши дни довольствуются сжиганием моих книг». Страдая от рака, Фрейд перенёс в общей сложности 33 операции в области рта и челюстей.

Научные идеи Фрейда свое начало брали из таких источников знаний как работы древнегреческих мыслителей, философия и биология, труды Фридрих Ницше, Артура Шопенгауэра. В своих трудах Фрейд исследовал важнейшие вопросы психологии, имеющие огромное практическое значение. После создания психоанализа резко возрасло число профессиональных психологов, которые реально помогают лечить людей.

До Фрейда многие психические отклонения и расстройства оставались необъяснимыми. Фрейд и другие теоретики личности доказали, что психическими проявлениями управляют определённые причинно-следственные явления.

Понятно, что в одной главе мы не можем осветить весь научный вклад Фрейда и его последователей. Ниже приводится лишь беглый, упрощённый обзор его идей и исследований.

### **Личность по Фрейду**

Прежде чем перейти к конкретной типологии, раскроем некоторые вопросы, связанные с теорией личности Фрейда.

По теории личности Фрейда, все душевные события имеют свои причины и определяются предшествующими событиями. Некоторые связи могут быть скрытыми. Тогда необходимо искать и трактовать причины такой скрытости. Ниже будут приведены основные типологии личности по Фрейду. Для освоения этого материала, необходимо познакомиться с терминологией и основными понятиями, используемыми в трудах Фрейда по теории личности.

Фрейда в основном интересовали менее исследуемые области сознания. В психической жизни он выделил три уровня: *сознание, предсознательное и бессознательное*.

Согласно **топографической модели** Фрейда, в психической жизни можно выделить три уровня: *сознание, предсознательное, бессознательное*.

**Сознание.** Уровень сознания состоит из ощущений и переживаний, которые человек осознаёт в данный момент времени. Незначительная часть психической жизни (мысли, восприятие, чувства, память) входят в сферу сознания. Эти части психической жизни Фрейд рассматривал как результат процесса избирательной сортировки, в значительной степени регулируемой внешними сигналами. Определённое содержание осознаётся лишь в течение короткого периода времени, а затем быстро погружается на уровень предсознательного или бессознательного, по мере того как внимание человека перемещается на другие сигналы. Сознание охватывает только малый процент всей информации, хранящейся в мозге.

**Предсознание.** Это такая часть бессознательного, которая может стать сознательной, например, доступные фрагменты памяти. Область предсознательного, включает в себя весь опыт, который не осознаётся в данный момент, но может легко вернуться в сознание.

**Бессознательное.** Неосознаваемый материал во многом определяет наше повседневное функционирование. Это самая глубокая и значительная область человеческого разума. Бессознательное представляет собой хранилище примитивных инстинктивных побуждений плюс эмоций и воспоминания, которые настолько угрожают сознанию, что были подавлены и вытеснены в область бессознательного. Имеет место связанность всех психических событий: мысли или чувства кажутся не связанными с предшествующими мыслями и чувствами. Бессознательными процессами могут быть инстинктивные элементы, недоступные сознанию, а также подавляемые материалы, которые не утеряны и не забыты, они просто не допускаются к воспоминанию. Обнаружить такие связи, значит, разрешить кажущиеся бессвязанности.

## *Структура личности*

Согласно *структурной модели* Фрейда, в психической жизни можно выделить три уровня: *Оно*, *Я*, *Сверх Я*.

**Оно (Ид)** – бессознательная часть психики, – всё, что есть при рождении. *Оно* содержит всё унаследованное. *Оно* не знает ценностей, добра и зла, не знает морали. *Оно* представляет собой биологические потребности человека, из которых основное вни-

мание психоаналитики уделяли сексуальной потребности. Оно насыщено бессознательной сексуальной энергией – либидо. Оно подчиняется принципу удовольствия.

**Я (Эго)** – изменённая часть *Оно*, часть психического аппарата, которая поддерживает связь с внешним миром, развивается с *Оно* и подчиняется принципу реальности. **Я** находится в состоянии постоянного конфликта с *Оно*, подавляет сексуальные влечения. *Оно* формируется под влиянием общества. На **Я** действуют три силы: *Оно*, *Сверх-Я* и *общество*. **Я** старается установить гармонию между ними, подчиняется не принципу удовольствия, а принципу «реальности».

Отношение **Я** к *Оно* можно охарактеризовать таким образом. **Я** «похоже на всадника, который должен обуздать превосходящего его по силе коня. Если всадник не хочет расстаться с конём, то ему не остается ничего другого как вести коня туда, куда конь хочет; так и **Я** превращает волю *Оно* в действие, как будто бы это была его собственная воля».

**Сверх-Я (Суперэго)** – моральные принципы человека, определяющие нормы и способы его поведения. Развивается из Эго. *Сверх-Я* представляет собой требования социума, культуры и формируется в процессе усвоения человеком социальных норм, господство которых над психикой также становится бессознательным, приводит к возникновению совести и неосознанного чувства вины. Основные функции *Сверх-Я* – совесть, самонаблюдение и формирование идеалов. Таким образом, Фрейд разделил *Сверх-Я* на две части – совесть и Эго-идеал. Совесть означает способность к критической самооценке, наличие моральных запретов и возникновение чувства вины у человека, когда он не сделал того, что должен был сделать. Эго-идеал формируется из того, что одобряют и высоко ценят родители и сам человек, он ведет личность к установлению для себя высоких стандартов.

Между *Оно*, **Я** и *Сверх-Я* просматриваются зоны конфликтов, которые могут дестабилизировать личность, если **Я** окажется неспособным сохранить равновесие между ними.

**Соотношение структурной и топографической моделей** психической жизни можно изобразить следующим образом: сфера *Оно* не входит в уровень сознания, в то время как **Я** и Сверх-Я действуют на всех трёх уровнях.

Важнейшими понятиями в структуре личности, по Фрейду являются понятия *инстинктов и сублимаций*.

**Инстинкт** в физиологии – безусловный рефлекс. В психологии это понятие используется в основном как синоним влечения. У Фрейда, этот термин относится только к человеку. Инстинкт – это сила, которая побуждает человека к действию. Инстинкт имеет источник энергии.

Фрейд назвал две основные группы инстинкта: *инстинкт жизни и инстинкт смерти (влечение к смерти)*.

**Влечение к жизни (инстинкт жизни)** включает наиболее существенные, сексуальные инстинкты. Энергия сексуальных инстинктов – определённое количество энергии, находящей разрядку только в сексуальном поведении. Источник энергии для сексуальной жизни – это *Либидо* – бессознательное сексуальное влечение (жизненная энергия человека, имеющая сексуальные корни).

**Влечение к смерти** – одно из двух ведущих влечений, своеобразный противовес влечения к жизни. Понятие, предложенное З.Фрейдом для обозначения наличия в живом организме стремления к восстановлению первичного (неживого, неорганического) состояния. Такие влечения, как правило, бессознательные тенденции к саморазрушению и возврату в неорганическое состояние. Такие тенденции обладают импульсами и, которые могут направляться против своего носителя, такими как саморазрушение, различные извращения, самоубийство; или же против иных лиц или предметов. Они проявляются в агрессии по отношению к лицам и предметам. Нормально находясь в диалектическом единстве с влечением к жизни, в патологии они могут вылиться в садистские извращения, самообвинения и пр.

Таким образом, согласно теории психоанализа, в основе человеческой личности лежат два фундаментальных побуждения: креативное (либидо) и деструктивное (мортидо).

Фрейд утверждал, что две силы разума, принцип жизни и смерть, онтологически неразделимы.

**Сублимация.** Не всегда энергия используется в правильном направлении. Поэтому возникает необходимость искать возможности *перевода первоначальной энергии в нужное направление*. Процесс, посредством которого энергия, первоначально направленная на сексуальные или агрессивные цели перенаправляется к другим целям (интеллектуальным, культурным, художественным) называется Сублимация.

*«...Первоначально энергию можно представить как разлитую реку, разрушающую дома и поля. Для предотвращения этого строится плотина. Непосредственная опасность предотвращена, но за плотиной накапливается давление, угрожающее ещё большими разрушениями, если плотина будет прорвана.*

*Сублимация в этой аналогии подобна отводным каналам, которые могут быть использованы для создания электроэнергии, для орошения сухих земель, создания парков и пр. Первоначальная энергия реки успешно обращается на социально приемлемые и культурно санкционированные цели».* /37, с.87/.

Другими словами, сублимация – это преобразование энергии подавленных, запретных желаний в другие разрешимые обществом виды деятельности. Если энергия либидо не находит выхода, то у человека возникают психические заболевания, неврозы, истерические состояния и т.п.

### ***Направление энергии***

Принимая во внимание закон сохранения энергии (энергия может переходить из одного состояния в другое, но количество её остаётся при этом тем же самым), можно сказать, что направление энергии в правильном направлении имеет огромное значение.

### ***Фruстрации. Защитные механизмы***

Положительное разрешение конфликтов возможно лишь при довольно сильном Я. В этом случае удовлетворяются требования Оно и преодолевается давление со стороны Сверх-Я. В противном случае конфликтные зоны в психической структуре приводят к фрустрации Оно. Фрустрация - психические состояния, которые сопровождаются отрицательными эмоциями и переживаниями:

раздражением, тревогой и отчаянием. Фрустрации побуждают Я снимать напряжение с помощью психологической защиты.

На какое-то время защитный механизм просто необходим, потому что человек не может сразу разрешить проблему. Действительно, защитное поведение человека позволяет ему обезопасить себя от тех проблем, которые он пока не способен решить, снять тревогу, связанную с угрожающими событиями (потеря близкого человека, любимой игрушки, утраченная любовь других людей к себе и т. п.). Если время идёт, а проблема не решается, то поведение человека оказывается непредсказуемым, и он может навредить сам себе. Иногда сами защитные механизмы сами порождают проблемы.

Фрейд выделял следующие защитные механизмы: вытеснение желаний, отрицание, рационализация, противодействие, проекция, замещение, изоляция, регрессия.

**Вытеснение желаний** – непроизвольное удаление неприятных или недозволенных желаний, мыслей, чувств, переживаний из сознания в область бессознательного. Вытеснение часто является источником заболеваний (головные боли, артриты, язва, астма, сердечные болезни, гипертония и т. п.). Даже при полном подавлении желаний (болезненные переживания настолько заглушены, что человек их забывает), они косвенно влияют на его здоровье и поведение человека. При частичном подавлении, (человек старается о них не думать), они «прорываются» в виде неожиданных бурных аффектов, необъяснимых поступков и т.п.

**Отрицание** – отрицание какого-либо события как «неправды». Человек совершенно безразличен к логике, не замечает противоречий в своих суждениях.

**Рационализация** – попытка оправдать своё неправильное поведение. Как правило, оправдания и объяснения не соответствуют истинной причине совершённого поступка.

**Противодействие (инверсии)** – подмена действия, мысли, чувств, отвечающих подлинному желанию, на противоположные. Например, ребёнок первоначально хочет получить материнскую любовь, но, не имея этого, начинает испытывать прямо противо-

положное желание – досадить, разозлить мать, вызвать ссору и ненависть матери к себе.

**Проекция** – приписывание другому человеку своих собственных качеств, мыслей, чувств и т.п.

**Замещение** – проявление эмоционального импульса переадресовывается от более угрожающего объекта или личности к менее угрожающему. Например, ребёнок после того как его наказали родители, толкает свою младшую сестрёнку, ломает её игрушки. Сестра замещает родителей, на которых сердит ребёнок.

**Изоляция** – отделение угрожающей части ситуации от остальной психической сферы.

**Регрессия** – возвращение на более ранний, примитивный, способ реагирования.

### ***Психосексуальные стадии развития***

**Оральная стадия.** Потребности и удовлетворения у младенца концентрируются в основном на его губах, языке и зубах. По мере взросления развиваются новые области тела. У взрослых остаётся много оральных привычек и постоянный интерес к поддержанию оральных удовольствий: еда, сосание, жевание, курение и т.п.

**Анальная стадия.** Между двумя и четырьмя годами дети учатся контролировать мочевой пузырь. Результат такого контроля становится источником удовлетворения для ребенка. Некоторые черты у взрослых (аккуратность, бережливость и т. п.) переходят из анальной стадии.

**Фаллическая стадия.** В этот период ребенок чувствует сексуальные различия. Ему кажется, что родители друг-другу уделяют большее внимание, чем ему. Мальчик хочет близости с матерью, «отец приобретает черты соперника». В то же время ребёнок хочет любви и привязанности своего отца, – и в этом отношении соперницей оказывается мать. Мальчик оказывается в невыносимом положении желания и страха по отношению к обоим родителям... Любовь и сексуальное влечение к матери никогда не могут быть полностью разрешены.

В детстве весь комплекс полностью подавлялся. Держать его в области бессознательного, удерживать от внешнего проявления,

даже от того, чтобы размышлять о нем, – таковы одни из первых задач развивающегося Суперэго. Что-то подобное происходит и с девочками. «Девочка хочет обладать отцом и видит в матери основную соперницу. Если мальчики подавляют свои чувства из страха кастрации, то у девочек потребность подавления желаний менее остра, менее тотальна».

*Генитальная стадия*. Это стадия половой зрелости, возвращение либидинозной энергии ковым органам, стадия поиска путей удовлетворения эротических потребностей.

### **Метод свободных ассоциаций**

Понятие «ассоциации» – одно из древнейших в психологии. Его можно встретить у Платона и Аристотеля. Подобно тому, как ствол дерева, развиваясь, обрастает новыми кольцами, эти понятия, передавая от эпохи к эпохе мудрость веков, обогащались новым содержанием.

Закон образования ассоциаций веками считался главным законом психологии. Он гласил, что если какие-либо объекты воспринимаются одновременно или в непосредственной близости, то впоследствии появление одного из них влечёт за собой осознание другого. Так, взглянув на какую-то вещь, человек вспоминает её отсутствующего владельца, поскольку прежде эти два объекта воспринимались одновременно, в силу чего между их следами упрочилась связь-ассоциация.

Фрейд считал, что, ассоциации следует вывести из под контроля сознания. Они должны быть свободными. Так родилась процедура психоанализа, его технический приём. При наблюдении за психическими процессами, Фрейд отказался от контролирующей роли сознания, объясняя это тем, что в данном случае сознание отсекает возникающие на периферии мысли и образы ещё до того как они попадут в поле внимания анализирующего субъекта. Тем не менее, при анализе душевных движений именно эти мысли и образы могут оказаться наиболее важными.

Используя метод свободных ассоциаций, Фрейд предлагал пациентам расслабиться и говорить всё, что приходит им в голову, объясняя это тем, что случайные мысли и представляют собой забытое продолжение воспоминания. Проводя исследования с

использованием **метода свободных ассоциаций**, он пришёл к выводу, что источником неврозов большинства пациентов являются подавленные сексуальные желания (либидо). При нарушениях развития либидо (например, при фиксации на матери – Эдипов комплекс) оно не может быть удовлетворено и проявляется в виде симптомов психического заболевания.

Также неудовлетворённое влечение может быть перенаправлено на несексуальные цели (сублимация). В соответствии с этой концепцией, проявления подавленных сексуальных желаний могут быть найдены не только в сновидениях и неврозах, но также в литературе и искусстве (а также в иных порождениях человеческого сознания).

Многие из современных психоаналитиков не признают подавленную сексуальность источником всех психических расстройств, преимущественно сексуальное значение образов в сновидениях также подвергается сомнению. В то же время, введённое Фрейдом понятие бессознательного, метод исцеления психических болезней путем осознания истинной скрытой причины симптомов и рассмотрение психических процессов как взаимодействия обособленных инстанций лежит в основе большинства школ современной психотерапии и теорий личности.

### **Толкование сновидений**

По мнению Фрейда с помощью сновидения открывается наличие интенсивной психической жизни в глубинах мозга.

Проблема заключается в том, какими способами нужно отыскивать скрытое содержание, деформированную бессознательную истину, которая таится в каждом сновидении. Чем оно запутаннее, тем больше значимость скрытого содержания для человека. С помощью сопротивлений *бессознательного*, участки памяти устанавливают барьеры для собственной защиты. Они отделяют бессознательное от сознательного мира, делают бессознательное неясным или деформируют беспокойные мысли.

Тайные мысли, преобразуясь в символы, становятся приемлемыми для сознания, что позволяет им преодолеть цензуру, с помощью которых сновидение раскрывает скрытые, часто недоступные мысли, которые из бессознательного проникают в сознание.

ние. Фрейд показывает, что сновидение, несмотря на внешнюю непонятность и бессвязность, обладает смыслом, который можно раскрыть только с помощью психоанализа.

## 5.3. СОЗДАНИЕ НОВЫХ ШКОЛ И НАПРАВЛЕНИЙ. ПОСТФРЕЙДИСТЫ

Ещё при жизни Фрейда шла бурная полемика по теоретическим и практическим вопросам психоанализа. Большинство врачей (в том числе и Фрейд) признавали, что теоретический метод психоанализа подходит лишь для очень ограниченной группы пациентов и патологических состояний.

В начале 1910 г. начинаются разногласия между Фрейдом и его сторонниками. Некоторые из ранних последователей Фрейда покинули его, образуя собственные теории и школы. Некоторые видные теоретики и врачи расширяли психоанализ новыми подходами.

После смерти Фрейда появляется несколько школ, поддерживающих взгляды Фрейда.

*Карл Юнг* создал свою *психоаналитическую теорию*, согласно которой личность человека состоит из трёх взаимодействующих систем: сознания, индивидуального бессознательного и коллективного бессознательного.

*Альфред Адлер* создал *теорию индивидуальной психологии*, которая рассматривает личность как часть социальной системы, подчеркивая уникальность каждого индивидуума.

*Эрих Фромм* создал теорию под названием *гуманистический психоанализ*, рассматривая личность как противодействие между врождёнными потребностями и нормами социума.

*Карен Хорни* значительно расширила рамки психоаналитической теории, распространив её на женщин.

*Эрик Эриксон* создал теорию циклов человеческой жизни.

*Анна Фрейд, Мелани Клейн*, другие видные теоретики и врачи остались верны идеям Фрейда, пополнив практику психоанализа новыми подходами и методами.

*Карл Роджерс, Абрахам Маслоу и другие американские учёные занимались вопросами психологического здоровья и роста.*

### **Неофрейдизм**

В процессе соединения психоанализа с американскими социологическими и этнологическими теориями (в частности, школой культур антропологии) создаётся новое направление в психологии, психиатрии, социологии и философии – неофрейдизм, получившее распространение преимущественно в США. Основными представителями неофрейдизма являются *Г. Салливан, К. Хорни, Э. Фромм* и некоторые другие представители психоанализа. Всех их объединяет приверженность определенным идеям и установкам фрейдизма, а также стремление переосмыслить учение Фрейда в направлении его социологизации.

Исходным положением неофрейдизма явился так называемый принцип социального или культурного детерминизма, который, в отличие от биологизма З. Фрейда, исходит из решающей роли среды в формировании личности. Центр тяжести психоанализа переносится с внутристихических процессов на межличностные отношения; отклоняется учение о *либидо* и *сублимации*. Психические нормы истолковываются как приспособление личности к социальной среде, а всякое нарушение "социальной идентичности" трактуется как патология.

Неофрейдизм или вообще отрицает роль бессознательного, или же рассматривает его как связующее звено между социальными и психическими структурами ("социальное бессознательное", Фромм).

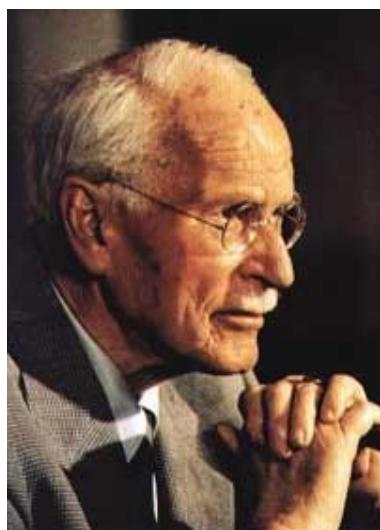
Общую концепцию межличностных отношений развивает Салливан: в психике нет ничего, кроме отношений к другим лицам и объектам или смены межличностных ситуаций. Существование личности как таковой рассматривается как иллюзия, а личность – лишь как сумма отношений междуискажёнными или фантастическими образами ("персонификациями"), возникающими в процессе социального общения.

Цель психотерапии неофрейдизм видит в выявлении дефектов в системе социальных связей пациента для лучшей адаптации его к существующему образу жизни. Несмотря на различия в некото-

рых вопросах, неофрейдисты были едины в том, что для понимания человеческой природы, намного важнее рассмотрение социальных и культурных факторов, нежели биологических. По их мнению, теории инстинктов и либидо устарели, т.е. эдипов комплекс, образование Суперэго и надуманная неполноценность женщины – это культурные особенности, а не универсальные характеристики; и, хотя возможны биологические причины возникновения оральной и анальной фаз, последние могут значительно видоизменяться под действием культурных факторов.

В изучении образования характера, тревожности и неврозов акцент смешён на «межличностные взаимоотношения». Не характер является результатом сексуального развития, а, наоборот, характер определяет сексуальное поведение. Ниже рассматриваются основные идеи психологических теорий и школ.

## **КАРЛ ЮНГ. АНАЛИТИЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ**



*По способу восприятия информации Юнг делит всех людей на два типа: интроверты и экстраверты. Он развил учение о коллективном бессознательном.*

Юнг Карл Густав (1875 – 1961), швейцарский психолог и философ, основатель «аналитической психологии», родился 26 июня 1875 года в Кесслие, маленькой швейцарской деревушке, в семье пастора реформистской церкви. Закончил медицинский факультет университета в Базеле. В 1900 – 1906 гг. работал в психиатрической клинике в Цюрихе в качестве ассистента известного психиатра Э.Блейера.

На протяжении нескольких лет Юнг поддерживал психоаналитические идеи Фрейда. В 1912 году между Юнгом и Фрейдом происходит разрыв. Юнг создаёт новое направление в психологии, которое получило название **аналитической психологии и психотерапии**. Оно является критическим переосмыслением ряда психологических идей и концепций Фрейда. Несмотря на то, что аналитическая психология приобрела статус самостоятельного существования, а его современные представители стремятся отмежеваться от психоанализа Фрейда, тем не менее, очевидно, что между ними существуют не только различия, но и сходства. Сам Юнг в докладе «Цели психотерапии» отмечал, что «рассматривает свою терапевтическую технику как прямое продолжение и развитие фрейдовского метода свободных ассоциаций. Некоторые сходства и расхождение между Юнгом и Фрейдом существуют и в вопросах толкования личности.

Фрейд считал, что бессознательное занимает исключительное место в жизнедеятельности человека. Центр личности – это Я (сознание). Юнг считал, что «значение бессознательного примерно эквивалентно значению сознания». Центральное положение занимает Самость (объединяющая сознательные и бессознательные представления в некое единство).

Юнг занимался типологией личности. Он классифицировал людей по их познавательной деятельности. По способу восприятия информации всех людей Юнг делит на два типа: интроверты и экстраверты.

**Интроверты** – это люди, обращённые во – внутрь, больше заботящиеся о своём внутреннем мире, **экстраверты** - люди, обращенные к объекту, к внешней действительности. Они более общительные и энергичные. Каждый тип имеет направленность. Чтобы конкретизировать эти направленности для каждого типа, Юнг выбрал четыре функции: *чувства, мышление, ощущение, интуиция*. Таким образом, он получил восемь типов.

**Мышление** даёт человеку возможность сравнивать, сопоставлять, обобщать, выводить умозаключения. **Чувства** определяют ценность вещей, позитивную или негативную, дают субъектив-

ные переживания радостей и удовольствий, боли и страха, гнева и горя, любви и страдания. **Ощущение** посредством зрения, слуха, обоняния, прикосновения передаёт конкретную действительность реального мира. **Интуиция** на основе бессознательных процессов, протекающих в мозгу человека, создаёт возможность предугадывания будущих явлений.

Рассмотрим пример. *Представим себе тихий вечер, луну, освещающую всё вокруг, тёмное небо с бесконечным множеством звёзд на небе и человека, который, запрокинув голову, смотрит вверх. Каждый человек различные явления воспринимает по-своему. Например, если у человека доминируют чувства, то он будет любоваться красотой вечернего неба, луны и звёзд; если доминирует функция мышления, то он будет пытаться понять суть мироздания, движения планет.*

Любой реальный человек несёт в себе обе тенденции, но обычно одна развита несколько больше, нежели другая. Как противоположная пара они следуют закону противоположностей (чрезмерное проявление одной установки неизбежно ведёт к возникновению другой, ей противоположной).

Своё знаменательное учение об интровертированных и экстравертированных типах личности Юнг создал, исходя из предположения, что в картине мира присутствуют внутреннее и внешнее начала, а между ними находится человек, обращенный то к одному, то к другому полюсу, в зависимости от темперамента и склонностей.

Юнг развел учение о **коллективном бессознательном**, в образах которого (так называемых архетипах) видел источник общечеловеческой символики, в т. ч. мифов и сновидений. Своими идеями он оказал значительное влияние не только на психиатрию и психологию, но и на антропологию, этнологию, сравнительную историю религии, педагогику, литературу. Юнг утверждал, что душа состоит из трёх отдельных взаимодействующих структур: этого, личного бессознательного и коллективного бессознательного.

Несмотря на интерес к психоанализу, Юнг не отступил от мистицизма. Сновидения, мифы, религиозные верования – всё это можно использовать как средство для лечения некоторых заболе-

ваний. Юнга не удовлетворяло толкование сновидений как различных вариаций эдипова комплекса, поскольку такое толкование не признавало созидающей перспективы сновидения. Его концепция состоит в том, что символ не представляет собой осознаваемые мысли и чувства, способные преобразовать психическую энергию – либидо. В одной из более поздних работ Юнг предложил метод "активного воображения".

Задачей аналитической психологии Юнг считал *толкование архетипических образов*, возникающих у пациентов. Юнг развил учение о *коллективном бессознательном*, в образах (архетипах) которого видел источник общечеловеческой символики, в том числе мифов и сновидений («метаморфозы и символы либидо»).

Цель психотерапии, по Юнгу, это осуществление *индивидуализации личности*.

Первоначально Юнг развивал гипотезу, согласно которой мышление относилось к мужской функции, а чувство приписывалось функции женской. Впоследствии Юнг от этой гипотезы отказался. Он отрицал идеи, согласно которым личность полностью детерминирована её опытом, обучением и воздействием окружающей среды. Он считал, что каждый индивид появляется на свет с «целостным личностным эскизом». Окружающая среда лишь выявляет то, что уже было в ней заложено.

По мнению Юнга, существует определённая наследуемая структура психики, развивавшаяся сотни тысяч лет, которая заставляет нас переживать и реализовывать наш жизненный опыт вполне определённым образом. Эти *архетипы*, влияют на наши мысли, чувства, поступки.

«Бессознательное, как совокупность архетипов, является осадком всего, что было пережито человечеством, вплоть до его самых тёмных начал. Но не мёртвым осадком, не брошенным полем развалин, а живой системой реакций и диспозиций, которая невидимым, а потому и более действенным образом определяет

индивидуальную жизнь.». К. Г. Юнг, «Структура Души», раздел «Проблемы души нашего времени» (Москва, 1993, с. 131).

Лечение, по Юнгу, идёт по пути интеграции психологических составляющих личности, а не просто «перекачкой» бессознательного в сознание – как у Фрейда.

## АЛЬФРЕД АДЛЕР. ИНДИВИДУАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ



Стремление к превосходству скрыто от нас в бессознательном мире. Оно возникает как реакция на детскую беспомощность. Одним оно помогает достичь успеха, а другим мешает жить.

Альфред Адлер (1870 – 1937) – австрийский психолог, основатель школы «индивидуальной психологии». Получил медицинское образование в Венском университете, занимался исследованиями психопатологических симптомов.

В 1902 г. познакомился с Фрейдом и стал участником его дискуссионного кружка. В 1911 г. окончательно рассорился с Фрейдом, основав собственное направление в психологии.

По теории Адлера, сам человек может стать кузнецом своей собственной судьбы. Для этого он должен закалять характер и стремиться стать социально нужным. Характер человека складывается под воздействием его «жизненного стиля», то есть сложившейся в детстве системы целенаправленных стремлений. Ключевые принципы теории Адлера: 1) чувство неполноценности и компенсация; 2) стремление к превосходству; 3) стиль жизни; 4) социальный интерес; 5) творческое Я.

Приведём основные идеи теории Адлера.

**Почему болезнь по-разному действует на людей.** У разных людей разное состояние внутренних органов. Поэтому люди со значительной слабостью определённых органов часто пытаются компенсировать это с помощью упражнений или тренировок.

**Жизненный стиль** – это уникальный способ, выбранный каждым индивидуумом для следования своей жизненной цели. Адлер указывал, что *творческая сила личности, или самость*, руководит и управляет индивидуальным реагированием на окружающее. «Каждый индивидуум художник своей собственной личности».

**Стремление к власти и силе.** Все дети глубоко испытывают чувство неполноценности (физические размеры, вес и т. п.). Это затрудняет их рост и развитие. Более умеренное чувство неполноценности может побудить индивидуума к конструктивным усилиям и достижениям. В этом случае в душе ребёнка возникает желание расти, стать сильнее других.

Адлер рассматривал *агрессию и волю к власти* как побуждения улучшать себя, развивать свои способности. Даже сексуальность часто используется, как средство удовлетворить *стремление к власти и силе*.

**Стремиться к личному превосходству.** По теории Адлера, основные жизненные задачи для каждого человека – это *работа, дружба и любовь*. Некоторые ситуации детства, могут породить изоляцию: *органическая неполноценность, избалованность, отверженность*. Болезненные и слабые дети могут стать сильно центризованными на себя, избалованные – могут выдвигать односторонние требования к друзьям и семье, нежеланный и отверженный ребёнок может стать холодным и жестоким. В таких условиях, когда чувство неполноценности преобладает, индивидуумы начинают стремиться к личному превосходству. Такие люди нечего положительного не приносят обществу. Только посредством сотрудничества с другими человек может преодолеть действительную неполноценность или чувство неполноценности.

**Прагматическая теория.** Цель этой теории – оказать помощь людям в понимании себя и других. Основные принципы этой системы следующие: индивидуум как самосогласующаяся целостность, человеческая жизнь как динамическое стремление к пре-

восходству, индивидуум как творческая и самоопределяющаяся сущность, социальная принадлежность индивидуума. Приведём краткое описание основных идей теории.

- Люди стараются компенсировать чувство собственной неполноценности, которое они испытывали в детстве. Переживая неполноценность, они в течение всей жизни борются за превосходство. Каждый человек вырабатывает свой уникальный стиль жизни, в рамках которого он стремится к достижению фиктивных целей, ориентированных на превосходство или совершенство.
- Стиль жизни личности наиболее отчётливо проявляется в её установках и поведении, направленном на решение трёх основных жизненных задач: работа, дружба и любовь.
- Опираясь на оценку степени выраженности социального интереса и степени активности по отношению к этим трём задачам, Адлер различал четыре основных типа установок, сопутствующих стилю жизни: управляющий, получающий, избегающий и социально-полезный тип.
- Стиль жизни создаётся благодаря творческой силе индивидуума; определённое влияние на его формирование оказывает также порядковая позиция в семье. Адлер различал четыре порядковые позиции: первенец, единственный ребёнок, средний ребёнок и последний ребёнок в семье.

Последним конструктом, на который делается упор в индивидуальной психологии, является социальный интерес – внутренняя тенденция человека к участию в создании идеального общества. С точки зрения Адлера, степень выраженности социального интереса является показателем психологического здоровья.

Применение положений Адлера в психотерапии способствовало пониманию природы неврозов и путей их лечения. В адлеровском терапевтическом подходе подчеркивается важность понимания стиля жизни пациента, осознания им своих проблем и усиления его социального интереса. Творчество Адлера оказало своё влияние на гуманистическую психологию, некоторые направления неофрейдизма, исследования в области детской и клинической психологии и дефектологии.

## КАРЕН ХОРНИ. ГУМАНИСТИЧЕСКИЙ ПСИХОАНАЛИЗ



*Неврозы актуализируют у индивида чувство тревоги. Невротик выбирает защитную стратегию поведения: стремится к другим людям; бежит от людей, желая независимости; идет против людей.*

Карен Хорни (1885–1952) – американский психолог норвежско-датского происхождения, родилась в Гамбурге (Германия) 16 сентября 1885 года. Степень доктора медицины получила во Фрайбургском университете в 1913 году. В 1932 году Хорни переехала в Соединённые Штаты. Скоро она стала одним из руководителей Чикагского психоаналитического института. В 1941 году основала Американский психоаналитический институт.

Разделяя основные положения психоанализа о решающей роли бессознательного и антагонизма, природного и социального, Хорни акцентировала значение воздействия социальной среды на формирование личности. Она говорила о несостоительности психоанализа в понимании причин невротических расстройств. Приведём основные идеи её научного творчества.

### **Природа человека**

Фрейд подчёркивал природное начало в человеке. Он полагал человеческую природу как биологическую, одинаковую и неизменную у всех людей; видел причины неврозов взрослого человека в установках, возникших в детстве. Хорни видит социальное начало в человеке. Она раскрывает влияние культуры на природу человека.

Хорни отвергает универсальность эдипова комплекса, сексуальную теорию неврозов, идеи женской неполноценности и непреходящего конфликта между природой и культурой.

## **Психология полов**

Фрейд видит причины женской пассивности, подражательности, чувства зависти в стремлении стать мужчиной. Хорни осправляет позицию естественного принижения женщины, выступает за **равенство полов**. Она предприняла попытку доказать психическое равноправие мужчин и женщин, в противоположность позиции Фрейда.

Хорни считает, что в детстве девочка ущемлена больше мальчиков, для неё существует больше запретов, формирующих настороженность, недоверие, неуверенность, чувство вины, страх перед физической силой. Девочка интуитивно чувствует, что её будущее зависит не от неё, а от кого-то другого. Компенсация этих переживаний происходит через уход в мужские манеры поведения.

По мнению Хорни, любовь является даром, а взаимоотношение между супругами – это искусство, которому можно научиться. Причиной *враждебности в браке* может быть предъявление заранее невыполнимых требований. Противоречия брака, согласно Хорни, могут разрешиться либо через развод, либо через «открытый брак», где супруги свободны друг перед другом, сохраняя формальные отношения, либо через последовательное налаживание отношений.

## **Неврозы. Культурная обусловленность**

Причину неврозов Фрейд видит в биологическом аспекте. Неофрейдисты предприняли попытки объяснения появления неврозов вследствие культурной обусловленности психики.

Главной причиной неврозов является то, что человек не может реализоваться в данном обществе, и эти симптомы не всегда зависят от вытесненных инстинктов или детских переживаний, как указывает Фрейд. Хорни определила невроз как отклонение от нормы, вызывающее у человека чувство вины, страха, неполноты, что снижает продуктивность личности. Она отмечает культурный аспект как наиболее важный.

Культурные нормы в разных традициях отличаются друг от друга, и то, что приемлемо в одной культуре, невозможно для другой. Чем выше и динамичнее культура, тем больше у человека поводов для беспокойств и тревог. Ощущение тревоги вызывает желание избавиться от неё через вытеснение.

В ситуации базовой тревоги взрослый человек воспроизводит детские переживания, такие как неуверенность, беспомощность и другие. Таким образом, учитывая социо-культурную атмосферу в обществе, значительная часть людей, согласно Хорни, обречена на невроз, что становится типичным для нашего времени.

Адаптация к новым культурным формам создаёт ряд психических проблем, например, для переселенцев. Жизненные тревоги и опасности, связанные с экономической и социальной неустойчивостью, накладываются на эту бессознательную основу, усугубляя прежние страхи и вызывая неврозы у взрослого человека.

Фрейд считал невроз падением человека в сторону регресса, Хорни же, напротив, трактует невроз как эволюцию человека, как его развитие в лучшую сторону, вверх. Отсюда невротические проблемы интеллектуальной прослойки общества, идущей с некоторым опережением в культурном развитии и испытывающей конфликт культур в себе самой. «Поднимаясь» высоко, невротик создаёт идеализированный образ себя, который трудно реализовать.

Фрейд связывал появление невроза с подавлением сексуальных влечений в детстве. Хорни уточнила, что детский невротизм следует учитывать лишь в широком социально-культурном аспекте. Так в одном типе культуры дети плавно включались в культуру взрослых, а в другом два возрастных пласта резко расходились (городское промышленное общество).

Хорни отмечает факты отчуждения детей и взрослых в европейской и американской культурах, при этом принимая позицию детей. Ребёнок беззащитен. Он испытывает чувство собственной вины, появляется страх перед враждебным обществом вокруг него. Возникает опасение и недоверие к миру взрослых. Невроз создаёт опасность тем, кто продвигается в социальном плане, резко меняя свою собственную среду, так как в этом случае существенно меняется система ценностей различных социальных прослоек.

Хорни выделяет четыре невротических черты личности (стратегии поведения).

**1. Желание добиться любви, одобрения других (стремится к людям).** В этом случае невротик тратит много усилий для того, чтобы нравиться, вызывать восхищение. Невнимание вызывает волну переживаний. Обиды появляются даже в тех ситуациях, где сам человек сомневается в своей правоте.

Здесь может проявиться обратный эффект: человек настойчиво стремится к контактам, старается понравиться, но это вызывает обратную реакцию невнимания и отторжения. Естественное желание заслужить похвалу превращается в невротическую зависимость от одобрения или неодобрения других.

## **2. Стремление к власти (*идёт против людей, агрессивен*).**

Всё, выходящее за пределы его власти, воспринимается им как собственное подчинение; если он не становится лидером, то чувствует себя полностью потерянным.

Вытеснение гнева может привести его к чувству подавленности, уныния и усталости. Стремление к власти у невротика возникает на основе страха, чувства неполноценности.

Будучи неуверенным в себе, он боится обнаружения этой неуверенности другими. Этим объясняется его стремление быть правым во всём. В этом случае средством самоутверждения могут служить сексуальные отношения.

**3. Невротический уход.** Бежит от людей, желая независимости (стремление к независимости от других, подчёркнутое безразличие к тем оценкам, которые дают его поступкам).

**4. Невротическая уступчивость.** Неуверенность провоцирует принятие чужого мнения. Человек уступает внешнему давлению. Подчиняется, если другой на этом настаивает. Принцип уступчивого невротика заключается в том, что если он подчинится другим, то они не навредят ему.

## ***Двойственность человеческой природы***

Ряд выдающихся философов (Кьеркегор, Шопенгауэр, Ницше и др.) связывал с развитым человеком чувство беспокойства, неудовлетворённости. Конфликты являются составляющей частью жизни человека. Эзистенциалисты говорят, что жизнь человека – постоянная тревога, имеющая естественный характер.

Хорни раскрывает идею о тесной взаимосвязи неврозов с типами общения, социальными контактами. Здоровые люди невротизируются в ситуации неудовлетворительного общения, и, на-

оборот, люди, предрасположенные к неврозу, могут развиваться в сторону большего равновесия в случае благоприятных контактов.

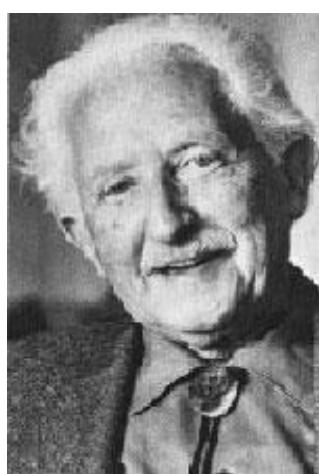
Каждый человек имеет определённый уровень потребности в тех или иных отношениях (дружеских, властных и т.п.), которые реализуются лишь во взаимодействии с другими людьми.

Невротический конфликт вызывает в человеке противоречия, причём невротик не сознаёт того, что с ним происходит. Он тратит силы на уход от конфликта, создание иллюзорной гармонии, выстраивая защитные механизмы.

Чем выше идеалы культуры, в которой живёт человек, тем больше людей, их не достигающих. Это порождает чувство мести, озлобленности на мир и общество. Идеализированное «Я» вступает в конфликт с социумом. В этой связи важна психоаналитическая терапия, помогающая раскрыть реальное «Я» человека. Поэтому следует сближать идеальное с реальным.

Идеалы, к которым стремится человек, несомненно, должны присутствовать в жизни и выполнять стимулирующие функции для личностного роста, но не стоит отрываться от действительности и неадекватно оценивать себя. Идеал должен объединять, а не разъединять людей.

## ЭРИК ЭРИКСОН. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ



Развитие личности продолжается всю жизнь и каждая стадия развития может иметь как положительный, так и отрицательный результат.

Эрик Эриксон (1902–1994) родился во Франкфурте-на-Майне (Германия) 15 июня 1902г., учился в классической гимназии. После окончания Венского психоаналитического института в 1933г. переехал в Соединённые Штаты. В 1960г. стал профессором Гар-

вардского университета. В 1927 г. познакомился с Анной Фрейд и впоследствии проходил у неё курс анализа и обучался детскому психоанализу.

Развивая и расширяя отдельные направления психоаналитической теории Фрейда, Эриксон создал собственную теорию. Приведём краткий анализ его основных идей.

Исследуя биографию знаменитых людей (Гитлера, Бернарда Шоу, Томаса Джефферсона, Горького, Ганди и др.) он показал значение социальных факторов в формировании личности: психический настрой людей, особенно политических деятелей, зависит от социально психологической черты эпохи. Исследование в области взаимоотношений личности и общества дали возможность Эриксону впервые разработать *психоисторию* и *психобиографию*, показать их теснейшую связь с историями болезни.

Изучив жизненный цикл личности, Эриксон расширил фрейдовскую концепцию психосексуальных стадий развития, связав развитие индивида с социальными нормами. Он выделил восемь стадий человеческого развития:

**1. Младенчество. *Доверие, Недоверие.*** Период в жизни ребёнка, когда устанавливается базовый принцип отношения к себе. Чувство базового доверия – основа здоровой личности – возникает из опыта взаимоотношений с теми, кто заботится о ребёнке (матерью, в первую очередь), удовлетворяет его потребности, устраниет дискомфорт, создаёт атмосферу безопасности.

**2. Раннее детство. *Автономия, Стыд, Сомнение.*** Период становления базовых принципов по отношению к миру. В «борьбе за самостоятельность» устанавливается баланс любви и ненависти, свободы самовыражения и её подавленности. *Чересчур контролируемый ребёнок сдаётся социальной тирании и испытывает стыд и нерешильность.*

**3. Дошкольный возраст. *Инициатива, Вина.*** Период становления поло-ролевой идентичности, уход от привязанности к родителям. Если мир принимает растущую активность, любопытство к вопросам пола, секса, ребёнок растёт инициативным в межличностном взаимодействии, в противном случае, вина ограничивает его открытость реальности.

**4. Школьный возраст. *Мастерство, Неполноценность.*** (6 – 11 лет). Период активной социализации. Ребёнок «примеряет»

социальные роли, развивает необходимые навыки, умения. Чувство мастерства и достижения формируется при наличии подходящих ролевых моделей (учителя, сверстники). Но важно также, чтобы работа не стала «жизненной позицией».

**5. Отрочество. Идентичность, Диффузия идентичности.** (12 – 18 лет). Подростковый период – становление эго-идентичности, время активной интеграции личности. Чувство идентичности подростка развивается в его социосексуальной роли и групповой идентификации. Также развивается чувство профессиональной идентичности. Максимализм, приверженность подростковым «идеалам» в это время служат защитой от недостатка стабильности в чувстве идентичности.

**6. Молодость. Близость, Изоляция.** Период развития близких отношений с противоположным полом. Стабильная сексуальная идентичность позволяет находить удовольствие в близком общении и заботе о другом человеке. Изоляция возникает из-за чувства угрозы потери идентичности.

**7. Зрелость, Творчество, Застой.** Период активной заботы о детях и творческой продуктивности.

**8. Старость. Целостность, Отчаяние.** Кульминация жизни. Эго-целостность характеризуется самопринятием и видением ценности собственной жизни. Недостаток эго-интеграции сопровождается страхом смерти.

Эриксон показал *взаимосвязь* этих стадий развития.

1. Процесс развития стадий схож с развитием эмбриона. Успешное функционирование последующей стадии обусловлено результатом предыдущей.

2. Каждая стадия развития личности может иметь положительный и отрицательный результат.

3. Кризисные ситуации дают возможность личности развивать навыки и способности.

4. Все стадии состоят из противоположных полюсов (например, веры и недоверия). Баланс – это золотая середина, находящаяся в промежутке между полюсами. Например, золотая середина между полюсами «полное доверие» и «полное недоверие» – это сбалансированная пропорция базисного доверия и недоверия.

5. Крайне негативные социальные условия не позволяют выбрать масштабные позитивные цели. Такие условия могут дать

почву для враждебных отношений к имеющимся социальным ценностям. Направления действий могут иметь разные области: национальность, классовая принадлежность, происхождение, сексуальность и т.п.

Эриксон расширил применение психоанализа. Четыре стадии согласуются с фазами детской сексуальности Фрейда, другие четыре стадии помогают человеку наладить взаимоотношения с социальной средой. Созданная Эриксоном модель детально описывает полный цикл человеческой жизни: *детство, зрелость и старость*. Каждая из восьми стадий может иметь особые, переломные моменты, кризисы развития.

Анализируя основные положения работ Эрикsona и особенности возрастных стадий, можно сделать выводы:

1. В отличие от Фрейда Эриксон полагает, что характер человека, хотя и формируется в детстве, но не раз и навсегда, а сохраняет способность значительно изменяться и дальше, на каждом этапе жизни.

2. Эриксон не отменяет, а развивает психоанализ, так как он принимает основные предпосылки фрейдизма, и на них надстраивает новые этажи. Этим Эриксон отличается от таких ранних сторонников Фрейда как Карл Юнг и Альфред Адлер, которые отошли от Фрейда, отвергли его положения и выдвинули собственные концепции. Отличается Эриксон и от так называемых неофрейдистов, таких, как Карен Хорни, Абрахам Кардинер и Гарри Стек Салливан, которые считали, что фрейдизму нечего сказать о взаимоотношениях между человеком и обществом или человеком и культурой.

Такое мнение, естественно, было ошибочным. Фрейд, как известно, подчёркивал роль сексуальных влечений в жизни человека, но делал он это из желания противодействовать жёстким ограничениям, налагавшимся в те времена обществом на отношения полов, тем табу, которые зачастую служили причинами неврозов. Впоследствии Фрейд уделял гораздо больше внимания психической структуре личности, в частности её сознательному **Я**, которое служит исполнительной властью в психике человека и хранит его сложившееся отношение к самому себе и окружающему миру.

3. Эриксон показал, что взрослый человек так нуждается, быть необходимым.

4. Он ввёл понятие о заботе следующих поколений.

5. Эриксон ввёл понятие инстинктивных паттернов (шаблонов) поведения. Реализация инстинктивных влечений как врождённых «паттернов действия» целиком зависит от социальных и культурных факторов (у Эрикsona описываются американские общество и культура).

6. Эриксон ввёл понятие «актуальности» (внешние факторы, активирующие, «актуализирующие» индивида). Актуальности определяются стадией развития индивида, его личными обстоятельствами, историческими и политическими процессами.

## **ЭРИХ ФРОММ. ДИАЛЕКТИЧЕСКИЙ ГУМАНИЗМ**



Современное общество не может удовлетворить основные потребности человека. Нужно создать «правильное» общество. Фромм придумал для такого общества название – «гуманистический социализм».

Эрих Фромм (1900 – 1980) – один из крупнейших мыслителей XX в. Его идеи и размышления о смысле существования человека, об особенностях современной культуры ещё долго будут воздействовать на науку и культуру.

Эрих Фромм родился 23 марта 1900 года во Франкфурте-на-Майне. Получил хорошее начальное образование. В 1918 году он начинает изучать психологию, философию и социологию во Франкфуртском, а затем Гейдельбергском университетах, где среди прочих его учителей были такие крупнейшие учёные, как Макс Вебер, Карл Ясперс и Генрих Риккерт. В 1933 году он покидает Германию, переезжает в Чикаго, а затем в Нью-Йорк. В

начале 1960-годов Фромм писал о необходимости здорового рационального мышления ради безопасности во всём мире. Осенью 1962 года Фромм приезжал в Москву, принимал участие в качестве наблюдателя в конференции по разоружению.

Идейные предшественники Фромма – Зигмунд Фрейд, Карл Маркс, иудаизм, дзен-буддизм. Приведём краткое описание основных идей Фромма.

Люди утратили своё единство с природой и друг с другом. Способность человека мыслить является и благом, и проклятием. Сознание позволяет человеку выжить, с другой стороны, заставляет его разрешать самые сложные проблемы.

Поведение человека мотивируется такими физиологическими потребностями как голод, безопасность, секс и т. д. Удовлетворение этих потребностей не приводит к разрешению смысла человеческой жизни. Только потребности, присущие человеку, выявляющиеся в ходе эволюции человеческой культуры, могут помочь человеку воссоединиться с природой.

Перечислим эти *экзистенциальные* потребности человека.

**Потребность человека в установлении связей с другими людьми.** Существуют три основных направления установления связей: *подчинение, власть и любовь*. Подчинение и власть не подходят для этой цели, т.к. *союз покорного и властного человека носит временный характер*. В глубине такого союза почти всегда лежит бессознательное чувство враждебности. Поэтому наиболее продуктивная стратегия установления прочной связи – это любовь – «союз с кем-то, или с чем-то, находящимся вне человека при условии сохранения обособленности и целостности своего Я». Основными элементами любви являются: *забота, ответственность, уважение и знание*.

**Потребность в преодолении себя.** Человек может преодолеть свою пассивную природу как путём созидания, так и путём разрушения. Человек – единственный биологический вид, который может убивать не ради выживания.

**Потребность в обнаружении своих корней.** Эта потребность усиливается, когда человек находится вне человеческого общества.

**Потребность самоидентичности и самоотождествления.** Самоидентичность для большинства людей – это привязанность, преданность к другим людям или институтам – профессии, на-

ции, религии, социальной группе. В древности и в средневековые люди отождествляли себя со своим кланом. Капитализм существенно раздвинул экономические и политические свободы. С другой стороны, взлёт капитализма вселил в людей чувство тревоги, изоляции и бессилия. ***Цена свободы стала выше, чем её преимущества.*** В настоящее время люди частично или полностью оторваны от природы, поэтому инстинкт самосохранения толкает их самостоятельно формировать концепцию своего Я и отвечать за свои действия. Психически здоровые люди имеют меньшую потребность соответствовать толпе. Сильная сторона их самоидентичности – это её подлинность.

**Потребность в системе ценностей.** Для многих людей внутренне согласованная система взглядов на мир имеет принципиальное значение. Явления и события, находящиеся вне этой системы, этим человеком трактуются как неразумные. Ради сохранения своей системы ценностей некоторые люди предпринимают радикальные шаги (Сталин, Гитлер).

Фромм считает, что **характер психически нормального человека** – это относительно постоянная совокупность всех устремлений индивида, не являющихся инстинктивными по своей природе. Он выделяет пять путей ориентации личности – одну *продуктивную* и четыре *непродуктивные*. Продуктивная или социальная ориентация (познание себя и других) формируется на основе работы сознания, труда и любви. Люди с непродуктивной ориентацией могут принадлежать следующим типам: *рецептивный, эксплуативный, накопительский, рыночный*.

Фромм выделяет следующие три формы психических расстройств.

**Некрофилия** – чувство дискомфорта в обществе, переходящее в ненависть. Такая личность склонна к жестокости, агрессии и насилию.

**Нарциссизм** – повышенное внимание к собственной персоне. В злочастственном проявлении нарциссизм означает игнорирование всего. Индивид игнорирует всё, даже то, что не имеет к нему никакого отношения.

**Ницестуальный симбиоз** – нарциссизм в мягкой форме – чрезвычайная зависимость от матери или человека, который её заменяет. Люди, подверженные ницестуальному симбиозу, часто теряют свою индивидуальность.

Фромм ввёл собственную методологию психотерапии. Он считал, что для того, чтобы познать пациента, в некоторых случаях не обязательно углубляться в науку. Во многих случаях пациенту очень помогает искренний интерес к его жизненным проблемам. Своей системе он дал название *гуманистический психоанализ*. Чтобы лучше узнать пациентов, Фромм использовал содержание снов, учитывая, что символика снов не может быть универсальной.

Э. Фромм стремился перенести акцент с биологических мотивов человеческого поведения в психоанализе, на социальные факторы формирования личности и тем самым уравновесить эти два первостепенные начала.

## ***АБРАХАМ МАСЛОУ. ТЕОРИЯ САМОАКТУАЛИЗАЦИИ***



Основные потребности  
универсальны.  
Полное использование своих  
возможностей является идеалом  
развития человека.

Абрахам Харольд Маслоу (1908– 1970), видный американский психолог, один из основателей гуманистической психологии, родился в Нью-Йорке, окончил колледж Нью-Йорка и Висконсинский университет. В 1931г. Маслоу получил степень доктора. Его диссертация касается отношения между доминированием и сексуальным поведением у приматов. Маслоу полагал, что лучшее понимание сексуального функционирования в значительной степени усовершенствует приспособленность человека. Наибольшую известность принесла Маслоу его теория о мотивации. Его модель иерархии потребностей нашла широкое применение в экономике, занимая важное место в построении теорий мотивации и поведения потребителей.

В 1967г. и 1968г. Маслоу избирался президентом Американской психологической ассоциации. В противовес детерминистским учениям, фрейдизму и бихевиоризму Маслоу подчеркивал роль свободы и способности человека к самоактуализации.

Идейными предшественниками Маслоу были: психоанализ, социальная антропология, гештальтпсихология. Он считал, что психоанализ – лучшая система анализа для психопатологии и наилучшая возможная психотерапия. Вместе с тем, он счёл психоаналитическую систему совершенно неудовлетворительной в качестве общей психологии, как теории всего человеческого мышления и поведения. По мнению Маслоу, психоанализ представляет одностороннее, искажённое подчёркивание человеческих слабостей и недостатков.

Рассмотрим основные идеи творческой деятельности Маслоу.

### ***Иерархия потребностей***

Маслоу считает, что невроз и психологические неприспособленности вызываются лишением удовлетворения определённых фундаментальных потребностей, так же, как недостаток определенных витаминов вызывает физическую болезнь. Примерами фундаментальных потребностей могут служить физиологические потребности, такие, как голод, жажда и т. п. Неудовлетворение этих потребностей ведёт, в конце концов, к болезни. Фундаментальные потребности присущи всем индивидуумам. Объём и способы их удовлетворения различны в различных обществах, но они не могут полностью игнорироваться.

Согласно Маслоу, человеческая природа включает определённую иерархию потребностей, которые имеют генетическое происхождение. К наиболее глубинным потребностям относятся физиологические – потребности в воздухе, воде, пище, укрытии, сне и воспроизведении. За ними следуют потребности в безопасности и защите. Почувствовав себя в безопасности, человек стремится удовлетворить жажду любви, самоуважения и уважения со стороны окружающих, принадлежности к определённой социальной группе. Кроме основных потребностей, существуют потребности высшего уровня – правда, порядок, справедливость, красота, единство, лёгкость достижения цели и самодостаточность.

Таким образом, Маслоу выделяет пять уровней потребностей:

1. Физиологические (пища, вода, сон и т.п.).
2. Потребность в безопасности (стабильность, порядок).
3. Потребность в любви и принадлежности (семья, дружба).
4. Потребность в уважении (самоуважение, признание).
5. Потребность самоактуализации (развитие способностей).

**Диаграмма.** Маслоу показывает, в каком порядке человек в среднем удовлетворяет свои потребности. Хотя статистически диаграмма верна, бывают случаи, когда самоактуализация для человека важнее и еды, и секса.



### **Теория самоактуализации**

В последние годы жизни Маслоу занимался созданием психологии самоактуализирующейся личности. Он показывал, что полное использование способностей, возможностей и т. п., является идеалом развития любого человека. Он выделяет восемь способов, которыми индивидуум может самоактуализироваться, восемь типов поведения, ведущих к самоактуализации.

1. Переживать полное, живое, беззаботное, с полной концентрацией и полным впитыванием.
2. Каждый выбор решать в пользу роста. Каждый выбор (между ростом и безопасностью, между прогрессом и регрессом и т.п.) имеет свои позитивные и негативные аспекты. Выбирать рост –

значит открыть себя новому, неожиданному опыту, но рисковать оказаться в неизвестном.

3. Становиться реальным, существовать фактически, а не только в потенциальности, например, решить для себя, нравится ли тебе самому определенная пища или фильм, независимо от мнений и точек зрения других.

4. Честность и принятие ответственности за свои действия (не позировать, не стараться хорошо выглядеть или удовлетворять своими ответами других). Каждый раз, когда мы ищем ответы внутри, мы соприкасаемся со своей внутренней самостью.

5. Развитие лучшего жизненного выбора.

6. Развитие своего потенциала.

7. Ощущение «Пик-переживания». В такие моменты мы думаем, действуем и чувствуем наиболее ясно и точно. Мы больше любим и в большей степени принимаем других, более свободны от внутреннего конфликта и тревожности, более способны конструктивно использовать нашу энергию.

8. Обнаружение своих «защит» и отказ от них. Нам нужно лучше сознавать, как мы искажаем свой образ и образы внешнего мира посредством репрессий, проекций и других механизмов защиты.

## ЭРИК БЁРН. ТРИ АСПЕКТА ЛИЧНОСТИ



В разных ситуациях  
межличностного общения могут  
активизироваться различные  
состояния «Я»:  
Родитель, Взрослый, Ребёнок.

Эрик Леннард Бёрн (1902 – 1970) – американский психолог и психиатр. Родился в Монреале в семье выходцев из России. В 1935 году получил степень доктора. В 1936 году он открыл

свою психиатрическую резиденцию в Психиатрической Клинике Медицинской Школы Йельского Университета, где работал в течение двух лет. В 1939 году Бёрн стал американским гражданином. Во время второй Мировой Войны, он служил в Медицинском Корпусе, где был повышен до звания майора. После войны возобновил психоаналитическое обучение в Сан-Францисском психоаналитическом институте. В 1947 году приступил к аналитической работе с Эриком Эриксоном, с которым проработал два года.

### ***Возникновение трансактной теории***

В начале своей карьеры психиатра Бёрн специализировался на психоанализе. Однако его не удовлетворяла малая эффективность ортодоксального психоанализа. Важнейшим принципом для Бёрна была скорейшая и радикальная помощь клиенту. Бёрн задаётся целью разработать такую психотерапевтическую концепцию, применение которой обеспечивало бы «полное излечение за минимальное время». Он разработал собственную теорию личности и систему лечения больных – *транзактный анализ*.

Развивая идеи психоанализа, общей теории и метода лечения нервных и психических заболеваний, Берн сосредоточил внимание на межличностных отношениях, лежащих в основе человеческих «трансакций». Он имеет в виду три **Эго-состояний**: **Взрослый** (Я, Эго), **Родитель** (совесть, Супер-эго) и **Ребёнок** (Оно, Ид). Вступая в контакт с окружающей средой, человек, по мнению Берна, всегда находится в одном из этих состояний.

В течение десяти лет Берн исследовал проявления интуиции. Он обнаружил, что может довольно точно угадать профессию пришедшего к нему человека. Это открытие привело к написанию Берном ряда статей об интуиции, которые, в свою очередь, привели к развитию теории трансактного анализа. Со временем Эрик Бёрн стал видеть в каждом клиенте образ эго, связанный с детством человека.

Бёрн предположил, что **Я** человека может направлять его поведение, руководствуясь тремя типами логики - логика Родителя, логика Взрослого (направленная на объективную переработку информации и принятие решений) и логика Ребён-

ка. Учитывая, что состояние личности напрямую влияет на его поведение, Бёрн считал важным шагом разработать правила поведения личности. Он выделил три типа поведения: *процедуры* и *ритуалы* (например, приветствия, прощания и т.п.), ступенькой выше стоят *развлечения*, или времяпрепровождения (это может быть обсуждение какого-нибудь вопроса безо всякой психологической цели), а на самом верху находятся так называемые взаимодействия (игры), изучению которых посвящен трансактный анализ Бёрна.

Позже Бёрн стал различать два взрослых состояния человека, одно – рациональное, которое он называл Взрослым, и другое – не обязательно рациональное, которое он называл Родителем, потому что оно, как правило, было скопировано с его родителей.

**Трансакция** – это единица общения (действие, направленное на другого человека). **Игры** – это стандартные цепочки трансакций. Игра, по Берну, в отличие от остальных типов поведения человека всегда содержит в себе цель. Некоторые игры приносят вред человеку и обществу. Бёрн видит необходимость в освобождении человека от таких игр и как средство освобождения предлагает трансактный анализ.

К концу 60-х годов его работа «*Игры, в которые играют люди*» была развита почти полностью. С 1965 года по 1970 год он написал свою книгу «*Люди, которые играют в игры*». В этих работах Бёрн рассматривает формы и возможности взаимоотношений между людьми и результаты этих взаимоотношений.

**Трансактный анализ** (или анализ взаимодействий) можно использовать как для формирования «социального контроля», так и для выполнения основной терапевтической работы. Он позволяет диагностировать игры и состояния Я, а также безопасно вымешивать стремления Ид и выводить человека из зависимости от игры.

Раскрытие игры и лечение производятся на сеансе групповой терапии. Терапевтическая группа пациентов представляет собой модель общества. Психолог занимает позицию взрослого и, наблюдая пациентов в общении, обнаруживает игры, в

которые они играют, а потом решает, каким образом дать Взрослому пациенту обнаружить эту игру.

### **Классификация взаимодействий и игр**

Взаимодействия могут быть: с самим собой, между двумя людьми и большим количеством людей. Можно выделить *четыре типа взаимодействий*.

**Операция** – серия простых, дополнительных коммуникаций с заранее известными целями, где задействованы не только Взрослые состояния.

**Ритуалы** – стереотипная серия простых, дополнительных, заданных внешними обстоятельствами и контролируемыми родительскими состояниями взаимодействий, знак взаимного признания.

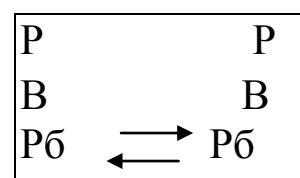
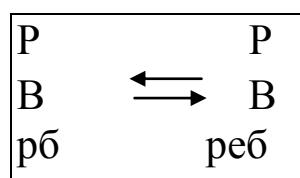
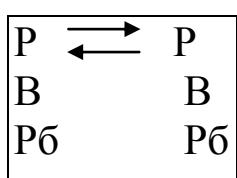
**Развлечение** (времяпрепровождение) – серия простых дополнительных взаимодействий, сгруппированных вокруг одной темы с целью структурирования определённого интервала времени.

**Близость** – свободный от игр, искренний обмен чувствами, без эксплуатации, исключающий извлечение выгоды. Различают *три типа игр: в жертву, преследователя, избавителя*. Например, руководитель попустительского стиля руководства может быть жертвой, преследователем (авторитарный стиль) и избавителем (демократический стиль).

В играх взаимодействия могут происходить между разными состояниями **Я** (например, стимул исходит от Взрослого к Взрослому, реакция – от Родителя к Ребёнку). Игры могут быть **скрытыми** (то есть кроме видимых социальных трансакций, общение может содержать психологический подтекст).

Ритуалы и времяпрепровождение в основе имеют несложные трансакции. Чаще всего это взаимодействия типа Ребёнок-Ребёнок, Родитель-Родитель, Взрослый-Взрослый, где и стимул, и реакция исходят от одного и того же состояния **Я**.

Рассмотрим примеры трансакций.



Трансакция между сотрудниками.

- Эти начальники хорошо устроились: требуют от нас то, что сами не выполняют.
- Что позволено начальнику, не позволено подчинённому.

Трансакция «обмен информаций».

- Не подскажете, который час?
- Сейчас без четверти двенадцать.

Трансакция между сотрудниками.

- Может сбегаем посмотрим сериал, пока начальства нет?
- Давай.

Трансакция «Начальник – подчинённый».

- Опаздывая, вы подрываете свой авторитет.
- Я понимаю и сделаю необходимые выводы.

Трансакция «Начальник – подчинённый».

- Как Вам не стыдно опаздывать!?
- Извините, больше не буду.

Трансакция «Ученик – учитель».

- А за что вы мне поставили тройку?
- Ты забыл, что квадратный корень имеет и значение со знаком минус.

### ***Анализ игр***

Каждое состояние: *Родитель*, *Взрослый*, *Ребёнок* в разных ситуациях межличностного отношения может активизироваться по-разному и по-своему относится ко времени. Детское состояние время не ценит. Родительское состояние живёт в прошлом. Взрослое состояние умеет ценить время.

Выделяются два варианта структурирования времени: часовое и целевое. При часовом структурировании человек живёт по расписанию, исходя из затрат времени. Наиболее дисциплинированные люди ежедневно по часам расписывают свой день.

***При целевом структурировании*** времени люди действуют в соответствии с поставленными целями, не обращая внимания на временные затраты. Такие люди достигают основных своих целей. Часто они признают себя важными персонами и ломают временные графики других людей.

***Положительный Родитель*** включает характеристики, благоприятствующие индивидуальному развитию, самоуважению человека (гуманизм, правдивость, понимание, близость). Консерва-

тивный *Родитель* – высоко критичный, карающий, консервативный, неадаптивный.

*Рациональный Взрослый* – адаптивный, с хорошо развитым чувством реальности, полно и быстро получающий информацию и обрабатывающий её, ярко проявляющий направленность к цели, гибкое поведение, ориентированное на разрешение проблем.

*Иrrациональный Взрослый* – с искаженным чувством реальности и обработки информации. Позитивный ребёнок – преобладает интерес к жизни, радость, интуиция, поиск удовольствий, сговорчивый, легко воспитуемый, адаптирующийся.

Трудный ребёнок - импульсивный, эгоцентричный, мятежный.

### **Анализ жизненных сценариев**

В отличие от классических психоаналитиков, которые доводят анализ переживаемых клиентом проблем до его первых дней жизни, Бёрг считал необходимым довести анализ до истории жизни его родителей и других предков.

Важнейшая часть анализа – выделение сценариев индивида. Жизненный сценарий – это неосознаваемые планы жизни, зачастую запланированные предками. Например, отец хочет видеть своего сына учёным, вопреки желаниям сына стать футболистом.

Сценарии основываются на запретах и предписаниях. Предписания сообщают ребёнку, что он должен делать, запреты – от чего он должен воздержаться. Типичные предписания и запреты могут быть, например, такие: веди себя прилично, не капризничай, не высовывайся, будь хорошей девочкой, много работай, должен быть лучшим в классе, вратарь плохо, не выноси сор из избы, не связывайся и т. п.

Жизненные сценарии формируют четыре возможные жизненные позиции субъекта:

1. Я неблагополучный – вы благополучные (депрессивность, самообесценивание).
2. Я неблагополучный – вы неблагополучные (безнадежность, отчаяние).
3. Я благополучный – вы неблагополучные (превосходство).
4. Я благополучный – вы благополучны (успех).

Анализ сценариев показывает, что при необходимости нужно стараться повысить возможность эмоциональной установки че-

ловека и сформулировать уверенность в себе.

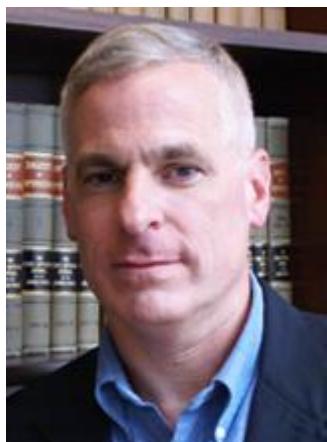
Все три состояния «Я» настороженно относятся к близости. Родительское состояние боится быть скомпрометированным близостью, считает, будто близость расценивается окружающими как проявление слабости. Оно допускает близость только в частной жизни. Взрослый понимает, что близость - это такое состояние, в котором человек особенно незащищён. Детское состояние боится расплаты за близость.

### **Применение.**

Трансактный анализ объясняет, как в детстве происходит образование паттернов (образцов) нашего поведения; почему мы продолжаем использовать стратегию детского поведения в нашей взрослой жизни даже тогда, когда это приводит к саморазрушительным и болезненным результатам.

Трансактный анализ имеет широкое применение в медицине и социальной среде, используется для анализа взаимодействий людей, анализа систем и организаций, помогает понять, как люди выражают свою индивидуальность в поведении.

### **ГАРРИ САЛЛИВАН**



Один из важнейших вопросов психологии – это формирование приспособления личности к окружающим людям посредством развития её защитных механизмов.

Гарри Стэк Салливан (1892 – 1949) – американский психиатр и психолог, один из основоположников неофрейдизма, **основатель межличностной теории психиатрии**, родился в США, впервые получил широкую известность как психотерапевт, занимаясь лечением шизофрении у молодых людей. утверждал,

что человеческую личность можно изучить лишь с помощью научного исследования межличностных отношений. Основной целью своей психотерапии считал формирование приспособления личности к окружающим людям посредством развития её защитных механизмов. Разработал метод «психиатрического интервью» («психиатрической беседы»), обеспечивающего активное воздействие психиатра на межличностную ситуацию. Оказал влияние на развитие модернистских версий психоанализа, психиатрию, психологию и социологию малых групп.

Ниже приведены основные идеи теории Салливана.

1. Безопасность, дискомфорт, тревожность. Проявления человека могут быть разделены на две категории: получение удовлетворения (потребностей в еде, пище, во сне, в сексе и другие физиологические потребности) и обеспечение безопасности. Деятельность, направленная на обеспечение безопасности, имеет культурные корни. Это всё: действия, речь, мысли и побуждения, относятся, скорее, к индивидуальности личности и внедрённой в неё культуре, чем к организму человека. Когда же удовлетворение необходимо осуществить путём, который не допускается в данной культуре, возникает ощущение небезопасности и дискомфорта, тревожности.

2. Удовлетворение биологических влечений обычно сопровождается снятием физического напряжения, как во внутренних органах, так и в скелетных мышцах; происходит это непроизвольно. Под действием нервной системы расслабляются внутренние органы. Удовлетворение снимает необходимость в дальнейших действиях. Препятствие в удовлетворении желания, тревожность и опасность производят противоположный эффект.

3. Эмпатия (эмоциональные отклики в элементарных формах) помогает ребёнку понимать любые эмоциональные состояния родителей, – относящиеся к удовольствию и к тревоге, к одобрению и порицанию. Она продуцирует у ребёнка различные полярные состояния – тревогу и эйфорию, напряжение и релаксацию, комфорт и дискомфорт – через эмоциональное заражение от родителя.

Ребёнок приобретает способность при помощи эмпатии угадывать эмоциональное состояние родителей. Например, ребёнок будет испытывать трудность во время кормления, если мать к этому моменту будет рассержена или расстроена.

Затаённое беспокойство, вытесненное желание – всё это индуцирует в ребёнке соответствующее чувство с характерными признаками, которые бессознательно воспринимаются ребёнком, рождая внутри него то же состояние, что и у родителя. Чем чувствительней ребёнок, тем более он впечатлителен.

4. На следующих стадиях развития индивид приобретает способность задавать вопросы и сравнивать свои ощущения, однако он так никогда и не избавляется от влияний, испытанных им, когда он ещё не умел мыслить и анализировать.

5. Любое переживание, входящее в конфликт с самостью, вызывает тревожность и обусловливает собой такое поведение, которое направлено на нивелирование его истинного смысла. Переживание может быть проигнорировано, диссоциировано, либо «не понято». По терминологии Фрейда, в действие вступают эго-защиты.

6. Самость к стремлению сохранять относительно фиксированную форму, даже если она кажется жалкой и убогой. Иногда самость ребёнка оказывается наполненной ненавистью. Когда стремление ребёнка к нежности встречает отпор родителей, возникает ассоциативная связь «нежность-тревога», и в дальнейшем, чувствуя нежность, он ощущает ухудшение состояния. Возникает угроза развития параноидальных страхов преследования.

## АННА ФРЕЙД



Анна Фрейд (1895 – 1982) – британский психоаналитик австрийского происхождения, дочь и преемница Зигмунда Фрейда, основательница детского психоанализа. Когда Анне исполнилось 23 года, она прошла двухгодичный курс психоанализа у своего отца.

Через несколько лет она становится практическим психоаналитиком, работающим с детьми и читающим родителям лекции о том, как психоаналитическая теория может помочь в их нормальных отношениях с детьми.

Анна Фрейд сделала значительный вклад в психоанализ. Она разработала методику применения психоанализа при лечении маленьких детей, попавших в трудные ситуации, разработала концепцию защитных механизмов **эго** – процессов, с помощью которых **эго** предохраняет себя от осознания конфликтов между «Оно» и «Супер-эго».

В 1947 Анна Фрейд основала в Лондоне Хэмпстедскую клинику – крупнейший в мире детский психоаналитический лечебный и учебный центр. До конца своей жизни она продолжала работать с детьми, готовить учителей и расширять рамки психоанализа. Анна Фрейд выполнила огромную общественную работу. Во время войны она помогала в организации и руководила работой приюта в Лондоне.

## МЕЛАНИ КЛЯЙН



Мелани Кляйн (1882 – 1960) – австро-английский психоаналитик, одна из создателей детского психоанализа, основатель игровой психоаналитической терапии, создатель собственной школы психоанализа.

Мелани Кляйн (1882 – 1960) – австро-английский психоаналитик, одна из создателей детского психоанализа, основатель игровой психоаналитической терапии, создатель собственной школы психоанализа. Занималась проблемами детского психоанализа, при этом делала акцент не на сексуальном аспекте взаимоотношений матери и ребёнка, а социальном и когнитивном. По её представлениям, инстанция **Сверх-Я** формируется в два года. Проводила психоанализ детей в форме игровой терапии. Психика малыша зависит от динамики двух элементов: зависти и благодарности.

Занималась исследованиями взрослых. Расширила рамки изучения бессознательного. Согласно теории Кляйн, агрессия расщепляет психику, а любовь снова объединяет. Эмоциональная жизнь очень маленького ребёнка определяет его психическое здоровье во взрослом возрасте.

Мелани Кляйн обратила внимание на раннее развитие младенца, в частности, на развитие у человека таких качеств, как зависть, жадность, ненависть, ревность, с одной стороны, и благодарность, щедрость, доброта – с другой.

Зависть и благодарность – это итоговая клиническая и теоретическая работа психоанализа Мелани Кляйн.

## ДОНАЛЬД ВИННИКОТ



Дональд Винникот (1896 – 1971) – крупнейший английский детский психиатр и психоаналитик. Он показал, что в основе формирования личности лежит, прежде всего, ощущение бытия.

Дональд Винникот (1896 – 1971) – крупнейший английский детский психиатр и психоаналитик.

Он показал, что в основе формирования личности лежит, прежде всего, ощущение бытия.

Это значит, что ощущение собственного существования более важно, чем другие влечения, например, сексуальные или агрессивные. По его мнению, многие из конфликтов, которые проявляются в эдипов период, можно также наблюдать у очень маленьких детей.

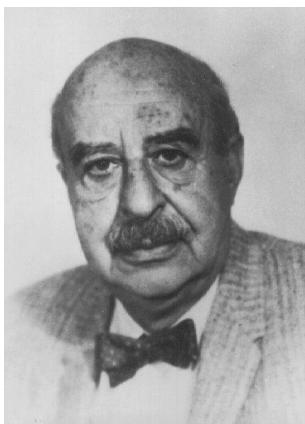
## **КОХУТ ХАЙНЦ**



Кохут Хайнц (1913 – 1981) – американский психоаналитик. Родился в Вене. Он создал свою теорию «я – психология» и пытался ответить на вопрос, как психоанализ может залечить некоторые нарциссические процессы.

Кохут Хайнц (1913 – 1981) – американский психоаналитик. Родился в Вене. Он создал свою теорию «я – психология» и пытался ответить на вопрос, как психоанализ может залечить некоторые нарциссические процессы. Основой психического расстройства рассматривался не конфликт, а недостаток эмоционального тепла в раннем детстве, компенсировать который возможно и необходимо во взаимоотношениях пациента и психотерапевта (пациентом надо восхищаться и демонстрировать уважение).

## **ФРИЦ ПЕРЛЗ.**



Фриц Пёрлз (1893 – 1970) – родился в Германии, **основатель гештальттерапии** (совместно с Лаурой Пёрлз). Они занимались психоанализом с первыми учениками Фрейда. В 1946 году эмигрировали в США.

Смысл слова «гештальт» в переводе с немецкого означает конфигурация, точнее, – определённая организация частей, которая образует нечто целое.

Основатели гештальттерапии считали, что человека следует рассматривать как целостную живую систему, включённую во взаимодействие с окружающим миром, причём сама психологическая жизнь человека – это процесс образования гештальтов, т.е целост-

ных образов наличной ситуации. Под целостностью организма понимается единство физической и ментальной активности человека.

Основным теоретическим принципом гештальттерапии является убеждение, что способность индивида к саморегуляции ничем не может быть адекватно заменена. Поэтому особое внимание необходимо уделить развитию у пациента готовности принимать решения и делать выбор.

Большое внимание психотерапевт уделяет «языку тела», являющемуся более информативным, чем вербальный язык, которым часто технические процедуры в гештальттерапии называются играми. Разнообразные действия, выполняемые пациентами по предложению психотерапевта, способствуют более непосредственной конфронтации со значимыми переживаниями. В процессе игр пациенты входят в разные образы, отождествляются со значимыми чувствами и переживаниями.

## ГЕШТАЛЬТПСИХОЛОГИЯ

Гештальт (от немецкого – форма, образ, структура) – пространственно-наглядная форма воспринимаемых предметов, чьи существенные свойства нельзя понять путём суммирования свойств их частей. Другими словами гештальт – это функциональная структура, упорядочивающая многообразие отдельных явлений. Восприятие не сводится к сумме ощущений, а свойства фигуры не описываются через свойства частей.

Гештальтпсихология основана в Германии в 1912 году. Основатели – немецкие психологи *M. Вертгеймер, К. Коффка и В. Кёллеру*. Выступая против выдвинутого психологией принципа расчленения сознания на элементы и построения из них сложных психических феноменов, они предлагали идею целостности образа. Таким образом, они выдвинули программу изучения психики с точки зрения целостных структур – гештальтов.

Ниже, как пример, приведён классический гештальт-рисунок «девушка-старуха». Одни и те же элементы изображения могут восприниматься как детали рисунка либо девушки, либо старухи.

Гештальтпсихология считала, что целое не выводится из суммы свойств и функций его частей (свойства целого не равны сумме

свойств его частей), а имеет качественно более высокий уровень.

Гештальтпсихология выступала против ассоциативной психологии, расчленяющей сознание на элементы. Она изменила прежнее представление о сознании, доказывая, что его анализ призван иметь дело не с отдельными элементами, а с целостными психическими образами.



Многие психологи сильно критиковали представителей гештальтпсихологии за то, что они отрицают роль активности прошлого опыта. Однако последние годы в связи с развитием идей системного подхода в психологии наблюдается определённое возрождение интереса к гештальтпсихологии.

Гештальтпсихология наряду с феноменологией и психоанализом легла в основу гештальттерапии Ф. Пёрлза.

## **БИХЕВИОРИЗМ**

Бихевиоризм – научающее направление – одно из направлений в психологии, программу которого провозгласил в 1913 году американский исследователь **Джон Уотсон**. Он считал, что надо изучать не сознание, а поведение человека вызываемого какими-либо внешними воздействиями.

В начале XX века Бихевиоризм становится главным течением американской психологии. До его появления большинство психологических исследований ориентировалось на **«интроспективный метод»**, при котором требовалось, чтобы исследуемый сам докладывал о своём психическом состоянии.

Бихевиористами применялись два основных направления для исследования поведения – **проведение экспериментов** в лабораторных (искусственно создаваемых и управляемых условиях) и **наблюдение за субъектами** в естественной для них среде обитания.

Бихевиористы полагали, что благодаря манипуляциям внешними стимулами можно формировать у человека разные черты поведения. В частности, в исследованиях Уотсона показано, что, если сочетать безусловные стимулы, вызывающие у младенца эмоцию страха (резкий звук, потеря опоры), с другими, первоначально нейтральными (например, показ белого кролика), то через некоторое время реакция страха может вызваться уже одним только показом кролика.

Другим вариантом ревизии классического бихевиоризма стала концепция оперантного бихевиоризма **Б. Скиннера**, разработанная в 30–х годах XX в., где было модифицировано понятие реакции.

Отрицая роль внутренних ненаблюдаемых свойств (целей, мотивов, представлений, мышления, самосознания, психической саморегуляции и т. д.) в поведении и деятельности человека, бихевиоризм не смог непротиворечиво объяснить все проявления поведения. Тем не менее, бихевиоризм внёс большой вклад для разработки теорий стимулирования и социального (трудового) поведения личности.

Впоследствии положил начало возникновению и развитию различных психологических и психотерапевтических школ

(необихевиоризм, когнитивная психология, поведенческая терапия, нейролингвистическое программирование (НЛП) и другие).

Существует множество практических приложений бихевиористской психологической теории.

В бывшем СССР бихевиоризм рассматривался как буржуазное извращение психологии, особенно активно критиковал этот подход А. Н. Леонтьев. К бихевиоризму были близки существовавшие в СССР в 1920-е – 1930-е годы «Объективная психология» П. П. Блонского и «Рефлексология» В. М. Бехтерева.

## **КОГНИТИВНАЯ ПСИХОЛОГИЯ**

Когнитивная (познавательная) психология возникла в конце 50-х – начале 60-х годов XX века как альтернатива бихевиоризму.

Она занимается изучением познавательных и умственных процессов человеческого сознания, вопросами поведения человека, восприятия речи, функционирования памяти, внимания, чувств, представления информации, логического мышления, воображения, способности к принятию решений.

Представители: Джордж Келли, Альберт Бандура, Джудиан Роттер, Уолтер Мишель. Многие положения когнитивной психологии лежат в основе современной психолингвистики.

## **ГУМАНИСТИЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ**

В 50 – 60 годы XX века возникает гуманистическая психология. Сторонники этого направления считают, что бихевиоризм – это рычаг для создания управляемого общества, «в котором поведенческие науки используются как инструмент управления людьми, причём не только поведением, но и мыслями». Представители: К. Роджерс, Ш. Бюллер., А. Маслоу.

Гуманистическая психология противопоставила себя как бихевиоризму, так и психоанализу.

Представители гуманистической психологии в отличие от бихевиористов утверждают, что исследования животных не могут дать развёрнутый материал для понимания человека.

Психоанализ подтверждает, «что общество находится в непрерывном конфликте с индивидом, так как требования жизни в обществе не соответствуют природе человека». Гуманистическая психология исходит из того, что человек по природе добр, причина его злости и агрессивности – это общество. Согласно гуманистической психологии, человек в его лучшем виде, высоко оценивающий себя и живущий полной жизнью, способен ценить людей, хорошо к ним относиться и даже находить в этом удовольствие.

Представители гуманистической психологии утверждают также, что сексуальные побуждения не самые сильные силы в человеке и их неудовлетворенность не приводит к психическому расстройству, как утверждал Фрейд. По их мнению, наиболее мощные силы, которые могут вывести человека из равновесия – это его внутренние противоречия. Человек постоянно ищет внутреннюю гармонию. Поэтому необходимо выявить духовные, физические и другие потребности человека.

## ЭКЗИСТЕНЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ

Экзистенциальная психология – направление в психологии, основанное на принципах гуманистической психологии. Исходит из первичности бытия человека, с которым органически связаны базовые экзистенциальные проблемы – стресс и тревога. Представителями данной психологии являются: Р.Мэй, Л.Бинсвангер, М.Босс, Е.Минковски, В.Франкл, Дж.Бьюдженталь.

В центр внимания ставятся не внешние силы, обуславливающие поведение человека, а его собственная индивидуальность, которая себя узнаёт, проверяет или осуществляет. Эта индивидуальность проявляется в различных формах любви, при переживаниях стыда, при смене настроения.

Психологи этого направления выделяют ряд проблем: жизни и смерти; свободы и ответственности; общения и одиночества; смысла и бессмыслицы существования. Они считают, что конкретный человек имеет уникальный личный опыт, который не может быть сведен к универсальным правилам.

На основе данных теоретических посылок развивается экзистенциальная психотерапия, направленная на восстановление аутентичности личности, которая достигается за счёт глубинной личностной рефлексии.

Значительный вклад в развитие психологии XX века внесли российские и советские ученые Гальперин П.Я., Выготский Л.С., Леонтьев А.Н., Лuria A.P.

Гальперин П.Я. рассматривал психические процессы, он автор концепции поэтапного формирования умственных действий (образов, понятий). Практическая реализация этой концепции позволяет существенно повысить эффективность обучения.

Выготский Л.С. ввёл понятие о высших психических функциях как специфически человеческой, социально обусловленной форме психики, а также заложил основу культурно-исторической концепции психического развития человека.

Леонтьев А.Н. провёл цикл экспериментальных исследований, раскрывающих механизм формирования высших психических функций как процесс «вращивания» высших форм орудийно-знаковых действий в субъективные структуры психики человека.

Лuria A.P. является одним из создателей новой области психологической науки – **нейропсихологии**. Особое внимание он уделял проблемам мозговой локализации высших психических функций и их нарушений.

## ВОСТОЧНЫЕ ТЕОРИИ

**ЙОГА.** Учение (и метод), направленное на самореализацию через успокоение психики, сосредоточенности и контроля над сознанием. В буквальном переводе из *санскрита* (литературно обработанная разновидность древнеиндийского языка) означает связь, единение, сосредоточивание. Йога признаёт существование в человеке несознаваемых сил и считает, что с помощью дыхательных и других упражнений можно управлять психикой, физиологией человека. Впервые йога упоминается в древнеиндий-

ских Ведах, самом древнем из известных литературных источников (самые ранние Веды датируются 2500 г. до н. э.).

Общий принцип йоги – аскетизм: голодание, молчание, не по-такание своим желаниям. Идеал йоги – получение удовольствия из самого себя. Многие не знают, что источник радости в них самих.

Рассмотрим значение некоторых основных понятий в йоге, которые имеют большое значение при сосредоточенности.

*Дух* безграничен и не определён. «Я» – проявление духа в отдельном человеке. Сознание участвует во всех мыслительных процессах.

*Карма* – результат деятельности. Перед началом действий необходимо поменять негативные действия и мысли на позитивные, чтобы потом не сожалеть о происходящем.

*Гуру* – учитель, который подталкивает ученика за пределы имеющихся внутренних барьеров.

**СУФИЗМ.** Суфизм (от арабского «суф» – шерсть) – мистическое течение в исламе, возникшее в рамках суннизма в VIII– IX веках и окончательно сформировавшееся в X–XII веках в самостоятельное религиозно-философское учение. Суфизм – это путь очищения души (нафс) от скверных качеств и привития похвальных качеств духу (рух). Суфизм является живой практикой ислама. Всё, противоречащее Шариату, не является суфизмом.

Первые суфисты (носившие шерстяные власяницы), жившие в Ираке и Сирии в конце VIII – начале IX веков, стремились постичь «тайный» смысл коранического Откровения, строго следя предписаниям Корана и сунны. Большое значение ранние суфии придавали психологическому анализу, стремились раскрыть истинные мотивы человеческих поступков.

Суфизм – крайне неоднородное течение, к нему примыкают представители различных богословских школ и направлений в исламе.

В IX – X вв. были выработаны основные положения суфизма. Конечной целью суфии считали уничтожение своих личностных качеств и замену их Божественными, либо прямое соединение с Божественной Истиной (хакк). Многие суфии считали себя «божественными избранныками» (вали), «подлинными наследниками» Пророка.

Положения суфизма, противоречившие догматам суннитского ислама, встречали протест некоторых богословов. В ходе гонений на суфизм некоторые его последователи были казнены.

Большую роль в «легализации» морально-этического учения суфизма принадлежит Абдель Кадиру аль-Джиляни. Он стал основателем одного из первых суфийских братств.

Появление братств было вызвано повсеместным распространением суфизма и ростом числа его последователей. Организованный в братства суфизм сыграл большую роль в консолидации мусульман и исламиизации покорённых ими земель.

Параллельно с развитием суфийской практики в братствах в XII веке развивались «философский» суфизм и учения о «единстве бытия». В современной России суфийские традиции наиболее сильны на Северном Кавказе.

**Ступени пути суфия:** *Шариат* – неукоснительное исполнение законов мусульманской религии; *Сулук* – послушничество в роли мюрида при истинном суфийском шейхе (шайхе, ишане). *Марифат* – познание Бога не умом, а сердцем; *Хакикат* – полное постижение истины.

**ДЗЕН-БУДДИЗМ.** Учение дзен возникло в Китае в V веке н. э. Это учение Будды принёс в Китай индийский буддийский монах Бодхидхарма, обосновавшееся в монастыре Шао-Линь. На протяжении 6 – 8 веков дзэн распространялся на территории Кореи, а затем и Японии.

В узком смысле дзэн понимается как направление чисто японского буддизма, появившегося в Японии в XII веке и перенявшее учение одноимённой китайской школы чань, которая к тому времени почти исчезла в Китае.

Японский дзэн претерпел серьёзное развитие и представлен в Японии несколькими школами. В буквальном переводе из японского означает медитация, сосредоточение, созерцание. Будда – это титул, означающий «тот, кто пробуждён, кто достиг определённого уровня, кто стал совершенным человеком».

Дзен считает, что с помощью логики, интуиции, диалогов

можно достичь просветления, совершенства, чтобы прорваться к истинному миру нужно прибегнуть к медитации Гаутамы. Принц Гаутама родился в 563 году до нашей эры в северной Индии (в настоящее время территория Непала). С середины XX века приобрёл популярность среди западной интеллигенции. До Гаутамы было много других Будд. Гаутама говорил, что все люди обладают природой Будды, с помощью практики *дзэн* и возможно выявить эту природу.

В настоящее время словом *дзэн* обозначают как собственно медитативную практику с целью достижения просветленного состояния (*дзадзен*), так и *дзэн*-буддизм.

Считается, что практике *дзэн* невозможно научить. Можно лишь подсказать путь достижения персонального просветления. *Дзэн*-буддизм отрицает превосходство интеллекта над чистым опытом, считая последний совместно с интуицией верными помощниками.

**ТЕОСОФИЯ.** Теософия (с греческого «бог» и «мудрость») – это учение о божестве, которое опирается на субъективный мистический опыт, но в отличие от чистой мистики стремится изложить этот опыт в виде связной системы.

Фундаментальные положения теософии: космическая эволюция, различие духа и души, перевоплощение и др. Эти положения опираются на буддизма, на раннее христианство. Само учение предполагает два уровня: экзотерический (открытый для всех) и эзотерический (для посвящённых).

Теософия стремится объединить различные вероисповедания путём установления тождественности эзотерического смысла религиозных символов разных конфессий.

Благодаря деятельности «теософского общества», основанного русской путешественницей и писательницей Блаватской в 1875 году в Нью-Йорке, теософия стала распространяться в разных странах мира в среде интеллектуалов – преимущественно в Азии, а также в США, странах Европы и в России. В начале 1910-х годов в мире издавалось 50 теософических журналов, в

том числе в России: «Вестник теософии», «Теософическое обозрение», «Теософская жизнь».

**Основные идеи и положения Теософии.** Представители Теософии приняли концепцию, согласно которой человеческое существо состоит из семи принципов (компонентов): *физическое тело, эфирное тело, астральное тело, ментальное тело, человеческий дух, жизненный дух, божественный дух*. Рассмотрим кратко особенности этих компонентов.

При переходе от низших уровней живой природы к высшим (от минералов до человека) количество тел увеличивается.

**Физическое тело** имеет плотную структуру (твёрдое, жидкое и газообразное составляющие организма); имеется у любого природного объекта, но лишь у человека оно предусматривает наличие интеллекта. Остальные тела в Теософии и Оккультизме называются тонкими, т.к. они невидимы человеческому глазу.

Оккультизм – общее название учений, признающих существование скрытых сил в человеке и космосе, доступных лишь для прошедших специальную психическую тренировку.

Физическое тело человека устроено так, чтобы обеспечивать мыслительные процессы.

**Эфирное (жизненное) тело** имеют растения, животные и люди. Эфир – это субстанция (основа). Любое тело должно состоять из какой-то субстанции.

Эфирное тело отвечает за процессы питания, роста и размножения.

Существует четыре вида эфира: химический, жизненный, световой и отражающий. *Химический эфир* обеспечивает усвоение и выделение, *жизненный эфир* отвечает за поддержание вида (размножение его представителей), положительные силы *светового эфира* поддерживают тепло крови, отрицательные связаны с функциями органов чувств. *Отражающий эфир* помогает функционированию памяти. У человека активны все четыре состояния (вида) эфира. У животных в латентном (скрытном) состоянии находится отражающий эфир, а у растений – отражающий и световой. И у животных, и у человека эфирное тело внедрено в селезёнку.

**Астральное тело (тело желаний)** является носителем жела-

ний, эмоций, воображения, наслаждения, страдания, радости и горя. Имеют животные и люди.

**Ментальное тело (тело разума и «Я»)** имеют только люди. Теософия выделяет четыре стадии ментального роста: концентрация, медитация, созерцание, поклонение. Функционирование ментального тела связано с процессами памяти.

*Шнейдер и Гендель* отмечают, что после рождения у ребёнка происходит постепенное пробуждение тел. До семилетнего возраста у детей наиболее активно физическое тело. После смены зубов развивается эфирное тело. В период полового созревания происходит пробуждение астрального тела. С двадцатилетнего возраста происходит развитие ментального тела.

Человек испытывает на себе давление окружающей среды. Возникает опасность, что он окажется в слишком большой зависимости от социальных факторов. Чтобы этого не случилось, человек должен стремиться к тому, чтобы быть выше социальных институтов. Вместе с этим, человек должен развивать в себе альтруистические черты характера.

Основные цели Международного теософического общества заключаются в следующем:

1. Всеобщее братство, вне зависимости от цвета кожи, расы, пола, вероисповедания или касты.
2. Сравнительное изучение религий, науки и философии.
3. Исследование неизвестных законов природы и скрытых внутренних сил человека.

Идеи теософии оказали влияние на мировоззрение Махатмы Ганди, Е. И. Рерих и Н. К. Рериха, В. В. Кандинского и многих других. Исходной точкой Вселенной является «Непознаваемое», неизречённый Абсолют, Безличный Принцип. Высшую триаду составляют Непроявленный Логос, Потенциальная мудрость и Вселенская Мыслеоснова. Нисхождение в мир божественных энергий совершается через сферу Проявленного Логоса, затем через планы: духовный, психический, астральный и материальный. Всё, существующее во Вселенной, в том числе человек, несёт в себе частицу Первопричины. Человек имеет возможность соединиться с Первопричиной.

Человек – отражение проявленного Абсолюта (микрокосм) и его истинное внутреннее «Я» вечно и едино с Божественным «Я» Вселенной.

**Учение о реинкарнации (перевоплощении).** Эволюция человека совершается путём многих рождений и смертей. Каждый раз, рождаясь заново, он приобретает новый опыт и знания. Принцип жить самопожертвованной жизнью, ставя в основу своей жизни служение людям, делает его активным участником божественного творения.

**Закон Кармы – закон причин и последствий.** Единственный закон кармы, закон вечный и неизменный, это гармония в мире материи, столь же абсолютная, какова она в мире духа. Из этого следует, что не карма награждает или наказывает нас, а мы сами награждаем или наказываем себя в зависимости от того, работаем ли мы вместе с природой, пребывая в гармонии с её законами, или же нарушаем их.

**Философская концепция.** В основе концепции теософии лежит семеричный принцип: 7 планов бытия, 7 принципов человека, 7 эволюционирующих рас и др.

Теософия раньше рассматривалась как синоним теологии, означающий совокупность религиозных доктрин и догм о сущности и действиях бога. Позднее теософию стали называть учением о божестве, исходящим из субъективного мистического опыта и стремящиеся изложить этот опыт в виде системы.

Теософия считает, что *конечная цель человека* – достижение максимальных знаний и способностей – связано с духовной эволюцией человека. Поэтому представители этого течения стремились *объединить различные вероисповедания* «через раскрытие тождественности сокровенного смысла всех религиозных символов и создать на этой основе род «универсальной религии», не связанной какой-либо определённой доктриной. Другими словами, делалась попытка перевести религиозно – мистические учения Востока на язык европейской культуры.

Теософия, как течение, сложилась под влиянием различных философских и религиозных концепций (брахманизма, буддизма, индуизма, гностицизма). В 1975 году в Нью-Йорке при её непосредственном участии с целью «образовать ядро всемирного

братства», «содействовать сравнительному изучению религии и философии», «исследовать неизученные законы природы и скрытые силы человека», было основано Теософское общество.

После раскола этого общества (в начале XIX века) из Теософии выделилось новое течение – антропософия. Основатели этого течения Рудольф Штейнер и Макс Гендель стремились установить и/или укрепить связь между человеком и другими элементами природы.

## **НЕЙРОЛИНГВИСТИЧЕСКОЕ ПРОГРАММИРОВАНИЕ**

В конце XX века в США появляется новое направление психологии «Нейролингвистическое программирование» (НЛП). Цель – оказать помощь пациентам в решении их психологических проблем. Первоосновы НЛП были разработаны в 1973 году Джоном Гриндером, профессором лингвистики и Ричардом Бэнделером в сотрудничестве с известным учёным Грегори Бейтсоном. Ряд важных положений этой техники разработан известным американским психотерапевтом Эриком Эриксоном (1902 – 1994).

**Основой создания** этого направления являлись новейшие достижения психологии, психолингвистики, нейрофизиологии и кибернетики. Для достижения цели психиатр может воздействовать как на сознание, так и на подсознание человека.

**Объектом изучения** раннего НЛП были методы использования языка и техники выдающихся терапевтов в области гипнотерапии, гештальттерапии и психологии семьи. Полученные знания были адаптированы в области повседневного общения.

**Сущность подхода.** НЛП – набор моделей, умений и технологий для того, чтобы мыслить и действовать эффективно, повысить свои способности и профессиональный уровень. Согласно НЛП человеческий мозг может быть представлен в виде сверхмощного компьютера, а индивидуальная психика – как набор программ. Эффективность жизнедеятельности человека зависит от качества его «программного обеспечения» и может быть существенно повышенна за счёт перехода на более совершенные «про-

граммы» психической деятельности.

По мнению представителей этого течения, оптимально используя свои возможности и методологические инструменты НЛП, человек в состоянии решить самые сложные задачи.

**Моделирование.** Цель моделирования – отслеживание поведения профессионала и перенос его на другого человека. Первые три человека, которых моделировали создатели НЛП, были Фриц Пёрлз (Гештальттерапия), Вирджиния Сатир (семейная терапия) и Милтон Эриксон (эриксоновский гипноз). Эти люди считались весьма компетентными в своих областях, и постоянные паттерны и подходы, используемые ими, легли в основу НЛП. Были проанализированы речевые паттерны, тон голоса, выбор слов, жестикуляция, позы и движения глаз этих людей.

Это был первый проект по тому, что получило название «моделирование». Результаты этих исследований были широко использованы и интегрированы во многие другие области.

**Область применения.** НЛП вначале привлекало в большей степени психотерапевтов, но затем внимание на него обратили бизнесмены, продавцы, художники. В настоящее время методы НЛП используются для обретения и применения эффективных способов изменения своего поведения, психоэмоционального состояния и мировосприятия в целом. Методика НЛП применяется в медицине, в бизнесе, в менеджменте и в других областях. Она охватывает различные ситуации и явления:

- повседневные коммуникативные ситуации, например, ведение переговоров и система коммуникации «родитель – ребёнок»;
- психологические явления, например, фобии и возрастная регрессия;
- медицинские явления, например, контроль над болевыми ощущениями или влияние на состояние здоровья/нездоровья;
- проявления бессознательных феноменов, например, постгипнотическая суггестия, коммуникация на уровне бессознательных про-

цессов, погружение в транс и утилизация внешних сигналов, изменение перцептивного ряда;

- работа с известными духовными переживаниями и состояниями: например, медитация и просветление;
- исследование субъективных парапсихологических явлений, например, экстрасенсорное восприятие;
- изменение устоявшихся стереотипов поведенческих реакций, например, резкое изменение стиля жизни, критериев и ценностей или нахождение сексуальных партнёров;
- ситуации ведения бизнеса, например, продажи и тренинг персонала;
- разделение целостных поведенческих стратегий на компоненты для их аналитического исследования.

Субъективная самоидентификация с тем, каким мог бы быть опыт жизни таких людей, и проведение детализированных влияний на глубинные способы мышления с основанием на доступных наблюдению свидетельствах, позволяет «копировать» в различной степени подробности манеры поведения и внешне проявляемый стиль жизни моделируемых личностей.

Создатели этой методики считают, что правильное её применение поможет излечивать фобию и другие неприятные ощущения, устранять нежелательные привычки - курение, пьянство, переедание и т п.

**Критика НЛП.** После трёх десятилетий существования НЛП не имеет научного обоснования. В академических кругах существует множество сторонников и противников НЛП.

Людьми различных специальностей (менеджерами, психологами, лингвистами, религиозными деятелями) поднимаются вопросы о неэффективности НЛП, неэтичности её использования. Некоторые исследователи указывают на необходимость проверки теорий НЛП в лабораторных условиях. НЛП критикуют за то, что оно не является наукой и не имеет чётких теоретических обоснований. Однако во многих случаях критика в адрес НЛП не подкрепляется соответствующими доказательствами и исследованиями и не носит систематический характер.

## *Раздел 2*

# **ПСИХОГОГИЯ ЛИЧНОСТИ И ОБЩЕНИЯ**

**ТИПОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ**

**ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

## **Глава 6.**

# **ЛИЧНОСТЬ. ТИПОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ**

### **6.1. ОБЩЕЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ О ЛИЧНОСТИ**

Вопросы, связанные с человеком, с личностью, всегда занимали особое место. Психология делит человека на три ипостаси: индивид, индивидуальность и личность. Каждое из этих понятий раскрывает специфический аспект индивидуального бытия человека.

*Индивид* – это отдельно взятый человек, как представитель человеческого рода, общества, народа, класса, данной социальной группы. Он выражает общие свойства человека как организма.

*Индивидуальность* – это совокупность характерных своеобразных черт, отличающих одного человека от другого.

Под *личностью* понимается человек с ярко выраженной индивидуальностью. Важнейшие особенности личности – это его устойчивые свойства: целостность, сила воли, активность, направленность, общие и специальные способности, психологические особенности или стиль поведения. Смысл понятия личности раскрывается через понятие свободы, ответственности, поступка как действия сообразно свободно принятому решению, самосознания и саморазвития.

В настоящее время существует множество теорий личности, имеющих как совпадающие, так и сильно отличающиеся между собой позиции.

**Личность в философии** исследуется со стороны содержательных процедур самоинтеграции – поиска смысла жизни, осмысливания собственной судьбы, размышлений о жизни и смерти и способности к преднамеренным свободным поведенческим актам – поступкам. Общение рассматривается как соотношение личности с абсолютными ценностями. Теоретический тип личности воплощает страсть к познанию, ему не свойственно условно-ролевое общение. Основой для экономического типа личности выступает прагматическая ориентация, поэтому ролевая коммуникация является для неё необходимым условием достижения пользы.

С точки зрения философии личность можно представить как:

- сущность Бога в средневековой философии;

- гражданина в новоевропейской философии;
- героя в философии романтизма.

**Представители биогенетической ориентации** рассматривают проблему развития человека как индивида, обладающего определёнными антропогенетическими свойствами: задатками, темпераментом, полом, биологическим возрастом, типом телосложения, нейродинамическими свойствами, органическими побуждениями, влечениями, потребностями и др.

**Представителями социогенетической ориентации** личность рассматривается как особое качество человека, приобретаемое в социально-культурной среде в процессе социализации (в процесс усвоения индивидом социального опыта, системы социальных связей и отношений). Социологический анализ выделяет в личности не индивидуальные, а социально-типические черты, формируемые данной системой общественных отношений и необходимые для её воспроизведения.

Учитывая вышеуказанные соображения, можно сказать, что личность является продуктом и субъектом социальных систем, их изменений и развития. Индивид становится личностью лишь в качестве члена определённого социума, в процессе социализации.

С учётом вышеизложенного можно сказать: «Индивидом рождаются, личностью становятся, индивидуальность отстаивают».

## 6.2. ПОНЯТИЕ О ЛИЧНОСТИ В ПСИХОЛОГИИ

В современной психологии нет единого понимания личности. Большинство специалистов считает, что личность есть прижизненно формирующаяся и индивидуально своеобразная совокупность черт, определяющих образ мышления данного человека, строй его чувств и поведения.

Индивид в своём развитии стремится реализовать свои способности и испытывает потребность быть личностью. Существуют три фазы становления личности: адаптация, индивидуализация, интеграция.

При неудачном адаптационном периоде у индивида возникают качества робости, неуверенности. В таких условиях могут фор-

мироваться негативные качества индивида (презрительность, лживость, агрессивность).

В нормальных условиях адаптации и интеграции у индивида формируются такие положительные качества, как гуманность, справедливость, доверие и др.

Успешная интеграция зависит не только от социальных условий, но и от особенностей индивида: от стиля поведения, темперамента, характера общих и специальных способностей, направленности, активности и других качеств.

Рассмотрим вышеуказанные особенности.

### ***Темперамент***

Тип нервной системы, совокупность психических свойств и психологических особенностей человека, которые проявляются в его поведении. Темперамент может измениться в зависимости от условий жизни. Основными свойствами темперамента являются:

- индивидуальный темп и ритм психических процессов;
- степень устойчивости эмоций;
- выразительность и энергичность движений;
- напряжённость волевого усилия.

Подобные свойства могут быть связаны с другими психологическими условиями – настроением, обстановкой, мотивами деятельности и т. п.

Свойства темперамента – это наиболее устойчивые индивидуальные особенности, сохраняющиеся многие годы, часто всю жизнь. Черты темперамента являются одной из основных предпосылок характера.

Темперамент человека не определяет социально-психологической ценности и черт характера человека. Но между темпераментом и свойствами характера существует, тесная взаимосвязь. Темперамент влияет на развитие отдельных черт характера.

### ***Характер***

Совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, обуславливающих типичный для данного субъекта способ поведения в определённых жизненных условиях и обстоятельствах. Характер – это прижизненное, приобретённое, он не

дан человеку от природы, его можно скорректировать. Характер формируется (решительный, неуверенный, жизнерадостный, легкомысленный, добрый, злопамятный). Другими словами, под характером следует понимать не любые индивидуально-психологические особенности человека, а только совокупность наиболее выраженных и относительно устойчивых черт личности, типичных для данного человека и систематически проявляющихся в его действиях и поступках.

К основным чертам характера можно отнести:

- волевые, положительные черты – целеустремленность, настойчивость, решительность, самообладание, выдержка, мужество, смелость, требовательность, отзывчивость, чуткость, откровенность, аккуратность, честность;
- отрицательные черты – упрямство, нерешительность, трусость.

### ***Способности***

Совокупность психических свойств, которая служит условием успеха в определённой деятельности. Всякая деятельность требует от человека обладания специфическими качествами, определяющими его пригодность к ней и обеспечивающими определённый уровень её выполнения. Способности формируются прижизненно. Способности – психологические особенности человека, от которых зависит успешность приобретения знаний, умений, навыков. *Специальные способности* – это способности по конкретному направлению (техническим наукам, музыкальные).

Способности человека бывают природные и специфические.

***Природные*** – это естественные, биологически обусловленные способности, связанные с врождёнными задатками.

***Специфические*** способности – это общие или специальные, теоретические или практические, учебные или творческие.

***Общие*** способности определяют успехи человека в различных видах деятельности и общения (умственные способности, память, речь, и т.д.).

***Специальные*** способности определяют успехи в отдельных видах деятельности (математические, технические, литературно-лингвистические, художественно-творческие, спортивные и т.д.).

***Теоретические способности*** определяют склонность человека к абстрактно-логическому мышлению.

*Практические способности лежат в основе склонности к конкретно-практическим действиям.*

*Учебные способности* влияют на успешность педагогического воздействия, усвоение человеком знаний, умений, навыков, формирование качеств личности.

*Творческие способности* связаны с созданием произведений, новых идей, открытий, изобретений.

### **Уровни способностей.**

Различают *три уровня проявления способностей*: одарённость, талантливость и гениальность.

**Одаренность** – это благоприятное сочетание задатков будущих способностей. Задатки каких-либо наклонностей и способностей проявляются, как правило, в раннем возрасте.

**Талант** – это особая природная одаренность, комплекс высокоразвитых, выдающихся специальных способностей, т.е способностей личности в определённой деятельности (музыкальной, художественной и т.п.).

**Гениальность** – это высший уровень развития таланта, высшая степень творческих проявлений личности.

Особое место занимают **профессиональные способности**. Каждая профессия требует от человека определённых качеств и способностей. Например, требования, предъявляемые к личности современного менеджера, можно представить в следующем виде:

- четкие и ясные личные цели;
- динамичное личное развитие, способность обучать;
- способность принимать решения;
- творческие способности в работе;
- способность влиять на людей;
- способность формировать и развивать коллектив.
- умение управлять собой;
- высокие организаторские способности.

### **Факторы, влияющие на формирование личности**

Латинское слово «фактор» в буквальном переводе означает делающий, производящий. Сейчас под этим словом, мы понимаем существенное обстоятельство, способствующее какому-либо процессу, явлению. Существуют определенные внутренние

и внешние факторы, которые существенно влияют как на формирование, так и на дальнейшее развитие человека. Основными из них являются:

- астробиологические;
- генетические;
- природно-географические;
- социальные.

Рассмотрим эти факторы.

**Астробиологические факторы.** Учёные утверждают, что в мире астрономических и биологических явлений тесно взаимосвязаны физические и химические процессы, происходящие в окружающей среде, которые вызывают соответствующие изменения живого организма. Такие процессы влияют на сердечно-сосудистую систему человека, на его нервную деятельность, психику и поведение.

**Генетические (наследственно-биологические) факторы** в значительной степени определяют врождённые свойства человека. К таким факторам относятся инстинктивные компоненты психики и поведения человека, его задатки, особенности темперамента, состав крови, тип высшей нервной деятельности, конституция тела, расовые и национальные признаки и др.

**Природно-географические факторы**, также влияют на некоторые особенности психомоторной сферы личности. К таким факторам относятся цвет кожи, глаз, волос и другие внешние признаки человека, что представляет интерес с точки зрения визуальной психодиагностики.

**К социальным факторам** относятся воспитание, образование, социальное окружение человека, его социальный статус, профессия и др. Природные и социальные факторы образуют неразрывное единство. Врожденные качества и свойства человека в процессе общения, деятельности и самопознания социализируются. Это может происходить как в условиях стихийного воздействия на человека различных обстоятельств жизни в обществе, так и в условиях целенаправленного формирования личности, т. е. воспитания.

## **6.3. ТИПОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ**

### **6.3.1. ЗНАЧЕНИЕ ТИПОЛОГИИ. ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ И ОСОБЕННОСТИ**

Проблемами личности учёные занимались с античных времён. Учёные древнего мира разделили людей по типам и темпераменту, показали поведение людей в стрессовых ситуациях, пытались раскрыть психику человека и показать способы достижения самосовершенствования, пытались описать взаимодействие человека с остальным миром, с Богом, с вещами, с государством.

Современными учёными личность рассматривается с точки зрения четырёх подструктур:

- *биологической* – возрастные, половые, иногда патологические свойства психики, врождённые свойства и типы нервной системы (темперамент, задатки, простейшие потребности);
- *психологической* – индивидуальные особенности психических процессов (ощущения, восприятие, внимание, память, мышление, чувства и воля);
- *подструктуры социального опыта* – навыки, знания и привычки;
- *структуры направленности личности* – влечения, желания, склонности, идеалы, убеждения, мировоззрение, интересы.

Таким образом, психологию личности можно условно рассматривать в трёх её главных аспектах – направленность, способности, темперамент и характер.

Типология помогает нам решить некоторые проблемы, связанные с работой, семьёй, друзьями. Благодаря этому подходу поведение человека становится понятным и управляемым.

Типология помогает правильно выстраивать отношения с окружающими людьми, создавать более правильную стратегию взаимоотношений, более быстро и безошибочно принимать решения.

Типология людей особенно важна в наши дни. Результаты достижений типологии активно используется в управлении. Американская национальная Ассоциация психологических типов разработала *типоведческий стандарт*, который используется в разных областях, в том числе в бизнесе и в профориентации старшеклассников.

Применение результатов типологии особенно нужно менеджерам. Важно знать, почему люди именно так, а не иначе, чувствуют и действуют.

Типологией занимались с древних времён. Ещё в 450 году до н.э. Гиппократ предложил подробную классификацию людей. В начале новой эры древнегреческий врач Гален развивал идеи Гиппократа.

До XX века человечество придерживалось типологии древних мыслителей. Особое место среди ученых XX века занимает *Швейцарский психолог Карл Юнг*. После публикации книги Юнга «Психологические типы» выделился новый этап типологии людей. Этот научный труд послужил прочным фундаментом для дальнейших теоретических исследований и получения практических результатов.

По теории Юнга, целью психологической типологии является не классификация людей по категориям, а типологическая система. Ориентацию людей на внешний, объективный мир Юнг назвал экстраверсией, на внутренний, субъективный мир – интроверсией.

Многие учёные в середине и конце XX века, воодушевляясь результатами Юнга, продолжали теоретические работы. В *Институте социологии* под руководством профессора А. А. Зворыкина использовали такие критерии, как тип мышления (теоретическое, интуитивное, наглядное, образное, практическое) и мыслительное соотношение (рассудочных и эмоциональных компонентов). Типизация здесь осуществлена с помощью синтеза нескольких типологий. Объединены типы темпераментов, по Гиппократу, типология характеров, по Юнгу, и типы высшей нервной деятельности по Павлову.

В последние годы существенный вклад по направлению типологии личности сделали ученики Юнга. Они разделили 16 типов личности, сформировали точные признаки для отдельных типов.

Можно выделить также направление классификации людей по профессиональному предпочтению, разработанное американским профессором Дж. Голландом. Основные идеи этой теории заключаются в том, что успех в профессиональной деятельности зависит от того, в какой степени тип личности соответствует профессиональной среде.

## **6.3.2. ТИПОЛОГИЯ ЛЮДЕЙ, СОЗДАННАЯ ДРЕВНИМИ МЫСЛИТЕЛЯМИ**

Индивидуально-психологическими особенностями человека занимались ещё в древнем мире. Учёные тогда попытались классифицировать естественные явления и людей по каким-либо критериям.

По учению о темпераменте древнегреческого врача **Гиппократа**, свойства человека определяются неравными пропорциями смешения в организме слизи, крови и желчи. От названий этих жидкостей произошло название темпераментов:

- сангвиник – преобладание крови (от греческого «сангве»);
- холерик – преобладание – жёлчи (от греческого «холе»);
- флегматик – преобладание флегмы или слизи (от греческого «флегма» – огонь);
- меланхолик – преобладание чёрной желчи (от греческого «мелас холе»).

Греческий философ **Эмпедоклес** естественные явления разделил на четыре части: **земля, вода, воздух, огонь**. Темперамент и характер отдельного человека зависят от того, влияние какой части из этих преобладает. Принимая, за основу этот принцип, всех людей в древнем мире сгруппировали таким образом:

- сухой (влияние воздуха, сангвиник);
- влажный (влияние воды, меланхолик);
- холодный (влияние земли, флегматик);
- тёплый (влияние огня, холерик).

Древние мыслители проводили исследования также по внешним признакам их обладателей. Вот некоторые результаты.

*Флегматик* имеет бледную кожу лица, мягкое тело, медлительные походку, голос и жесты. *Сангвиник* имеет розовый цвет лица, твёрдые мышцы, живую походку и жесты. *Меланхолик* имеет желтоватый цвет лица. *Холерики* имеют тёмный цвет лица, размеренные жесты и походку.

Рассмотрим типологии людей, созданные древними учёными, более подробно.

**Сангвиник** – доминантный, ведущий, уравновешенный тип. Человек живой, подвижный, быстро отзывающийся на окружающие

события, сравнительно легко переживающий неприятности и неудачи. Сангвиники – трудолюбивые, общительные, активные, подвижные, с выразительной мимикой и движениями, могут быть доброжелательны и уступчивы. Стремятся вперёд, испытывают дефицит времени. Сангвиник может действовать методом «проб и ошибок».

**Холерик** – доминантный, ведущий, уравновешенный тип. Человек сильный, быстрый, порывистый, способный отдаваться, неуравновешенный, склонный к эмоциональным вспышкам. Холерики энергичные и эмоциональные, со стремительными и резкими движениями, вспыльчивые. Они могут без труда переключиться с одного дела на другое, но быть неуживчивыми. Могут быть напористыми и агрессивными. Прошлое их не интересует, они всегда стремятся вперёд, испытывают дефицит времени ещё больше, чем сангвиники.

**Меланхолик** – зависимый, ведомый тип, интроверт. Люди впечатлительные, легко ранимые, замкнутые, могут глубоко переживать даже незначительные неудачи. Они ориентированы в настоящее, идут вместе со временем. Их движения скованные, неуверенные.

**Флегматик** – подчинённый тип, интроверт, с более или менее постоянным настроением, со слабым внешним выражением душевных состояний. Флегматики спокойные, медлительные, инертные, работоспособные, выносливые, с устойчивыми стремлениями и настроением, с равномерностью действий и речи. Их движения замедленные, но высоко координированные. Они ориентированы в прошлое.

Результаты древнегреческих учёных использовались в медицине в течение семнадцати столетий.

### **6.3.3. ТИПОЛОГИИ НА РУБЕЖЕ XIX-XX ВЕКОВ**

#### **ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ТИПОЛОГИИ**

На рубеже XIX-XX веков классификацией людей занимались такие известные учёные, как Иван Петрович Павлов (1849 – 1936), австрийский врач, невролог и психолог Зигмунд Фрейд (1856 – 1939), швейцарский психолог Карл Юнг (1878 – 1961), немецко-американский философ Эрих Фромм (1900 – 1980), не-

мецкий психиатр и психолог Эрнст Кремчер (1888 – 1964), американский врач и психолог Уильям Шелдон (1898), известный русский психолог Александр Лазурский (1874 – 1917), знаменитый английский психолог Ганс Айзенк (1916) и другие.

Современные учёные развивали идеи и результаты древних мыслителей. При типологии личности за основу принимается темперамент, характер и способности человека.

Можно выделить следующие основные направления типологии: *типовогия людей с нормальной психикой, пограничного состояния и типология «неудобных» людей*.

**В типологии людей с нормальной психикой** выделяются два направления: *функциональная типология и типология по телосложению*.

**Функциональная типология.** Учёные XX века доказали, что существует *связь между нервной системой и темпераментом* (А.Галлер, Б.Теплов, И. Павлов, А. Лазурский и др.). В основе функциональной типологии лежат психологические функции или свойства (способности, мышление, воля, эмоции, ощущения, интуиция, и т.д.). Русский физиолог и психолог И.Павлов доказал, что органы чувств обладают предвосхищением течения будущих событий. Людей, по его мнению, можно классифицировать по трём типам. К первому типу относятся люди художественного уклона, ко второму – люди мыслительного уклона. Чаще всего встречаются люди со средним типом.

**Типология по телосложению.** Учёные установили связь между темпераментом и телосложением (Ледо, Э. Кречмер, У. Шелдон и др.), а также между функциональными особенностями мозга и темпераментом (Р. Кеттелл, Г. Айзенк).

**Типологию людей пограничного состояния** другими словами можно назвать – типологией акцентуированных личностей или типологией людей между нормой и патологией.

Учёных всегда интересовала грань между нормальным и патологическим состояниями психики личности. Часто за нормальной внешностью человека скрываются чудовищные аномалии личности и характера. Можно привести немало примеров из истории, когда великие люди, в определённый отрезок времени, соверши-

ли неадекватные поступки. В настоящее время их количество стремительно увеличивается.

Вспомним примеры поведения известных художников, писателей, политических деятелей (Гитлер, Сталин, Григорий Распутин), современных авантюристов и мошенников не так-то просто ответить на этот вопрос и современным учёным.

В настоящее время существует немало учёных в разных странах, занимающихся этими вопросами, однако их подходы сильно не отличаются.

**Типология «неудобных» людей.** Среди нас немало социально-психологически неудобных людей, которые мешают другим нормально жить и работать. Здесь сразу сделаем оговорку, что причина такого неудобства не психофизиологическая, а *социально-психологическая*.

Уважаемый читатель, практика преподавания автора данной работы показывает, что типология личности одна из сложных тем данного курса. Студенты и слушатели не всегда учитывают, что разделение людей на любые типы всегда носит достаточно условный характер. Необходимо учесть, что, как правило, в каждом человеке есть все указанные черты, но какая-то из них преобладает. Поэтому, один и тот же человек в разные периоды времени и в разных ситуациях может принадлежать к разным типам.

А теперь приведём конкретные типологии известных учёных XX века и сравнительный анализ их работ.

Автор этой книги старался подготовить материал по типологии личности таким образом, чтобы он был понятен любому человеку. Основные материалы, по возможности, преобразованы в табличную форму. Так воспринимается лучше.

Ниже приводятся типологии разных авторов. По моему мнению, каждый из них имеет определённое преимущество и может принести пользу в конкретной работе менеджера. Тем более, что каждый учёный выбрал своё направление, подходы и критерии классификации.

Однако необходимо отметить, что как бы ни старались древние и современные учёные составить оригинальную типологию людей и донести доступный для Вас материал, любая типология не даст полного рецепта понимания характера или поведения конкретного человека.

## **ТИПОЛОГИЯ ФРЕЙДА**

Великий австрийский врач и психолог, основоположник психоанализа Зигмунд Фрейд определяющую роль в формировании личности придавал детским годам. Он считал, что человек рождается с определённым количеством энергии, которая постепенно проходит все стадии жизнедеятельности человека: оральная, анальная, фаллическая и генитальная. Первые три стадии охватывают возраст до пяти лет, четвёртая стадия совпадает со временем полового созревания.

**Оральный тип.** *Орально пассивные* люди – это, как правило, оптимистические, весёлые и доверчивые, сильно зависимые от других, постоянно ищащие поддержки и одобрения. *Орально агрессивные* – это люди пессимистические, с большим сарказмом, склонные к господству.

**Анальный тип.** К *анально-удерживающему* типу личности принадлежат скучные, чрезмерно аккуратные и пунктуальные люди. К *анально-выталкивающему* типу личности принадлежат люди импульсивные, имеющие склонности к жестокости.

**Фаллический тип.** Люди решительные, настойчивые, напористые, уверенные, склонные к флирту, кокетству. Этот тип формируется тогда, когда у детей раньше времени появляется интерес к своим эрогенным зонам.

**Генитальный тип.** Активные, ответственные люди, занимающие активную жизненную позицию, проявляющие заботу к близким людям.

## **ТИПОЛОГИЯ АДЛЕРА**

Известный австро-американский психолог, последователь Фрейда Альфред Адлер типизировал людей по двум социальным критериям: по заинтересованности человека в полезном труде и по степени его энергичности.

**Управленческий тип.** Люди, занимающие активную позицию по отношению к внешнему миру, чаще всего в отрицательном

направлении. Представители: руководители мафиозных структур, работники криминальных сфер бизнеса, наркоманы.

**Берущий тип.** Малоактивные люди, действующие в рамках закона, ведущие паразитический образ жизни. Они готовы брать все, что легко даётся и что плохо лежит.

**Избегающий тип.** Малоактивные люди, избегающие принятия решения и разрешения проблем.

**Социально полезный тип.** Люди, охотно занимающиеся общественно-полезным трудом и проявляющие заботу об окружающих.

## ТИПОЛОГИЯ ХОРНИ

Известный американский психолог, последовательница Фрейда, видная представительница неофрейдизма *Карен Хорни* (1885 – 1952) типизировала людей по принципу *межличностных отношений (взаимодействия друг с другом)*.

**Уступчивый тип.** Зависимые, нерешительные люди. Девиз: «Если я уступлю, то меня не тронут».

**Обособленный тип.** Неэмоциональные, холодные, сдержанные люди. Девиз: «Если я отстранюсь, со мной будет всё в порядке».

**Враждебный тип.** Их поведение направлено на обретение власти над другими, на повышение собственного имиджа.

**Невротический тип.** Зависимость от окружения, желание получить одобрение других людей. Иногда невротическое поведение принимает форму агрессии. Проявление крайностей в сексуальной жизни, проявление необоснованной тревожности.

## ТИПОЛОГИЯ ФРОММА

Немецко-американский философ, виднейший представитель неофрейдизма *Эрих Фромм* (1900 – 1980) типизировал людей по *социологическим факторам*.

**Рецептивный тип.** Пассивные, доверчивые, чувствительные, сентиментальные люди. Хотят скорее быть любимыми, чем любить. Люди с заниженной самооценкой. Такие люди ищут возможность пополнить своё материальное и духовное состояние за счёт других.

**Эксплуатирующий тип.** Неэмоциональные, не сентиментальные, активные, настойчивые, агрессивные, с сильным характером, уверенные в себе люди. Такие люди, естественно, предпочтут заимствовать, чем выдвинуть оригинальные идеи.

**Накапливающий тип.** Такие люди стремятся, во что бы то ни стало, сохранить то, что уже имеют. Они хотят иметь всего как можно больше (деньги, недвижимость, власть, любовь и т. п.). Характеризуются сдержанностью, предусмотрительностью, терпимостью, спокойствием.

**Рыночный тип.** Поверхностные, бес тактные, безнравственные при достижении успеха и одновременно открытые, любознательные и щедрые люди. Такие люди, как правило, уделяют большое внимание внешнему виду, в интересах дела они могут пренебрегать моралью.

**Продуктивный тип.** Люди честные перед самими собой и во взаимоотношениях с другими, полезные обществу.

Фромм выделяет три формы *психических расстройств*:

- некрофилия; некрофилия – это а) половое извращение, проявляющееся в сексуальном влечении к трупам; б) стремление к возрождению старых идей, обычаяев, порядков и т. п.;
- злочестивый нарциссизм; нарциссизм – это повышенное внимание к собственной персоне, собственному телу;
- нищестуальный симбиоз и чрезвычайная зависимость от матери или человека, который её заменяет.

## ТИПОЛОГИЯ ШОСТРОМА

Американский психолог, представитель гуманистического направления в психологии Эверет Шостром классифицирует людей на манипуляторов и актуализаторов. Многие используют других людей для достижения цели. Таких людей он называет манипуляторами. Он считает, что каждый человек является в той или иной степени манипулятором. Дети манипулируют родителями, торговцы манипулируют клиентами. Актуализатор – это человек, который использует свой внутренний потенциал, живет полноценной жизнью.

Стиль жизни манипулятора базируется на 4-х китах: ложь, неосознанность, контроль и цинизм. Стиль жизни актуализатора – это честность, осознанность, свобода и доверие.

Типы манипуляторов: диктатор, тряпка, калькулятор, прилипала, хулиган, славный парень, судья, защитник.

Типы актуализаторов: лидер сочувствующий, внимательный, признательный, напористый, заботливый, выразитель, водитель.

Переходный период от манипуляции к актуализации представляет собой движение от апатии к жизненаполненности.

Причинами манипуляции могут быть разные мотивации.

**Любовь.** Жертва думает, что чем совершеннее и лучше он будет, тем более будет любим. Желание быть лучше и идеальнее становится орудием для манипулятора.

**Недоверие к себе и к другим.** В этой ситуации манипулятор старается усилить эти качества и придать им нужную направленность, для достижения своих целей.

**Неопределенная ситуация и риск.** Совершая неоправданно рискованные шаги или попадая в неопределенную ситуацию, которой не может руководить, человек становится объектом для манипуляций.

**Затруднительное положение, страх.** Такое положение вынуждает человека искать пути выхода из кризисных ситуаций.

Манипуляторы используют разные **способы** манипуляции.

**Активный манипулятор.** Скрывая свою слабость и пользуясь своим социальным положением, он действует с позиции силы: родитель, учитель, начальник.

**Пассивный манипулятор.** Притворяясь глупым и беспомощным, заставляет работать за себя активного.

**Соревнующийся манипулятор.** Для него жизнь – это выигрыш или проигрыш, поэтому его цель выиграть любой ценой.

**Безразличный манипулятор.** Безразличие – главное его оружие для достижения цели. Играя роль безразличного человека, он старается быть победителем в любых ситуациях.

Шостром выделяет восемь типов манипуляторов.

**Диктатор.** Преувеличивая свою силу, он управляет своими жертвами, т.е. делает всё, чтобы управлять своими жертвами.

**Тряпка (слабак).** Он всегда преувеличивает свою чувствительность и эмоциональность. Разновидности тряпки – мнитель-

ный, глупый, хамелеон, конформист, смущающийся, отступающий.

**Вычислитель (калькулятор).** Преувеличивая роль вычислений, он хочет всё взять под контроль. Преувеличивает необходимость всё и всех контролировать. Разновидности вычислителя: рекламный агент, делец, аферист, игрок в покер, делатель рекламы, шантажист, игрок в карты. Это личность, которая жаждет быть предметом забот. Он позволяет (требует, просит) других делать за него его работу.

**Прилипала.** Полярная противоположность калькулятора. Преувеличивая свою зависимость, беспомощность, стремится к достижению своей цели.

**Хулиган.** В нужный момент он преувеличивает свою жестокость и агрессивность. Разновидности: оскорбитель, ненавистник, гангстер, угрожающий. Женская вариация хулигана – сварливая баба.

**Славный парень.** Он становится победителем, преувеличивая свою доброту и заботливость. Преувеличивает свою заботливость, любовь, внимательность. Он убивает добротой. В некотором смысле столкновение с ним куда труднее, чем с хулиганом. Разновидности: угодливый, добродетельный, моралист, человек организации.

**Судья.** Преувеличивая свою критичность и справедливость, как правило, действует на свою жертву положительно. Разновидности: прокурор, оценщик, мститель, всезнающий, обвинитель, обличитель, собиратель улик, позорящий, заставляющий признать вину.

**Зашитник.** Противоположность судье (помощник, покровитель, утешитель). Он никому не верит, полон обвинений, негодования, с трудом прощает. Подчеркивая и преувеличивая свою поддержку другим и сочувствуя им, он мешает последним и не даёт им встать на ноги.

## ТИПОЛОГИЯ ЛЕДО

В работе «Трактат о человеческой физиognомике» Эжен Ледо предложил свою концепцию взаимосвязи между типом телосложения и психологическими особенностями человека. По его мнению

нию, строение тела человека соответствует, в основном, пяти геометрическим фигурам: треугольнику, четырехугольнику, кругу, овалу и конусу. Он выделяет пять основных типов людей.

**Люди Треугольного типа** – энергичные, находчивые, остроумные, хитрые, осторожные, неуравновешенные. Однако эти качества могут быть не последовательными, не до конца обдуманными, торопливыми. Радостное настроение и активность быстро сменяется унынием и депрессией. Умственные способности таких людей разнообразны, вместе с тем они могут быть даже противоречивыми. В работе они неусидчивы, своевольны, плохо подчиняются дисциплине, хотя очень способны и талантливы.

Их интересы очень разносторонни и противоречивы, они могут заниматься и наукой, и искусством, и делами, требующими физического труда. В одежде у них также нет определённых пристрастий, это может быть и спортивный, и экстравагантный, и утончённый стиль одежды. Они не приемлют чопорности и скованности в одежде. Также не любят однообразные пастельные тона и прорезиненные, синтетические ткани.

**Люди четырехугольного типа** – тоже энергичные и твёрдого характера, решительные и практичные. Они упорны, расчётливы, честолюбивы, терпеливы и последовательны, способны к точным наукам, любят собственность, хорошие семьянины. Как правило, свои намерения доводят до конца. Склонны к точным наукам, из них получаются неплохие изобретатели, механики, строители, работники сельского хозяйства. В одежде они консервативны, предпочитают строгий покрой, добротную плотную ткань животного и растительного происхождения (шерсть, лён), спокойные цвета (коричневый, зеленый). Как правило, не следуют веяниям моды. Одежда, по их мнению, должна, прежде всего, соответствовать их потребности в защите и удобстве, не быть вызывающей и кричащей, но и не оденут то, что могло бы уронить их престиж в глазах общественности.

**Представители круглого типа** инициативны, энергичны, толковы, умны, общительны, любят комфорт. Могут быть неблагоразумными и непредусмотрительными, честолюбивыми и тщеславными. Имеют явные способности дипломатического толка, хорошие работники в сфере торговли и маклерства. В одежде ценият комфорт, отдают предпочтение романтическому и спортив-

ному стилям. Любят хлопчатобумажные и шёлковые ткани, свободный покрой и яркие цвета. Отдают предпочтение теплым тонам (жёлтому, оранжевому, красному). Стараются одеваться по моде.

**Люди овального типа** впечатлительные и подвижные. Они капризны и эгоистичны, порой ленивы и подвержены внезапным страхам. Их желания и вкусы непостоянны. Не приемлют физический труд и точный расчёт. В одежде отдают предпочтение изысканному, элегантному стилю. Как правило, по их одежде очень легко угадать их настроение. Они могут быть одеты и строго, и ветренно, и слегка небрежно, и экстравагантно, но при этом всегда со вкусом. Не любят спортивный стиль одежды и тяжёлые, плотные ткани. Интересуются модой и подчас сами являются создателями новых стилей одежды.

**Люди конусообразного типа** – отличаются тактичностью, тонкостью ума и реалистичностью. Как правило, они общительны, исполнительны и точны, но расчётливы и не любят проявлять смелость, чересчур импульсивные и обидчивые, любят комфорт. Очень быстро идут вверх по служебной лестнице. Они могут стать хорошими администраторами, редакторами, банкирами и финансистами. В одежде придерживаются классического стиля. Но могут быть одеты и по последней моде, если того требует общество, в котором они врачаются. Любимые цвета спокойных, холодных тонов (синий, серый, голубой). Из практических интересов предпочитают синтетику.

## ТИПОЛОГИЯ КРЕЧМЕРА

Немецкий психиатр Э. Кречмер (1888–1964), как и Ледо, считает, что психологические способности людей зависят от их телосложения. Он создал и разработал типологию характеров, свойственных трём различным типам строения тела (конституции) - астеническому, атлетическому и пикническому.

**Атлетическому типу** свойственны мускульное, крепкое телосложение, широкие плечи, развитая грудная клетка, узкие бёдра, умеренное жироотложение. Они среднего или высокого роста. У них устойчивая психика, они отличаются решительностью и энергичностью. Им свойственна сдержанность в мимике и жес-

так, они не склонны к долгим размышлениям, плохо приспосабливаются к новому. Имеют потребность в физических нагрузках.

**Астеническому типу** свойственны узкая грудная клетка с узкими плечами, длинная талия, тонкие и худые конечности, слабая мускулатура, удлинённое лицо, плоской грудной клеткой. По темпераменту они сверхчувствительные и нервные люди. Они плохо приспосабливаются к людям, им свойственна нерешительность, чувствительность к обидам и огорчениям. Для них характерны замкнутость, уход во внутренний мир, контрастность поведения (от судорожной порывистости до скованности действий), интеллектуальная направленность интересов.

**Пикническому типу** свойственны слабая мускулатура, средний или невысокий рост, коренастая, круглая голова, выступающий живот, широкая грудь, повышенное жироотложение. По темпераменту: жизнерадостные, мягкие, открытые, добродушные, общительные, импульсивные, эмоциональные, уравновешенные. У них естественные, плавные движения, им чужда резкость и порывистость. Они умеют слиться с окружающей средой, мягки, умело избегают конфликтов. Им свойственна некоторая беззаботность, любовь к физическим удовольствиям.

## ТИПОЛОГИЯ ШЕЛДОНА

Американский психолог и врач Уильям Герберт Шелдон на основе трудов Э. Кречмера и своих собственных исследований разработал три основных типа телосложения – эктоморфный, мезоморфный и эндоморфный. Он определил 20 черт характера и темперамента, свойственных каждому типу.

**Эктоморфный тип** соответствует астеническому типу Кречмера. Характерными особенностями этого типа являются:

- держанность манер и движений, скованность осанки;
- чрезмерная физиологическая активность;
- повышенная скорость реакций;
- склонность к одиночеству;
- умственное напряжение и повышенный уровень тревожности;
- скрытность чувств и эмоциональная заторможенность;
- беспокойная мимика;
- страх перед общением с людьми (социофобия);
- затруднения в установлении контактов;
- трудность в приобретении новых привычек;
- боязнь открытого пространства (агарофобия);

- неумение предвидеть отношение к себе;
- тихий голос, боязнь вызвать шум;
- чрезмерная чувствительность к боли;
- недостаточный сон, хроническая усталость;
- юношеская живость манер и внешнего облика;
- концентрированность на внутреннем мире (интроверсия);
- устойчивость к действию депрессантов (алкоголь, никотин и др.);
- потребность к уединению в тяжёлую минуту;
- ориентация на более зрелые периоды жизни.

Астеники достаточно равнодушны к одежде: не любят яркую, броскую одежду. Из-за внутренней неуверенности стараются носить как можно более неприметные вещи из плотных тканей и однотонной расцветки (также любят клетку). Они предпочитают маленькие, аккуратные кулончики, тонкие цепочки, бисерные браслеты. Большое значение придают нательным талисманам.

**Мезоморфный тип** близок атлетическим типу Кречмера.

Характерными особенностями этого типа являются:

- уверенность в осанке и движениях;
- любовь к физическим нагрузкам и приключениям;
- потребность в движениях и удовольствиях;
- стремление к власти;
- склонность к риску;
- решительные манеры;
- храбрость;
- сильная агрессия;
- нечувствительность, эмоциональная чёрствость;
- боязнь закрытых помещений (клаустрофобия);
- отсутствие сострадания и жалости;
- громкий голос;
- спартанское безразличие к боли;
- общая шумливость;
- соответствие внешнего вида более зрелому возрасту;
- экстраверсия;
- агрессивность и настойчивость в состоянии опьянения;
- тяга к действиям в проблемной ситуации;
- ориентация на юношеские цели и занятия.

Атлетики любят, *кричащую одежду*, яркие расцветки, пафосный стиль в одежде, одеваются так, как считают нужным. Предпочитают узоры в виде спиралей и полосок, укороченные фасоны. Ткань выбирают тонкую и пластичную. Цвета - красный, жёлто-оранжевый, холодный зелёный. Украшения - откровенные и броские: стальные браслеты, пряжки, печатки, массивные перстни, охотничьи атрибуты.

**Эндоморфный тип** соответствует пикническому типу Кречмера. Особенностями типа являются:

- расслабленность в осанке и движениях;
- замедленные реакции;
- любовь к комфорту;
- стремление к физическим удовольствиям;
- социализация пищевой потребности;
- любовь к вежливому обращению;
- непереносимость одиночества (социофилия);
- приветливость со всеми;
- жажда похвалы и одобрения;
- ориентация на окружающих;
- стабильность эмоциональных проявлений;
- терпимость;
- безмятежная удовлетворённость;
- глубокий сон;
- бесхарактерность;
- экстраверсия;
- общительность и мягкость в состоянии опьянения;
- потребность в людях в тяжёлую минуту;
- ориентация на детство и семейные отношения.

Пикники одеваются, прежде всего, удобно и комфортно. Любят мягкие, природные ткани, свободные покрои. Отдают предпочтение тёплым тонам жёлто-коричневой гаммы, а также голубому и белому. Пикникам нравится романтический стиль одежды, У них, как правило, большой гардероб и разнообразные фасоны, хорошо развит эстетический вкус и чувство меры. Трудно расстаются со старыми вещами. Пикники отдают предпочтение крупным кольцам, изысканным перстням с большими камнями, широким витиеватым браслетам, медальонам, удлинённым, иногда массивным серьгам, а также украшениям из меха.

## ТИПОЛОГИЯ ПАВЛОВА

Великий русский учёный Иван Павлов определил три основных параметра нервных процессов: *сила-слабость, уравновешенность-неуравновешенность, подвижность-инертность*.

Различные сочетания этих свойств дают четыре определённых типа высшей нервной системы:

*сильный, уравновешенный, подвижный – сангвиник;*

*сильный, неуравновешенный, подвижный – холерик;*

*сильный, уравновешенный, инертный – флегматик;*

*сильный, неуравновешенный, малоподвижный – теплый.*

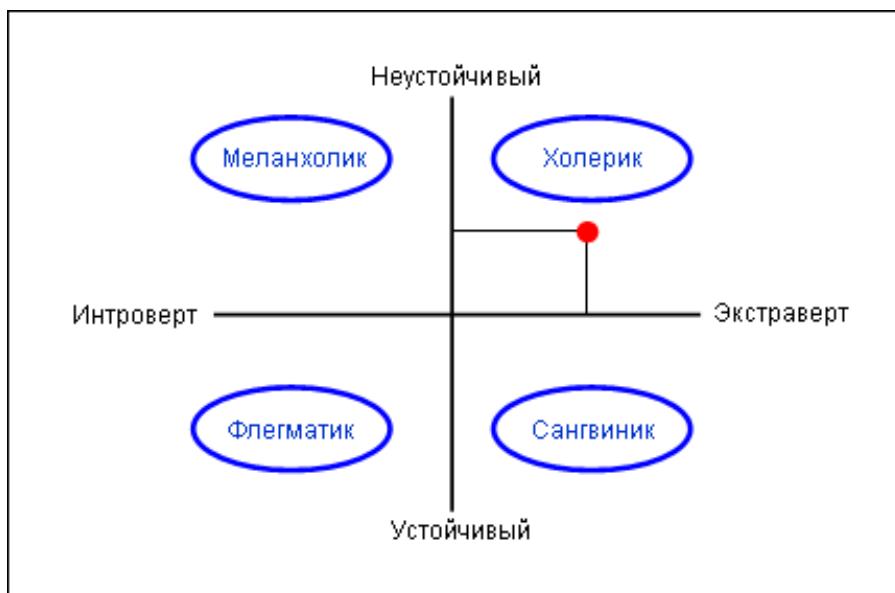
Люди со слабой нервной системой имеют низкую работоспособность.

## ТИПОЛОГИЯ АЙЗЕНКА

На основе современного факторного анализа английский психолог, создатель факторной теории личности Ганс Юрген Айзенк пришёл к результатам, к которым пришли древнегреческие философы. Он разделил темперамент на два полярных типа:

- *экстраверты* (сангвиники, холерики);
- *интроверты* (меланхолики, флегматики).

Айзенк показал, как можно четыре характеристики изобразить в виде осей координат и расположить по кругу (см. схему на рисунке).



## ТИПОЛОГИЯ ЛЕОНГАРДА

Типологическая модель Леонгарда включает в себя 10 типов акцентуированных личностей. Они разделены на 2 группы:

*акцентуации характера* (демонстративный, педантичный, застревающий, возбудимый);

*акцентуации темперамента* (гипертимический, дистимический, тревожно-боязливый, циклотимический, аффективный).

Люди отличаются не только акцентуированными чертами, но и особенностями, индивидуальными чертами. Чертвы, определяющие индивидуальность, относятся к разным психическим сферам:

- к сфере направленности интересов и склонностей;

- к сфере чувств и воли;
- к сфере ассоциативно-интеллектуальной.

Не всегда легко, провести разницу между акцентуированными чертами и чертами, определяющими вариации индивидуальности человека. При знании отдельных черт можно проследить и их сочетаемость. Сочетание акцентуированных черт отличается явственными особенностями, обычно, в области характера.

## ТИПОЛОГИЯ ЮНГА

Особое место среди учёных, которые занимались типологией, занимает *Швейцарский психолог Карл Юнг*.

Главным источником развития личности Юнг считал врождённые психологические факторы. Человек получает по наследству от родителей готовые первичные идеи – «архетипы». Некоторые архетипы универсальны (например, идеи Бога, добра и зла присущи всем народам). Но есть архетипы культурно- и индивидуально-специфические. Юнг предполагал, что архетипы отражаются в сновидениях, фантазиях и нередко встречаются в виде символов, используемых в искусстве, литературе, архитектуре и религии. Внутренний мир человека, в рамках теории Юнга, полностью субъективен. Раскрыть свой культурный и индивидуально-специфический архетип, личность способна через свои сновидения и отношения к символам культуры и искусства.

В аналитической модели Юнга выделяются три основных концептуальных блока, или сферы, личности:

- коллективное бессознательное – основная структура личности, в которой сосредоточен весь культурно-исторический опыт человечества, представленный в психике человека в виде унаследованных архетипов;
- индивидуальное бессознательное – совокупность «комплексов», или эмоционально заряженных мыслей и чувств, вытесненных из сознания;
- индивидуальное сознательное – мысли, чувства, воспоминания и ощущения, благодаря которым человек регулирует свою сознательную деятельность.

Целостность личности достигается за счёт действия архетипа «самость», цель которого – выход из коллективного бессознательного. У самости существует два способа, две установки такой интеграции:

- экстраверсия – ориентация на объект;
- интроверсия – ориентация на субъект (на внутренний мир, на собственные переживания).

Несколько веков человечество придерживалось теории Гиппократа. Юнг представил более подробный анализ психологии человека. Теория Юнга послужила фундаментом для дальнейших исследований. Развивая теорию Фрейда о том, что в человеческой личности имеется ядро, которое не может быть объяснено и изменено (подсознание), Юнг доказал, что существуют определённые типы строения подсознания, и описал эти подсознательные структуры.

Рассмотрим типологию Юнга более подробно.

**Экстраверт и Интроверт.** *По теории Юнга, целью психологической типологии является не классификация людей по категориям, а типологическая система.* Юнг предполагал, что «в картине мира присутствуют внутреннее и внешнее начала, а между ними находится человек, обращённый то к одному, то к другому полюсу в зависимости от темперамента и склонностей». *Ориентацию людей на внешний, объективный мир Юнг назвал экстраверсией, на внутренний, субъективный мир – интроверсией.* Экстраверт и Интроверт – это характеристики личности, показывающая, к какому миру они предпочтитаю обращаться: внешне-му или внутреннему.

Таким образом, всех людей Юнг делит на два типа: **интроверты и экстраверты**. **Экстраверты** – люди, обращённые к объекту, к внешней действительности. Они более общительные, гибкие, инициативные и энергичные, много говорят, любят работать и общаться с другими людьми, могут быть импульсивными. **Интроверты** – это люди, обращённые во-внутрь, больше заботящиеся о своём внутреннем мире. Они более сдержаны, социально пассивны, меньше говорят и нуждаются в уединении, хотя бы время от времени.

Рассмотрим классификация Юнга более подробно.

Ниже приведённая таблица поможет нам провести сравнительный анализ между двумя полярными типами.

| Экстраверт                                                                                             | Интроверт                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| При появлении незнакомца он быстро входит в контакт.                                                   | При появлении незнакомца он ведёт себя скромно, естественно.                                                           |
| Ведёт себя решительно, раскованно. Отзовчив, инициативен, экспрессивен.                                | Ведёт себя застенчиво, ненавязчиво. Такие качества не наблюдаются.                                                     |
| Охотно работает в коллективе. Более приспособлен к разработке новых сфер.                              | Лучше работает в одиночку. Может глубже погрузиться в проблему, глубже проработать задание.                            |
| Любит шумные компании, вечеринки.                                                                      | Не любит компаний.                                                                                                     |
| Не может долго сохранить секреты.                                                                      | Секреты может сохранить долго.                                                                                         |
| Часто его положительные стороны могут превращаться в отрицательные.                                    | Полную свою безопасность он находит в кругу близких людей.                                                             |
| Любит собирать новости о всех и каждом.                                                                | Предпочитает подождать, пока новости других людей не придут к нему сами.                                               |
| Быстры в действиях. Проблемы решают методом «проб и ошибок», подключая к решению проблем других людей. | Не очень быстры в действиях. Предпочитают обдумать и обсудить с самим собой проблемы, прежде чем начинать действовать. |
| Знакомы с большим количеством людей.                                                                   | С трудом заводят друзей, но ценят их.                                                                                  |

**Конкретизация базовых типов.** Каждый из выше рассмотренных типов (экстраверт, интроверт) имеет направленность. Чтобы конкретизировать эти направленности для каждого типа Юнг выбрал четыре функции: *чувства, мышление, ощущения, интуиция*.

**Мышление** даёт человеку возможность сравнивать, сопоставлять, обобщать, выводить умозаключения.

**Чувства** определяют ценность вещей, позитивную или негативную, дают субъективные переживания радостей и удовольствий, боли и страха, гнева и горя, любви и страдания.

**Ощущения**, посредством зрения, слуха, обоняния, прикосновения, передают конкретную действительность реального мира.

**Интуиция**, на основе бессознательных процессов, протекающих в мозгу человека, создаёт возможность предугадывания будущих явлений.

**Рассмотрим пример.** Представим себе тихий вечер, луну, освещающую всё вокруг, тёмное небо с бесконечным множеством звёзд на нём и человека, который, запрокинув голову, смотрит вверх. Каждый человек различные явления воспринимает по-своему. Допустим, что у человека доминируют чувства, тогда он будет любоваться красотой вечернего неба, луны и звёзд, если же доминирует функция мышления, то он будет пытаться понять суть мироздания, движение планет.

Таким образом, подразделив каждый основной тип ещё на четыре типа, Юнг получил восемь базовых типов.

| Интроверты                            | Экстраверты            |
|---------------------------------------|------------------------|
| Интроверт сенсорный (ощущающий)       | Экстраверт сенсорный   |
| Интроверт интуитивный (эмоциональный) | Экстраверт интуитивный |
| Интроверт мыслящий (логический)       | Экстраверт мыслящий    |
| Интроверт чувствующий (этический)     | Экстраверт чувствующий |

**Экстраверт мыслящий (аналитический).** Опирается на умозаключения и интеллектуальные выводы, полученные из внешних источников. Мыслительные процессы доминируют над процессами ощущений, чувств, интуиции. Этот тип чаще встречается у мужчин, чем у женщин.

**Интроверт мыслящий.** Для него важны только внутренние факты и явления. Он постоянно углубляет свои идеи (экстраверт расширяет), стремится к скрытности, незаметности. Он не поддаётся чужому влиянию со стороны, в то же время в повседневной

жизни его могут эксплуатировать. Часто он становится жертвой честолюбивых женщин. Довольно трудно распознать этот тип.

**Экстраверт чувствующий (эмоциональный).** Чувства стоят выше, чем мышление. Логические выводы, предлагаемые мышлением, обычно отвергаются. Этот тип чаще встречается у женщин, чем у мужчин.

**Интроверт чувствующий.** Этот тип больше относится к женщинам. По внешнему виду они мягкие, спокойные, а внутри бурлят эмоции. Они могут быть властолюбивыми, агрессивными, нервными.

**Экстраверт ощущающий.** Человек, живущий сегодняшним днем. Он не стремится ни к славе, ни к власти, старается наслаждаться чувственными впечатлениями, которые идут извне. Объект любви он выбирает в основном по внешнему виду и внешним характеристикам.

**Интроверт ощущающий.** Своё поведение строит в зависимости от событий, происходящих в текущий момент. Этот тип очень трудно обнаружить.

**Экстраверт интуитивный.** Человек с тонким чутьём. Главное оружие для него – это умение предвидеть. Он может быть инициатором многих начинаний и движений.

**Интроверт интуитивный.** Человек – мечтатель, фантазёр и художник. По мнению Юнга, если он стал художником, то его произведения могут быть значительными и банальными, возвышенными и причудливыми. Если он не художник, то он часто остаётся непризнанным гением.

## ПРАКТИКУМ

**Экстраверт или интроверт?** Рассмотрим практические примеры.

Каждому человеку следует научиться как можно больше узнавать о себе и окружающих нас людях.

Чтобы проявить свои лучшие качества, необходимо научиться выявлять лучшие черты своего характера.

Это позволит поставить перед собой цели, которых мы хотим и можем добиться в жизни.

Тогда мы сможем понять также, почему одно нам даётся очень легко, а другое – с большим трудом.

*Ниже предлагаются примеры поведения людей. Определите, какое поведение отвечает вашему характеру в большей степени по сравнению с другим типом поведения.*

## **Пример 1**

Александр и Елена совершенно по-разному общаются с друзьями и знакомыми. Александр работает в конторе и проводит много времени среди людей. Ему нужно время для себя, чтобы восстановить энергию, поскольку постоянное пребывание на людях изматывает его. Он любит проводить вечера дома в спокойной обстановке. Елена совсем другая. Её энергия обновляется в процессе общения с друзьями и знакомыми, а одиночество приводит к депрессии. Поэтому обращённые к мужу слова: «Мне хотелось бы пригласить несколько друзей к ужину на этой неделе, кажется, я уже целую вечность ни с кем не виделась» – вызывают у него изумление. Александр поражён: почему у Елены сложилось впечатление, будто ей совершенно не с кем поговорить? Он восклицает: «О чём ты? Только на прошлой неделе у нас в гостях были Сергей и Ольга!».

## **Пример 2**

Виктор и Сусанна, два менеджера, работают в фирме, оказывающей инженерные услуги. Однажды днём они встречаются в кабинете Сусанны перед собеседованием с Альбертом Ивановым, который хочет получить должность консультанта в их фирме. По мнению Сусанны, в процессе разговора, в первую очередь, следует выяснить подробности квалификации Альбера и опыта, который он приобрёл раньше, а также узнать, где он приобрёл этот опыт.

С другой стороны, Виктор считает, что гораздо важнее определить, какие идеи может предложить Альберт, каковы его по-

тенциальные возможности, другими словами, получить представление о том он способен проявить себя в будущем.

По мере обсуждения становится очевидным острое противоречие между подходом Виктора и мнением Сусанны. Сусанна, недовольна. Она регулярно проводит подобные собеседования по поручению компании и всегда принимает решение на основе данных о прошлом опыте соискателя должности. Она любит спрашивать кандидата о его биографии, выясняя при этом столько подробностей, сколько сможет. Но и Виктор регулярно ведёт собеседования, хотя до этого случая они обычно делали это отдельно. У него совершенно иной подход, поскольку он придерживается мнения, что прошлое есть прошлое, а в данном случае имеет значение только будущее. У него ум более концептуальный: он пытается определить способности кандидата к выдвижению новых идей и умение сформулировать новые предложения в предстоящей работе.

### **Пример 3**

Валентина и Полина встретились в клубе три месяца назад и подружились. Валентина ценит чёткое логическое мышление Полины, а Полине нравится мягкость и обходительность Валентины. Они иногда встречаются в выходные и в эту субботу вместе отправились в магазины за покупками.

Во время разговора Валентина упоминает: «Я свободна сегодня после обеда и поэтому собираюсь навестить Татьяну». Полина удивлена. Она немного знает Татьяну и считает, что общение с ней – занятие очень утомительное. Ей известно также, что закончившаяся неделя была очень тяжёлой для Валентины, и она устала. Полина замечает в ответ: «Но ты же очень устала, почему же собралась навестить её именно сегодня?». «У Татьяны не очень много друзей – объясняет Валентина. – Я очень переживаю за неё с тех пор, как её недавно бросил приятель. В любом случае она всегда так рада приходу, что я с удовольствием навещаю её». Полина в ответ на это ничего ей не говорит, но про себя недоумевает: причины для визита довольно смешные!

Валентина и Полина рассматривают ситуацию с совершенно разных точек зрения. Валентина считает, что самое важное – отношение Татьяны к ней, та гармония между ними, которую её приход усиливает.

Поскольку у Татьяны произошёл разрыв с приятелем, Валентина испытывает горячее сочувствие к ней. Для Полины важна логика и рационализм поступка. Поскольку Валентина в данный момент устала, Полина считает нелогичным и бессмысленным намерение навестить Татьяну, поскольку она от визита устанет ещё больше.

#### **Пример 4**

Вечер перед выходными в гостиной Ивановых. Антон Иванов вернулся домой с работы, супруги только что поужинали. Наташа сообщает мужу, что его мать перенесла небольшую операцию, и он должен позвонить. Антон соглашается: «Хорошо, я позовю», но за весь вечер не делает ни одной попытки, чтобы сделать это.

Оба выходных дня Наташа постоянно напоминает ему, что надо позвонить, но только вечером в воскресенье Антон берёт телефонную трубку. Всё это сильно расстраивает её, поскольку все выходные Наташа была вынуждена помнить о телефонном звонке. «Если бы мне надо было позвонить матери, – думает она, – то я сделала бы это в пятницу вечером». Ей хочется, чтобы Антон поступал так же, как она, и позвонил бы матери сразу. Тогда они оба могли бы забыть об этом.

Антон знал, что матери надо позвонить и хотел сделать это, но не видел ничего срочного в этом деле. Утро субботы он решил провести в клубе, а когда вернулся домой, вспомнил, что кухонные шкафы нуждаются в ремонте. Оставшееся свободное время он занимался ими. Антон предпочитает делать то, что требуется, по мере возникновения проблемы и не любит, если жизнь слишком строго упорядочена и организована. Он не может понять, почему Наташа весь уик-энд твердит **ему** об этом звонке. В воскресенье вечером он звонит матери.

## Пример 5

Определите, к какому психотипу принадлежат муж и жена: мыслительному, эмоциональному, сенсорному, интуитивному.

| Задания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Ответы |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| №1. Определите, кем является муж – экстравертом или интровертом. Муж обращается к жене:<br><i>Извини, что я перебиваю тебя в то время, когда ты молчишь!</i>                                                                                                                                                                                                                                                           |        |
| №2. Определите, кем является жена – воспринимающим или решающим?<br>Муж: <i>Но ведь на улице дождь!</i><br>Жена: <i>Так надень плащ.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                               |        |
| №3. Определите, кто есть кто в этой паре, кто интуитивный тип, а кто сенсорный?<br>Муж: <i>Будь любезна, скажи, сколько времени? Мы не опоздаем?</i><br>Жена: <i>Не беспокойся, дорогой, мы успеваем...</i><br>Муж (с лёгким раздражением): <i>Скажи, который час?</i><br>Жена: <i>Скоро восемь.</i><br>Муж (раздражённо): <i>Ты на часы можешь посмотреть???</i><br>Жена: <i>Ты знаешь, у нас ещё уйма времени...</i> |        |
| №4. Определите психотипы подруг. Кто из них принадлежит к этическому типу, а кто к логическому?<br>Маша: <i>Расскажи, как ты готовишь свой фирменный салат.</i><br>Ира: <i>Трудно рассказать, как я его делаю. Знаю только, что нельзя никого обидеть: папа любит поострее, мама не очень слёное, а вот Коля обожает, когда в салате много майонеза!</i>                                                               |        |

Правильные ответы:

№ 1: Муж – Экстраверт

№ 2: Жена – Решающий

№ 3: Муж – Сенсорик, Жена – Интуит

№ 4: Маша – Логический, Ира – Этик

## Пример 6

**Определите: какому типу вы принадлежите – мыслительному, эмоциональному, интуитивному, сенсорному?**

Этот тест составлен японскими социологами. Он предназначен, скорее, для людей, имеющих серьёзные намерения, т. е. для тех, кто собирается жениться или выйти замуж. Не стоит придавать чрезмерного значения результатам теста хотя бы потому, что

у японцев другие проблемы. Но всё же стоит задуматься над тем, насколько ваш избранник или избранница подходит вам.

Выбрав ответ на приведённые далее утверждения, отметьте его кружком. Предположим, вы решили купить машину. Ваши действия:

- а) изучите все технико-экономические показатели каждой машины и купите наиболее приемлемую;
- б) купите ту машину, которая вам нравится;
- в) проконсультируетесь у специалиста и купите машину, которую он вам посоветует;
- г) купите ту машину, внешний вид которой вам нравится.

*Вы в затруднении, ибо вам предстоит принять важное решение. Ваши действия:*

- а) проанализируете ситуацию, оцените перспективы и поступите согласно расчётом;
- б) поступите, полагаясь на собственное чутьё;
- в) поступите в соответствии с вашим настроением;
- г) подумайте и поступите так, как вам кажется правильней.

*У вас есть свободное время. Вы займётесь:*

- а) чем угодно, по настроению;
- б) любимым занятием, спортом, уборкой квартиры;
- в) чтением газеты, журнала, книги, просмотром телепередач;
- г) встретитесь с друзьями, назначите свидание.

*Особенно вам не хватает такого качества:*

- а) способности угадывать настроение других;
- б) способности логически оценивать происходящее;
- в) вдохновения;
- г) видеть суть и оценивать детально происходящие события.

*Предположим, вы ведёте дневник. Вы будете описывать в нём:*

- а) собственное состояние и настроение;
- б) произошедшие события и то, что вы об этом думаете;
- в) события, избегая собственных оценок;
- г) происходящее, стараясь понять его суть и пытаясь предугадать дальнейший ход событий.

### ***Результат.***

Больше кружков вокруг буквы «а» – *Мыслительный тип*. Вы практичны, ваши действия логичны, вы склонны к научной работе, пытаетесь проникнуть в суть дела. Однако вы не улавливаете настроения других и не принимаете его в расчёт.

Больше кружков вокруг буквы «б» – *Эмоциональный тип*. Вы нестабильный человек, скоры как на любовь, так и на ненависть.

Происходящее оцениваете не столько логически, сколько эмоционально. Склонны к истерике, когда вам не удаётся добиться того, чего очень хотите.

Больше кружков вокруг буквы «в» – *Сенсорный тип*. Вы способны самостоятельно принимать решения. Наслаждаетесь жизнью, не задумываясь о будущем.

Наиболее частый ответ «г» – *Интуитивный тип*. Ваши поступки, как, впрочем, и оценки происходящих событий, интуитивны. Вы легко поддаётесь сиюминутным настроениям.

## Пример 7

С помощью приведённой таблицы совместимости типов оцените, какой тип Вам подходит.

| Тип мужчины   | Тип женщины                                                                                                               |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                         |                                                                                                                               |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | Интуитивный                                                                                                               | Сенсорный                                                                                                                                    | Эмоциональный                                                                                                                                           | Мыслительный                                                                                                                  |
| Мыслительный  | Отличная пара. Прекрасно сочетается его практичность и ваша горячность                                                    | Не лучшая совместимость. Ваше не-уёмное стремление к свободе может ему надоест, и тогда неизбежен разрыв, так что не переборщите со свободой | Очень удачная совместимость. Наиболее часто встречающиеся браки. Потребуется много времени до момента, когда отношения вступят в фазу любовно-дружеских | Хорошая совместимость, отличные отношения. Связь длительная и стабильная. Ваши отношения полезны вам обоим                    |
| Эмоциональный | У вас есть общие интересы, вы во всём преуспеваете, но есть опасность надоест друг другу                                  | Отличная совместимость. Своей любовью вы украшаете друг другу жизнь. Брак чаще всего счастливый                                              | Вы очень быстро сходитесь, так как понимаете настроение друг друга, но ваша общая склонность к истеричности не контролируется.                          | Сначала он вам понравится, потом быстро надоест, а вскоре вы его просто возненавидите                                         |
| Сенсорный     | Совместимость отсутствует. Он смотрит на вещи очень серьёзно, вы доверяете своим чувствам. Характеры прямо противоположны | Вы понимаете друг друга, но поладить вам трудно. Будьте только друзьями                                                                      | Вы постоянно недовольны друг другом. Вы подавляете собственное настроение в угоду другому. Он понимает это и мучается                                   | Совместимость хорошая. Редкое сочетание. Вы дорожите своими отношениями. Слабое место – частая смена настроений у него        |
| Интуитивный   | Оставайтесь только друзьями. Вы живёте чувствами и импульсами, поэтому ваша любовная связь будет короткой                 | Вы слишком разные люди. Вы будете постоянно недовольны друг другом. Вы будете причинять другому страдания                                    | Совместимость хорошая. Вы несколько похожи, поэтому вам легко понять друг друга. У вас разные увлечения и склонности. Научитесь быть терпимыми          | Он импульсивен. вы расчётливы и практичны. Вы не знаете, как подладиться под него, между вами постоянно будут возникать ссоры |

## **6.3.4. РАЗВИТИЕ ТИПОЛОГИИ ЛИЧНОСТИ СОВРЕМЕННЫМИ УЧЁНЫМИ**

### **ТИПОЛОГИЯ МАЙЕРС-БРИГГСА**

Фундаментальные результаты Юнга применяются в разных областях. Современные учёные, развивая идеи Юнга, разработали новые классификации. За последние годы наиболее существенный вклад внёс американский учёный Майерс Бриггс. Он предложил разделить 16 типов личности на четыре основных темперамента. В типологии используется четыре пары характеристик и восемь противоположных черт характера. Они показывают характеристики личности, определяют тип человека.

Типология Майерс-Бриггса изначально разрабатывалась Изабелью Майерс-Бриггс и её матерью Кэтрин Бриггс на основе работы «Психологические типы» Юнга. Первые публикации Кэтрин Бриггс относятся к концу 1920-х. Первая версия теста Майерс-Бриггса – Myers-Briggs Type Indicator (MBTI) – появилась в 1942 году. Существуют разные способы диагностики типов по системе Майерс-Бриггса – интервью, проективные методы, ситуационно-поведенческое тестирование, а также классические тестовые варианты определения индивидуальных предпочтений.

Как отмечено выше было предложено разделить 16 типов личности на четыре основных темперамента. В типологии используется четыре пары характеристик и восемь противоположных черт характера. Они показывают характеристики личности, определяют тип человека.

На основе MBTI возникли и другие тесты – в частности, тест Д. Кейрси, детский тест Мёрфи и др. В России преимущественно используется версия опросника Майерс-Бриггса, адаптированная Ю. Б. Гиппенрейтером.

**Экстраверт или Интроверт.** Уже известные нам типы. Экстраверты нуждаются в общении с другими людьми, чтобы восстановить энергию, они разговорчивы и легко выражают свои мысли, более открыты, чем сдержанны. Интроверты нуждаются в уединении, особо важно для них уединение, раздумье и рассуждение, больше сдержанны, чем открыты.

**Сенсорный или Интуитивный типы** говорят нам о *характере получения информации* об окружающем мире, о *характере*

*его восприятия. Люди сенсорного типа информацию об окружающем мире получают через свои сенсорные каналы. Они живут настоящим, полагаются на факты и хорошо справляются с практическими делами; любят, чтобы всё было определённым и измеряемым. Информацию об окружающем мире получают с помощью интуиции. В большей степени они склонны к творчеству и обращены в будущее; предпочитают работать над её совершенствованием.*

**Логический или Эмоциональный типы** говорят нам о том, как мы подходим к оценке воспринятого нами. Логики принимают решения на базе логики и бесстрастного анализа; главное у них – голова, а не сердце. Эмоциональные в большей степени ориентированы на людей, их окружающих, и прислушиваются к нуждам человека; главное у них – сердце, а не голова.

**Решающий или Воспринимающий тип** – показывают подходы к миру, к стилю жизни,

1) какой стиль жизни мы предпочитаем – **организованный или свободный;**

2) к какому способу функционирования мы в большей степени предрасположены: **судить или воспринимать.**

Решающие работают до тех пор, пока не сделают дело полностью. Воспринимающие хорошо приспособливаются, открыты для изменений; собирают столь много информации, сколько смогут.

| <b>Интуитивный тип</b>                                                                                      | <b>Ощущающий (Сенсорный) тип</b>                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Более изобретателен                                                                                         | Лучше воспринимает настоящее, то, что ощущимо                                                 |
| Обдумывает гипотезы, действует менее активно, чем сенсорный тип                                             | Более практичен, действует более активно, чем интуитивный тип                                 |
| Не нарушает договоренности и обещания, легко управляемый                                                    | К изменению планов относится спокойно, трудно управляемый.                                    |
| Хорошо решает запутанные нестандартные задачи                                                               | Легко справляется с конкретной, точной и рутинной работой                                     |
| Ориентация на текущий момент, важно решить проблему сейчас, старается не заниматься отвлечённой информацией | Ориентация на прошлое и будущее, поэтому часто занимается переработкой отвлечённой информации |

| <b>Мыслительный (Логический ) тип</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Эмоциональный (Этический ) тип</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Прежде, чем действовать, они предпочитают подумать. Любят все планировать</p> <p>Эффективны там, где требуется анализ и жёсткость, пунктуальность</p> <p>Попросит объяснить, что от него хотят. Зачем? Почему?</p> <p>Контролирует и прячет свои чувства, даже если его ругают, наказывают. Любит всё анализировать, устанавливать логические связи, уточнять правильность-неправильность, а затем действовать</p> | <p>Для них знаменательны те события, которые оставляют яркий след в памяти</p> <p>Они эффективны там, где важно умение чувствовать людей</p> <p>Девиз - Надо так надо, мое дело исполнять. Для кого?</p> <p>Эмоционален. Тонко чувствует настроение людей, ему приятно оказывать услуги коллегам, родителям, учителям и т.п., ему приятно, если его старания заметили и оценили</p> |

| <b>Решающий</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Воспринимающий</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Предпочитает, чтобы всё было заранее определено, устроено</p> <p>Старается ко всему вовремя подготовливаться, к обязанностям на работе относится ответственно, не любит опаздывать. Любит порядок, склонен к планированию и доведению всего до завершения.</p> <p>Работоспособен стабильно. Всегда знает как вести себя.</p> <p>Участвует в общих развлечениях с энтузиазмом и со знанием дела.</p> | <p>Предпочитает иметь возможность выбора</p> <p>Не любит ограничивать себя какими бы то ни было рамками. Его не волнует, успеет он к точно назначеному времени или нет.</p> <p>Порядок во всём не обязательен, не любит ничего планировать заранее.</p> <p>Любит работать по настроению. Действует без подготовки, может начинать сразу много дел, но не довести до конца. Умеет быстро реагировать на изменение обстановки, прекрасно маневрировать.</p> |

Из каждой пары можно выбрать одну черту характера, ту к которой предрасположен данный человек. Те из них, которые проявляются чаще всего, являются наиболее сильными. Из этих четырёх предпочтительных характеристик складывается тип личности. Учитывая, что одни характеристики у человека преобладают более чем другие, можно составить 16 различных типов личности.

Ниже приведён список этих типов. Необходимо иметь в виду, что чем ближе характеристика к корню, тем она сильнее (проявляется чаще, чем другие характеристики).

1. Экстраверт – Интуитивный – Эмоциональный – Решающий.  
*Общительный. Творческий. Ориентирован на людей. Организованный.*
2. Интроверт – Интуитивный – Эмоциональный – Решающий.  
*Сдержаный. Творческий. Ориентирован на людей. Организованный.*
3. Экстраверт – Интуитивный – Эмоциональный – Воспринимающий.  
*Общительный. Творческий. Ориентирован на людей. Приспособливающийся.*
4. Интроверт – Интуитивный – Эмоциональный – Воспринимающий.  
*Сдержаный. Творческий. Ориентирован на людей. Приспособливающийся.*
5. Экстраверт – Интуитивный – Логик – Решительный.  
*Общительный. Творческий. Логический. Организованный.*
6. Интроверт – Интуитивный – Логик – Решительный.  
*Сдержаный. Творческий. Логический. Организованный.*
7. Экстраверт – Интуитивный – Логик – Воспринимающий.  
*Общительный. Творческий. Логический. Приспособливающийся.*
8. Интроверт – Интуитивный – Логик – Воспринимающий.  
*Сдержаный. Творческий. Логический. Приспособливающийся.*
9. Экстраверт – Сенсорный – Логик – Решительный.  
*Сдержаный. Творческий. Логический. Приспособливающийся.*
10. Интроверт – Сенсорный – Логик – Решительный.  
*Сдержаный. Педантичный. Логический. Организованный.*
11. Экстраверт – Сенсорный – Эмоциональный – Решительный.  
*Общительный. Педантичный. Ориентирован на людей. Организованный.*
12. Интроверт – Сенсорный – Эмоциональный – Решительный.  
*Сдержаный. Педантичный. Ориентирован на людей. Организованный.*
13. Экстраверт – Сенсорный – Логик – Воспринимающий.  
*Общительный. Педантичный. Логический. Приспособливающийся.*
14. Интроверт – Сенсорный – Логик – Воспринимающий.  
*Сдержаный. Педантичный. Логический. Приспособливающийся.*
15. Экстраверт – Сенсорный – Эмоциональный – Воспринимающий.  
*Общительный. Педантичный. Ориентирован на людей. Приспособливающийся.*
16. Интроверт – Сенсорный – Эмоциональный – Воспринимающий.  
*Сдержаный. Педантичный. Ориентирован на людей. Приспособливающийся.*

## ТИПОЛОГИЯ АУШРА АУГУСТИНАВИЧЮТЕ. СОЦИОНИКА

Литовский экономист и социолог Аушра Аугустинавичюте является основательницей учения «Соционика» (учение о восприятии человеком информации об окружающей реальности и ин-

формационном взаимодействии между людьми). Соционика позволяет на основе классификации структуры психики прогнозировать поведение человека, коллектива и общества в целом.

Соционика была создана в начале 1970-х годов на основании работы Юнга «Психологические типы», Майерс-Бриггса, и теории Антония Кемпинского об информационном метаболизме.

Информационный метаболизм – это процесс усвоения, обработки и передачи информации психикой человека. Соционики придерживаются позиции, что на неодинаковое протекание этого процесса у разных людей влияют именно психологические типы Юнга. Соционические типы они по-другому называют типами информационного метаболизма.

Важной частью соционики является исследование взаимодействия между людьми.

С момента своего изобретения, соционика рассматривалась в двух различных контекстах: как наука, ставящая своей целью изучение человеческой психики, и как социопрактика, предназначенная для регулирования человеческих отношений. Сама Аушра Аугустиновичуте считала оба этих контекста одинаково важными. Некоторые соционики разделяют её точку зрения, другие сосредоточиваются преимущественно на одном из этих направлений. Данные контексты, по существу, независимы: для определения научности соционики несущественна широта её практического использования, а для использования соционики в качестве социопрактики несущественна степень её научности.

Соционика получила распространение в некоторых частях бывшего СССР. В настоящее время, ввиду существенной недостаточности экспериментального обоснования, соционика пока не признана официально разделом психологии как науки и является больше движением энтузиастов. Основные теории соционики были сформулированы Аугустиновичуте в 70-х и начале 80-х годов. Между соционикой и типологией Майерс-Бриггса существует много сходства, но присутствуют и теоретические разногласия, в частности, по поводу функциональной модели типа.

В соционике 16 типов, но терминология несколько другая.

1. Интуитивно этический экстраверт. *Гексли;*
2. Логико-сенсорный экстраверт. *Штирлиц;*
3. Этико-интуитивный интроверт. *Достоевский;*

4. Логико-сенсорный интроверт. *М.Горький;*
5. Сенсорно-этический экстраверт. *Наполеон Цезарь;*
6. Логико-интуитивный экстраверт. *Джек Лондон;*
7. Интуитивно-логический интроверт. *Бальзак;*
8. Этико-интуитивный экстраверт. *Гамлет;*
9. Интуитивно-этический интроверт. *Есенин;*
10. Сенсорно-логический экстраверт. *Жуков;*
11. Этико-сенсорный экстраверт. *Гюго;*
12. Логико-интуитивный интроверт. *Робеспьер;*
13. Сенсорно-этический интроверт. *Дюма;*
14. Интуитивно-логический экстраверт. *Дон-Кихот;*
16. Этико-сенсорный интроверт. *Драйзер.*

Аушра Аугустинавичюте выделила данные типы и описала отношения между различными типами людей. 16 психоинформационных типов были разделены на четвёрки (квадры). Люди, состоящие в одной квадре, по мнению автора, должны прекрасно понимать друг друга. Каждая квадра имеет свои особенности поведения, своё мировоззрение, отношение к работе, чувство юмора, т.е. у каждой квадры свой «дух».

### ***Характеристика типов***

***Логико-интуитивный интроверт.*** Стремятся во всём увидеть и создать систему и закономерность. Их отличает эрудированность, аккуратность, организованность, педантичность, трудолюбие, обязательность. Недостатком является слабость этики отношений. Вследствие отсутствия способности различать эмоциональные тонкости, представители данного типа видят людей в черно-белых тонах: плохой-хороший, добрый-злой, друг-враг. В принципиально важных для себя вопросах могут быть чрезмерно твёрдыми, как скала.

***Интуитивно-логический интроверт.*** Основные черты – осторожность, хорошая стратегия. Их главным недостатком можно назвать болезненное неумение активно проявлять эмоции. Слабая сенсорика ощущений проявляется в равнодушии к внешнему облику. Тяготеют к простому стилю в одежде. Предпочитают удобство и комфорт и готовы терпеть неприятных им людей, чтобы не ввязываться в скандал.

**Логико-интуитивный экстраверт.** Прирождённые предприниматели, бизнесмены, рационализаторы и труженики. Их отличает целеустремлённость, практический интерес, нацеленность на результат, способность к быстрому решению задачи, высокая адаптивность к быстро меняющимся условиям окружающего мира, романтичность взглядов, стремление к риску, дружелюбие.

**Интуитивно-логический экстраверт.** Прирождённые исследователи и изобретатели. Им присущи такие черты, как любознательность, высокая способность к быстрому усвоению сложной информации, стремление к новым взглядам, к вызову обществу. Главным недостатком людей этого типа можно назвать их вечное стремление отстаивать свои идеалы. Порой, требуя идеального поведения от окружающих, вступают с ними в конфликты, хотя открытые ссоры, в принципе, не любят. Для них неважен дальнейший исход идеи, её практическое применение. Они наслаждаются процессом её создания.

**Логико-сенсорный экстраверт.** Их главные черты – деловитость, собранность, последовательность, здоровая самооценка, прекрасный вкус в интерьере и одежде; умение отделить главное от второстепенного. Недостатком можно назвать их чрезмерную склонность к предсказуемости и стабильности, неуверенность в незнакомой обстановке, что зачастую приводит к несчастливой семейной жизни или одиночеству.

**Сенсорно-логический экстраверт.** Люди практических дел. Им присущи честолюбие, сила воли и целеустремлённость, ответственность за свои решения, отличные лидерские способности. К недостаткам можно отнести неспособность предвидеть будущее и последствия резких слов и поступков (слабая интуиция возможностей). Иррациональность их проявляется в подверженности собственному настроению.

**Логико-сенсорный интроверт.** Предпочитает действовать тихо, планомерно иrationально. Основные качества — дисциплинированность и порядочность, отсутствие честолюбия и стремления к власти. Людей такого типа нередко обвиняют в эмоциональной глухоте, в болезненном отношении к критике в свой адрес, в однобокости мнений, в злопамятности.

**Сенсорно-логический интроверт.** Люди, предпочитающие иметь синицу в руках, чем годами ловить журавля в небе. Их отличает стремление к обустройству собственного быта, отменный вкус,

возможность добиться высоких постов в карьере. Такие люди очень ранимы, испытывают трудности в выражении чувств и эмоций.

**Этико-сенсорный экстраверт.** Оптимисты, старающиеся во всём и всегда сохранять присутствие духа и хорошее настроение. Им присуще жизнелюбие, гедонистические ценности, высокие коммуникативные способности и умение убеждать. Недостатком является отсутствие точности. Они способны опоздать и не сделать обещанное к сроку вовсе не потому, что не хотели, а потому, что им сложно адекватно строить свои планы. Кроме того, они очень неосторожны в делах.

**Сенсорно-этический экстраверт.** Прирождённые лидеры. Их отличает способность к стратегическому планированию, честолюбие, стремление к власти, хорошие дипломатические способности. Недостатком является их желание сиять для всех и всюду, подобно Солнцу. Их неудачам сопутствует их нелюбовь к формальностям, максимализм, необузданые вспышки гнева.

**Этико-интуитивный экстраверт.** Люди, обладающие недюжинными актёрскими способностями, чувством прекрасного, хорошо прогнозируют будущие события в области искусства. Среди них много артистов, режиссёров и музыкантов. Недостатком является «работа на публику». Равнодушие и безразличие к их позёрству и внешним эффектам порой слишком губительно. От жизни требуют постоянных драм и волнений.

**Интуитивно-этический экстраверт.** Консультанты и посредники. Живые, непосредственные люди, прирождённые психологи. Их качества: интуиция, понимание сути отношений, тактичность в общении, обаяние, теплота и душевность. Недостатком можно назвать неумение заниматься работой, требующей кропотливости, планомерности. Люди данного типа достаточно вспыльчивы, но потом сожалеют об этом.

**Этико-сенсорный интроверт.** Их отличает терпеливость, толерантность, самоотверженность, надёжность. Среди представителей данного типа много юристов, следователей, медиков и воспитателей. Их недостаток кроется в сверхрациональности. Определённая ортодоксальность и максимализм негативно сказываются на межличностных отношениях.

**Сенсорно-этический интроверт.** Им присущи стремление к комфортности и спокойствию, отличный вкус, дизайнерские способности, умение расположить к себе любого собеседника. Его можно назвать мастером компромиссов. Недостатком является

отсутствие способности принимать важные, стратегические решения. Они не обладают упорством, настойчивостью и дальновидностью в ответственных делах.

**Этико-интуитивный интроверт.** На первом месте в иерархии приоритетов стоят вопросы человеческой этики и морали. Их отличают умение утешать и принимать людей такими, какие они есть. Они мечтатели и в своих размышлениях о высоких материалах часто не замечают повседневной жизни.

**Интуитивно-этический интроверт.** Представители данного типа не созданы для трудностей. Любят природу, могут уловить тонкие стремления чужой души.

### **ДЕЯТЕЛЬНОСТНЫЙ, ДИСПОЗИЦИОНАЛЬНЫЙ И ФОРМАЛЬНО-ДИНАМИЧЕСКИЙ ПОДХОДЫ**

Представители деятельностного подхода Рубинштейн С.Л., Абульханова-Славская К.А., Брушлинский А.В. считают, что главным источником развития личности является деятельность. Деятельность понимается как сложная динамическая система взаимодействий субъекта (активного человека) с миром (с обществом), в процессе которых и формируются свойства личности.

Личность формируется и развивается в течение всей жизни в той мере, в какой человек продолжает играть социальную роль. Детство и юношеские годы рассматриваются как наиболее важные для формирования личности. Человек не является пассивным наблюдателем, он – активный участник социальных преобразований, активный субъект воспитания и обучения.

Основное место в личности занимает сознание, причём структуры сознания не даны человеку изначально, а формируются в раннем детстве в процессе общения и деятельности. Бессознательное имеет место только в случае автоматизированных операций. Сознание личности полностью зависит от общественного бытия, её деятельности, от общественных отношений и конкретных условий, в которые она включена.

Человек обладает свободной волей лишь в той мере, в какой это позволяют социально усвоенные свойства сознания (например, рефлексия, внутренний диалогизм). Свобода – это осознанная необходимость. Внутренний мир человека и субъективен, и объективен одновременно. Всё зависит от уровня включения субъекта в конкретную деятельность.

В качестве элементов личности выступают отдельные свойства или черты личности. Свойства личности рассматриваются как социально (нормативно) детерминированные. Они образуются в результате деятельности, которая осуществляется всегда в конкретном общественно-историческом контексте. Например, настойчивость формируется в таких видах деятельности, где субъект проявляет самостоятельность, независимость. Настойчивый человек действует смело, активно, отстаивает свои права на самостоятельность и требует от окружающих признания этого.

В деятельностном подходе наиболее популярной является четырёхкомпонентная модель личности, которая в качестве основных структурных блоков включает в себя *направленность, способности, характер и самоконтроль*.

**Направленность** – это система устойчивых предпочтений и мотивов (интересов, идеалов, установок) личности, задающая главные тенденции поведения личности. Человек с ярко выраженной направленностью обладает трудолюбием, целеустремлённостью.

**Способности** – индивидуально-психологические свойства, которые обеспечивают успешность деятельности. Выделяют общие и специальные (музыкальные, математические) способности. Способности взаимосвязаны между собой. Одна из способностей является ведущей, в то время как другие играют вспомогательную роль. Люди отличаются не только по уровню общих способностей. Например, хороший музыкант может быть плохим математиком и наоборот.

**Характер** – совокупность морально-нравственных и волевых свойств человека. К моральным свойствам относятся чуткость или чёрствость в отношении к людям, ответственность по отношению к общественным обязанностям, скромность. Морально-нравственные свойства отражают представления личности об основных нормативных действиях человека, закреплённых в привычках, обычаях и традициях. Волевые качества включают решительность, настойчивость, мужество и самообладание, которые обеспечивают определённый стиль поведения и способ решения практических задач.

Человек, обладающий морально-волевым характером, социально активен, постоянно соблюдает социальные нормы и для их соблюдения прикладывает волевые усилия. Люди с аморально-

абулическим типом характера безразличны к социальным нормам и не предпринимают никаких усилий, чтобы их выполнять.

**Самоконтроль** – это совокупность свойств саморегуляции, связанная с осознанием личностью самой себя. Данный блок надстраивается над всеми остальными блоками и осуществляет над ними контроль: усиление или ослабление деятельности, коррекцию действий и поступков, предвосхищение и планирование деятельности и прочее.

Все блоки личности действуют взаимосвязанно и образуют системные, целостные свойства. Среди них основное место принадлежит экзистенциально-бытийным свойствам личности. Эти свойства связаны с целостным представлением личности о самой себе, о своем «Я», о смысле бытия, об ответственности, о предназначении в этом мире. Целостные свойства делают личность разумной, целенаправленной. Личность с выраженным экзистенциально-бытийными свойствами является духовно богатой, цельной и мудрой.

Таким образом, в рамках деятельностного подхода личность – это сознательный субъект, занимающий определённое положение в обществе и выполняющий социально полезную общественную роль. Структура личности – это сложно организованная иерархия отдельных блоков и системных экзистенциально-бытийных свойств личности.

**Диспозициональная** теория личности придерживается трёх основных направлений: «жёсткого», «мягкого» и промежуточного – формально-динамического.

Сторонники этого направления считают главным источником развития личности факторы генно-средового взаимодействия. Некоторые представители подчёркивают преимущественное влияния со стороны генетики, другие – со стороны среды.

**Формально-динамическое** направление утверждает, что в личности человека существуют два уровня, два разных аспекта личностных свойств – формально-динамический и содержательный. Представители этого направления *Б.М. Теплова и В.Д. Небылицина* считают, что свойства личности являются продуктом воспитания и охватывают не только знания, умения, навыки, но и всё богатство внутреннего мира человека: интеллект, характер, смыслы, установки, цели и так далее.

## ПРАКТИКУМ

Уважаемый читатель, думаю, что Вы уже сможете, примерно определить к какому типу принадлежите Вы или ваши близкие люди. Тем не менее, хочется привести некоторые подсказки, которые помогут Вам в некоторых случаях быстрее ориентироваться и более точно характеризовать людей. Чтобы проверить, как успешно Вы можете определить тип человека, попробуйте выполнить нижеуказанные упражнения и решить предлагаемые тесты.

### *Задание 1. Соедините левую и правую стороны*

В определенной ситуации

- |              |                                                       |
|--------------|-------------------------------------------------------|
| 1. ИНТ-ЭМОЦ  | 1. будет рыскать вокруг в поисках чего-то интересного |
| 2. ИНТ-ЛОГИЧ | 2. соберутся в группы                                 |
| 3. СЕНС-РЕШ  | 3. попытается сделать её благоприятной для других     |
| 4. СЕНС-ВОС  | 4. намекнёт нам на пределы его возможностей           |

При определенных обстоятельства

- |              |                        |
|--------------|------------------------|
| 1. ИНТ-ЭМОЦ  | 1. останется спокойным |
| 2. ИНТ-ЛОГИЧ | 2. проявит эмоции      |
| 3. СЕНС-РЕШ  | 3. будет встревожен    |
| 4. СЕНС-ВОС  | 4. будет возбуждён     |

При рассмотрении дела

- |              |                                                          |
|--------------|----------------------------------------------------------|
| 1. ИНТ-ЭМОЦ  | 1. будет искать вдохновение и смысл                      |
| 2. ИНТ-ЛОГИЧ | 2. захочет выявить рациональную сторону                  |
| 3. СЕНС-РЕШ  | 3. будет наслаждаться ритуалами и церемониями            |
| 4. СЕНС-ВОС  | 4. будет наслаждаться празднованием и веселыми пустяками |

Проявляется себя

- |              |                                              |
|--------------|----------------------------------------------|
| 1. ИНТ-ЭМОЦ  | 1. успехами в науке и технологии             |
| 2. ИНТ-ЛОГИЧ | 2. успехами в понимании литературы при учёбе |
| 3. СЕНС-РЕШ  | 3. успехами при изучении бизнеса             |
| 4. СЕНС-ВОС  | 4. обучается через практические задания      |

*Ответы к заданию 1.*

1-3 2-4 3-2 4-1

1-2 2-1 3-4 4-3

1-1 2-2 3-4 4-3

1-2 2-1 3-3 4-4

**Задание 2.** Определите, к какому типу принадлежит работник фирмы с данной характеристикой: экстраверт, интроверт, сенсорный, интуитивный, логик, эмоциональный, решающий, воспринимающий.

| <i>№</i> | <i>Характеристика типа</i>                                                                                                                                                     | <i>Название типа</i> |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1        | Черпают энергию во внешнем мире людей и вещей; на работе они нуждаются в быстрых действиях; идеи свои формулируют в процессе обсуждения с другими                              |                      |
| 2        | Черпают энергию во внутреннем мире мыслей и раздумий; на работе им требуется поразмыслить перед действием; требуется время для спокойных раздумий                              |                      |
| 3        | Получают информацию через пять чувств; любят работу практического характера; действуют на основе своего опыта и фактов                                                         |                      |
| 4        | Получают информацию через общее впечатление и взаимоотношения между вещами; любят работу, связанную с решением проблем и внесением изменений                                   |                      |
| 5        | Решения принимают на базе логики, объективно; на работе логичны и в отношениях с другими твёрдо стоят на своём                                                                 |                      |
| 6        | Решения принимают на основе субъективных личных ценностей; на работе дружелюбны и завязывают с другими личные контакты                                                         |                      |
| 7        | Нуждаются в работе, где чувствуют себя частичкой упорядоченной и хорошо организованной структуры; любят планировать и доводить дело до конца                                   |                      |
| 8        | Предпочитают работу, которая даёт им определённую степень свободы; хорошо приспосабливаются и хорошо действуют экспромтом; любят, чтобы дело оставалось открытым для изменений |                      |

*Ответы к заданию 2.*

1. Экстраверт 2. Интроверт 3. Сенсорный 4. Интуитивный
5. Логик 6. Эмоциональный 7. Решающий 8. Воспринимающий

### **6.3.5. ФИЗИОГНОМИКА**

Физиогномика занимается вопросами познания человека с помощью черт его лица и форм тела. В широком смысле физиогномика – это искусство толкования внешнего облика, наблюдаемых явлений, учение о выразительных формах какой-либо области действительности.

Основные представления физиогномики зародились в древности на основе представления о предопределённости психического (нравственного) в человеке и телесного тем, что ему предписано природой. На протяжении веков физиогномика служила предпосылкой для определений многих типологий характеров. О физиогномике писал Аристотель, элементы физиогномических исследований содержатся в работах древнегреческого учёного Теофраста, средневекового философа Иоанна Скота, и Леонардо да Винчи. Особенно почитали физиогномику на Востоке, полагая, что весь жизненный путь человека можно предсказать по лицу. В Китае физиогномика считалась полноправной отраслью медицины. Попытки возродить в XX веке идеи физиогномики не нашли подтверждения в научных исследованиях.

Наиболее распространёнными из физиогномических систем были системы И. Лафатера, Ф. Галля, Б. Порты, Ч. Ломброзо,

Лафатер делал выводы о взаимоотношении той или иной формы очертания профиля и внутреннего склада человека. Галль занимался **френологией**. Он был убеждён, что по форме черепа можно судить об умственных способностях и некоторых нравственных свойствах личности.

Френология (познание человека с помощью строения поверхности его черепа) была очень популярна в первой половине XIX века до развития нейрофизиологии. Идеи, выдвинутые австрийским врачом и анатомом Галлем, приобрели большую популярность в первой половине XIX века. Успехи физиологии показали несостоятельность этих идей. Тем не менее, френология продолжала вызывать интерес вплоть до начала XX века. В 70-х годах XIX века возникли научные представления о локализации психических функций в различных зонах коры больших полушарий головного мозга.

По системе «**Сходство с животными**», типичные черты характера животного свойственны похожему на него человеку. В основе астрологической физиогномики лежит связь между некоторыми линиями лица и небесными светилами. В XIX веке Ледос разделил лицо на пять геометрических типов: квадратный, круглый, овальный, треугольный и конический. Каждый из этих типов подразделяются на три класса: прямой, продолговатый и короткий. Каждому типу соответствует определённый характер. Квадратный тип указывает на энергию, резкость, позитивизм, практическое мышление; круглый соответствует характеру смелому, пылкому, импульсивному; овальный означает впечатлительность, капризность, меч-

тательность; треугольные типы хитры, любят приключения, с жизненным воображением; конические типы большие практики.

Принцип **мимической физиогномики** состоит в том, что физиогномическими признаками являются только запечатлённые на лице выражения эмоций и чувств человека.

Одно из направлений физиогномики – **хирология**. Это одно из древнейших учений об индивидуальных особенностях человека, чертах его характера, пережитых им событиях, определяемых рельефу ладоней. К хиромантии обращаются генетики, антропологи, медики, психологи. Хирология подразделяется на хирогномию (изучает форму кисти, пальцев и ногтей), хиромантию (изучает линии ладони) и дерматоглифику (изучает узоры ладоней и пальцев).

### **6.3.6. ГРАФОЛОГИЯ**

Познание человека с помощью его почерка. Познание связей между особенностями почерка и личностью – это раскрытие внутренних качеств человека.

Психологи считают, что мужской и женский подчерки характеризуются следующими признаками:

Мужской подчерк:

- неравномерный, буквы остаются открытыми;
- размашистый, широкие линии и широкие буквы;
- твёрдый, сильный нажим, острые углы;
- наклон вперёд, свободный.

Женский почерк:

- тщательный, единообразный;
- буквы без пропуска знаков;
- наклон назад, с близко стоящими буквами.

Некоторые приёмы графологии применяют в исследованиях по дифференциальной психологии и психофизиологии. При некоторых психических заболеваниях почерк больных приобретает специфические признаки.

Графология активно применяется с целью психодиагностики, профориентации, оценки персонала, проверки документов, благонадёжности, психоэмоционального состояния, интеллекта и т.д. Она получила официальное признание в США. Научным изучением почерка в странах бывшего СССР занимались преимущественно в целях судебной и судебно-психологической экспертизы.

## **Глава 7.** **ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

### **7.1. СУЩНОСТЬ И ВИДЫ ОБЩЕНИЯ**

Общение – сложный и многогранный процесс. Может выступать как процесс взаимодействия индивидов в смысле сопереживания, взаимного понимания, обмена информацией и как процесс воздействия друг на друга. Если между партнёрами не возникает взаимопонимания, то коммуникацию нельзя считать положительной.

Деловое общение – процесс взаимосвязи и взаимовлияния людей, решаящих задачи в результате совместной деятельности. Цели делового общения могут быть разнообразные: заключение контракта, изменение точки зрения собеседника, увеличение дохода и т. п. В управленческой деятельности руководитель получает возможность объективно оценивать состояние функционирования системы и, при необходимости, принимать адекватное управленческое решение.

Перед менеджером стоит задача не только воздействовать на работника, но и добиться адекватного понимания.

В процессе делового общения часто возникают различные коммуникативные барьеры, то есть психологические препятствия на пути передачи и принятия информации между партнёрами по общению. Чтобы успешно их преодолеть необходимо выбрать подходящие методы. Продуктивность делового общения требует также соблюдения норм и правил делового этикета, знания и соблюдения психологических законов коммуникации.

Специалисты выделяют следующие виды делового общения: когнитивное (познавательное), рациональное (убеждающее), сугестивное (внушающее), экспрессивное (эмоциональное). Дадим краткую их характеристику.

**Познавательное общение.** Цель: расширить информационные ресурсы партнёра. Условия: учёт интеллектуальных возмож-

ностей, установка деловых партнёров на получение новой информации. *Формы общения*: лекции и семинары, доклады и информационно-аналитические сообщения, беседы и консультации, уроки, отчёты, рефераты, дипломные и проектные работы, просмотр видео – и телевизионных обучающих передач. *Средства и способы общения*: комментарий, аргументация и доказательство; характеристика причинно-следственных связей, сравнительный анализ; рациональное структурирование информации; речевая культура и ораторское мастерство. *Результат*: освоение новой информации и её применение в практической деятельности, внедрение инноваций, саморазвитие.

**Убеждающее общение.** Цель: сформировать у партнёра новые ценностные ориентации и установки, сделать своим единомышленником. Условия: опора на восприимчивость партнёра к новому, его интеллектуально-эмоциональную культуру. Формы общения: пресс-конференции, дискуссии, спор, полемика, переговоры, комплимент, беседа, презентация, «круглый стол». Средства и способы общения: аргументация, демонстрация, доказательства, разъяснения, сравнительный анализ, цифры и примеры; упор на эмоциональный настрой партнёра; психологические приёмы присоединения, создание атмосферы доверия. Результат: привлечение партнёра на свою позицию, изменение личностных установок, взглядов, убеждений, переориентация целей.

**Экспрессивное общение.** Цель: сформировать у партнёра эмоциональный настрой, передать чувства, переживания, побуждающие к необходимому действию. Условия: упор на эмоциональную сферу партнёра, использование образных средств воздействия на сенсорные каналы партнёра. Формы общения: лозунги и призывы, речи, презентации, беседы и собрания, митинги, брифинги, «мозговой штурм», демонстрация видео- и кинофрагментов, анализ потенциальных проблем и возможных последствий. Средства и способы общения: аудио-, видео- и художественные средства; эмоционально окрашенный, образный лексикон; актёрское мастерство; яркость жестикулирования, интонирования, мимики; ситуативная обусловленность информации, искренность демонстрируемых чувств. Результат: изменение настроя партнёра; провоцирование необходимых чувств: сострадания, сопереживания, вовлечение в конкретные акции и действия.

**Суггестивное общение.** Цель: оказать внушающее воздействие на делового партнёра для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок. Условия организации: внушаемость партнёра, его недостаточная информированность и критичность ума, атмосфера доверительности. Формы общения: беседа, митинг, конференция, брифинг, дебаты, реклама, собрание, консультация, тренинг. Средства и способы общения: управление эмоциональным напряжением; предупреждение, угроза, шантаж, психологический террор и другие приёмы манипулирования; психологическое присоединение и интонационное стимулирование. Результат: изменение поведения партнёра, смена установок, ценностных ориентаций.

## 7.2. ЭТАПЫ ОБЩЕНИЯ

Можно выделить следующие основные этапы и направления общения:

1. Создание необходимых условий для понимания человека (людей). Выбор стратегии общения. Воспитание в себе умения слушать.
2. Начало практического общения. Установление контакта. Определение типа собеседника и вида общения. Первое впечатление.

Установление контакта – сложный и ответственный этап. Какое поведение и стиль общения мы выбираем – строгий, корректный, категоричный и т. д. позволяет собеседнику определить тактику поведения. В любом случае необходимо соблюдать этикетные нормы поведения. Установление контакта даёт возможность правильно выбрать дистанцию, «почувствовать» аудиторию или партнёра, правильно отобрать нужные средства, формы и методы общения. Первое впечатление влияет на последующую динамику контакта.

3. Ориентация в ситуации. Выбор стиля, форм, методов и инструментов общения. Выбор модели поведения.

4. Обсуждение вопроса, проблемы. Соблюдение этических норм и правил общения. Преодоление барьеров общения.

Выбор правильной тактики общения имеет большое значение. Важно научиться убеждать, а не навязывать свою точку зрения. В некоторых случаях, например, информация, преподносимая без эмоциональной окраски, не может полноценно усваиваться.

5. Принятие предварительных решений. Тактичный выход из контакта. Данный этап занимает особое место для будущих деловых отношений.

Иногда предмет коммуникации бывает сложным и в первом обсуждении не удаётся прийти к согласию. В таких случаях целесообразно продолжить обсуждение противоречий в следующий раз и не торопиться с согласованием.

Последним этапом делового общения является выход из контакта. Этот этап такой же важный, как и первое впечатление.

Проведём анализ вышеуказанных этапов общения (Принятие окончательного решения).

Принятие предварительного решения – это заключительная часть делового общения. Устранение противоречий и общее согласие достигаются успешностью всех этапов делового общения.

## **7.3. ПОНИМАНИЕ ЛЮДЕЙ КАК ОСНОВА ОБЩЕНИЯ**

### ***СПОСОБНОСТЬ ПОНИМАНИЯ ЛЮДЕЙ***

Общение – это процесс установления и развития контактов между людьми. Субъектами общения могут быть отдельные лица или группы лиц. Чтобы разбираться в людях, нужно понимать их, поэтому большое значение имеет способность понимания людей.

Чтобы понимать человека, например, для выявления истины, необходимо определить, к какому типу он принадлежит. Это нужно особенно в тех случаях, когда наша цель воздействовать на человека. Иногда бывает так, что, наоборот, мы вынуждены защищать свои интересы. И в этом случае, нам необходимо узнать, к какому типу принадлежит наш собеседник, от которого мы защищаемся, определить его возможности и состояние. После этого мы должны подобрать формы, методы и инструменты общения, научиться пользоваться ими. Чтобы правильно действовать, осуществлять все вышеуказанные этапы и умело пользоваться инструментами, необходимо воспитывать в себе нужные качества и черты характера.

Ниже приведены основные черты, которыми должен обладать человек, который стремится владеть искусством общения.

1. Внимательно следить за тем, что происходит вокруг, и изучить людей, с которыми приходится иметь дело. Постоянно сле-

дить за реакцией человека – его движениями, жестикуляцией и выражением лица; уметь слышать.

2. Уделять самое пристальное внимание всему, что люди говорят и как при этом выглядят. Благодаря этому гораздо легче более точно запомнить всё, что говорят другие.

3. Уделяя большое внимание даже незначительным деталям, стараться одновременно видеть картину в целом.

4. Уметь контролировать свои эмоции.

5. Учиться на своём опыте и не повторять одинаковых ошибок.

6. Стارаться быть восприимчивым ко всему и окружать себя надёжными людьми.

7. Развивать память.

8. Идя на оправданный риск, не поддаваться чужому влиянию.

## **УМЕНИЕ СЛУШАТЬ**

Отметим особенности явления «Умение слушать».

1. Терпеливое и внимательное выслушивание собеседника приводит к удовлетворению потребности в самовыражении. Её удовлетворение ведёт к образованию положительных эмоций.

2. Умение внимательно слушать (рефлексивный подход), не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями, при этом не являясь пассивным.

3. Иногда бывает так, что нерефлексивное слушание (когда один из собеседников глубоко взволнован, желает выразить свое отношение к тому или иному событию, испытывает трудности в выражении своих проблем) ошибочно истолковывают как принятие позиции оппонента. Поэтому в этом случае целесообразнее прервать собеседника, чтобы впоследствии избежать недоразумений.

| <i>Ситуация</i>                                                           | <i>Примерные вопросы</i>                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Привлечение внимания</b>                                               |                                                                                                                      |
| Было высказано несколько предложений, и Вы хотите привлечь к ним внимание | Мы выдвинули несколько предложений. Какое из них, по Вашему мнению, обеспечит нам наилучшее решение данной проблемы? |

| Выяснение мнения                                                                                                   |                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Вам хотелось бы узнать мнение партнёра о том, что вами было высказано                                              | Мне кажется, дело во влиянии скользящего графика на трудовую дисциплину в нашем учреждении. Что Вы думаете по этому поводу? |
| Отступление от темы                                                                                                |                                                                                                                             |
| Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждёте                                | Может, я ошибаюсь, но разве Вы не собирались рассказать о проблеме, которую мы некоторое время тому назад сформулировали?   |
| Выход из замкнутого круга                                                                                          |                                                                                                                             |
| Партнер словно постоянно повторяет одно и то же                                                                    | Позвольте мне резюмировать сказанное Вами...                                                                                |
| Уточнение                                                                                                          |                                                                                                                             |
| Партнёр только что выражает мысль, не очень-то согласующую с его предыдущими утверждениями                         | Мне кажется, что данное утверждение противоречит предыдущему. Не могли бы Вы уточнить свои предложения?                     |
| Один из партнёров употребил какое-то незнакомое выражение или термин                                               | Не могли бы Вы уточнить, что имеется в виду под термином «.....».                                                           |
| Рассеивание подозрений                                                                                             |                                                                                                                             |
| Невербальное поведение партнёра подсказывает собеседнику, что он обеспокоен какими-то словами, утверждениями       | Похоже, что-то из сказанного мной Вас беспокоило. Не скажете ли, что именно?                                                |
| Установление обратной связи                                                                                        |                                                                                                                             |
| Вы указали на некоторые преимущества обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнёром               | Как, по Вашему мнению, дадут ли эти преимущества нам тот результат, которого мы добиваемся?                                 |
| Конкретизация                                                                                                      |                                                                                                                             |
| Партнёр сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и Вы хотите поговорить об этом более конкретно | Что именно было сделано, по Вашему мнению, неправильно?                                                                     |

Специалисты выделяют следующие условия эффективного слушания:

1. Зрительный контакт между собеседниками, естественная, непринужденная поза, межличностное пространство.

2. Выявление обратных связей.

Способы вежливого установления или возобновления обратной связи в различных коммуникативных ситуациях приведены в таблице.

## 7.4. МОДЕЛИ. СТИЛИ. ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОБЩЕНИЯ

Отметим, в первую очередь, что любой человек, который налаживает целенаправленный контакт, должен иметь чёткое представление о психологии как науке и общении как явлении.

*Психология* – это наука о психике, психической деятельности человека. *Взаимодействие* между отдельными лицами или группой лиц с учётом, в первую очередь, психики человека.

Выбор и правильное применение подходящих стилей, форм, методов и инструментов общения – это важный момент понимания людей и воздействия на них. Нужно иметь в виду также взаимоотношения между правилами, инструментами, формами и методами общения.

### *Стиль общения*

В общении всегда присутствуют два важных компонента: содержание и стиль. Стиль – это позиция человека, сложившийся характер взаимоотношений между сторонами. Стиль отражает особенности общения человека, характеризующие общий подход к построению взаимодействия с другими людьми, указывает на то, как человек взаимодействует с окружающими.

Каждому человеку присущ свой стиль общения, который накладывает вполне узнаваемый, характерный отпечаток на его поведение и общение в любых ситуациях. Содержание определяется объёмом выполняемых заданий и многими другими преходящими условиями и обстоятельствами, поэтому оно может изменяться по ходу общения.

Таким образом, в процессе общения человек несколько изменяется в зависимости от партнёра и характера деятельности, но в то же время сохраняет свой стиль, свои сущностные черты, отражающие неповторимость и уникальность личности.

Начало научного исследования стиля общения связано с именем немецко-американского психолога Курта Левина (1890–1947) и его единомышленников. Они положили начало углублённому исследованию проблемы стиля общения, разработали социально-психологическое понятие «стиль лидерства». Первоначально ими были описаны три стиля лидерства: авторитарный, демократический, директивный. Затем они увеличили это количество.

Исследования К. Левина и его сотрудников положили начало углубленному психологическому изучению проблемы стиля общения, который получил широкое распространение во всём мире.

Выделяются также следующие основные стили общения: *жёсткий, нейтральный, популистский, дружеский и деловой*. Условно их можно разделить на две характерные группы – активные и пассивные.

## **Модели общения**

Модель – это образец (схема), служащий наглядным примером для кого-либо или чего-либо. Модель общения – это стиль в конкретных ситуациях.

В общении можно выделить следующие модели.

**Базовые** – модель взаимодействия темперамента и психологических свойств человека, модель поведения в общении. Используются при отборе кадров, при прогнозировании поведения партнёров в переговорах, конфликтных и других ситуациях.

**Модели комфортно-психологического общения** – модели самореализации. Наиболее известные модели имеют конкретные цели:

- *познавательные модели* передают информацию и расширяют информационный фонд;
- *экспрессивные модели* – передают чувства, оценки, состояния друг другу;
- *суггестивные модели* оказывают внушающее воздействие;
- *убеждающие модели* формируют у партнёра определённые ориентации и установки;
- *ритуальные модели* закрепляют и поддерживают нормы отношений в больших и малых группах.

**Модели гармонического общения.** Основой этих моделей является состояние внутреннего равновесия, базирующееся на адекватных оценках и самооценках:

- произносимые слова соответствуют выражению лица;
- отношения открытые, свободные и честные;
- субъект общения испытывает чувство собственного достоинства.

Такие модели основываются на подлинности переживаемых и демонстрируемых чувств, демонстрируют психологическую готовность к самореализации.

Для достижения цели нужны положительные эмоции. Нельзя настраиваться так: я могу совершить ошибку; люди могут подумать, что я плохой; кому-то это может не понравиться; кто-то может меня раскритиковать. Нужно настраивать себя так: я уверен, что в любом деле ошибки неизбежны, что всегда найдётся кто-то, кому не понравится то, что я делаю; на вкус и цвет товарищей нет; я ,действительно, не совершенен, но критика полезна и т. п. Такая позиция поможет чувствовать себя всегда уверенно.

### ***Типы поведения субъекта***

В зависимости от форм страха (тревога, испуг, состояние ужаса) человек прибегает к различным типам поведения. Он может:

- 1) заискивать, чтобы не сердить противника. Заискивающий субъект разговаривает, унижаясь, извиняясь, соглашаясь. Применяется модель заискивающего общения;
- 2) обвинять противника, чтобы противник считал его сильным; обвиняющий субъект разговаривает резко и жёстко, командует, кричит, повышает голос; применяется модель обвиняющего общения;
- 3) рассчитать всё так, чтобы избежать угрозы; расчётливый субъект общения разговаривает корректно, рассудительно, спокойно, монотонно; применяется модель расчётливого общения;
- 4) отстраниться настолько, чтобы игнорировать угрозу; отстранённый субъект разговаривает, не реагируя на поставленные вопросы, прерываясь и делая неоправданные паузы, не фиксируя ни на чём внимание.

Согласно выводам американского психолога Сатир Вирджиния (1916–1988), в самых общих чертах при встрече с новыми людьми:

- 50% людей выбирают заискивающую позицию;  
30% обвиняют;

15% рассчитывают (не отвечают ни «да», ни «нет»);  
0,5% отстраняются (ведут себя так, будто вообще не существует никаких эмоций);  
4,5% занимают уравновешенную позицию.

### ***Примеры словесных моделей общения***

#### **Заискивающий субъект**

Всё, что ты хочешь – это хорошо.  
Я беспомощен...  
Я ощущаю себя ничтожеством...

#### **Обвинитель**

Что с тобой происходит.  
Я здесь главный.

#### **Расчётливый субъект**

Я спокоен, холоден и собран.  
Я не чувствую себя уязвимым.

#### **Отстранённый**

Я нахожусь не здесь.  
Никто обо мне не заботился.

### ***Диалог как форма взаимодействия***

Диалог – это система взаимодействий между партнёрами. Необходимые условия диалога:

- 1) желание и готовность партнёров к диалогу;
- 2) готовность воспринять и оценить позицию партнёра;
- 3) наличие у партнёров общей основы и определённых различий.

### ***Методы делового общения***

Выделим основные модели общения.

*По взаимодействию* общение может быть:

- межличностное;
- личностно-групповое;
- личностно-массовое.

*По предмету:*

- свободное;
- деловое;
- игровое;
- ритуальное.

*По статусу участников:*

- общение равных по статусу лиц;
- общение соподчинённых лиц.

*По средствам общения:*

- вербальное – словесное, речевое;
- невербальное (неречевое); зрительно, голосом, мимикой, с помощью походки, жестами;
- комбинированное.

*По ориентации:*

- императивное – авторитарное, командное, директивное по отношению к партнёру;
- манипулятивное – стремление достичь контроля над поведением и мыслями собеседника (маскируют свои действия);
- диалектическое – доверие и уважение к собеседнику, равноправное общение.

*По направленности:*

- направленность на взаимодействие;
- направленность на задачу – ориентация на конкретную цель, объект, проблему, результат;
- направленность на себя – на решение собственных проблем.

*По поведению:*

- пассивное – избегание конфликтных ситуаций путём сохранения статус-кво;
- агрессивное – стремление навязать свое мнение;
- ассертивное (уверенное) – честная позиция, уважение прав и чувств других, уверенность в себе, способность контролировать свои чувства.

*По манерам общения:*

- доминантная манера – проявляется в стремлении собеседника подавить активность партнёра, взять инициативу в свои руки;
- недоминантная манера – имеет противоположные проявления: робость, стеснение, боязнь взять инициативу разговора в свои руки, растерянность в спорных ситуациях, уступчивость более активным собеседникам;
- мобильная манера – характеризуется быстрым и лёгким переключением внимания говорящего с одного объекта на другой;
- ригидная манера общения предполагает предварительную подготовку, продуманность и осторожность в высказываниях;
- экстравертная манера общения – большая направленность на партнёрство, на взаимодействие, независимо от состояния личности;
- интровертная манера общения – избегание лишних тем, сосредоточенность на внутреннем диалоге с самим собой, немногословность, сухость и скованность.

## **Дистанционные характеристики общения**

В психологии и этикете большое значение имеют дистанционные характеристики общения (пространство общения), т.е. область, где человек чувствует себя в индивидуальной безопасности. Нарушение границ этого пространства вызывает обычно неудовлетворение. Поэтому при общении необходимо соблюдать дистанционные характеристики общения. Дистанция между партнёрами в момент общения определяется культурными и национальными факторами. В таблице приведены примерные нормы сближения общающихся людей.

| <i>Вид общения</i>          | <i>Расстояние (см)</i> | <i>Ситуация общения</i>      |
|-----------------------------|------------------------|------------------------------|
| Интимное                    | 0 – 45                 | Общение близких людей        |
| Персональное                | 45 – 120               | Общение со знакомыми         |
| Социальное                  | 120 – 400              | Официальное общение          |
| Публичное<br>(общественное) | 400 – 750              | Выступление перед аудиторией |

При изменении мест и обстоятельств могут происходить исключения из правил «пространства общения», например, в лифте или в курортных местах, где одновременно отдыхают начальник и подчинённый и т.д.

**Размеры пространства общения** зависят от многих факторов: от плотности населения в том месте, где проживает человек, от национальных и религиозных традиций и т.п. Меньшие размеры эта оболочка имеет в странах с высокой плотностью населения. Например, интимная зона людей, проживающих в Европе, США, Австралии – 15– 46 см, у многих европейских народов составляет 23– 25 см, а у других (например в Японии) ещё меньше.

Как уже отмечалось, соблюдение границ общения имеет большое значение для достижения взаимопонимания. Приведем пример.

Общаясь с американцем или канадцем, датчане будут стремиться находиться от него на расстоянии порядка 25 см, в то время как интимная зона североамериканца – 45– 50 см. Учитывая тот факт, что европеец чаще смотрит прямо в глаза, нежели североамериканец, можно предположить, что между североамериканцем и датчанином возникнет сложность в общении. В данном случае нормальное общественное поведение датчанина будет расценено американкой как сексуальное заигрывание.

Из сказанного можно сделать вывод: общаясь с людьми, всегда следует придерживаться золотого правила: «Соблюдай дистанцию».

Во время общения учитывают также ориентацию **на угол общения** – поворот тела, носка ноги в направлении партнёра или от него (направление мыслей). Важно учитывать позиции общающихся сторон за столом.

В зависимости от размеров, характера и т.п. у каждого человека в различных ситуациях имеется **персональное межличностное пространство**, в пределах которого он чувствует себя комфортно. Беспокойные, эмоциональные и конфликтные люди стараются держаться подальше от собеседника, а спокойные, уравновешенные и контактные, – наоборот, располагаются ближе к собеседнику. Ощущение тесноты делает людей напряжёнными, тревожными и даже раздражительными. Если такое происходит систематически, то это может привести к стрессу и неврозам.

Мы, как правило, стоим ближе к тому, кому мы симпатизируем, и держимся на значительном расстоянии от тех, чьи полномочия или положение выше нашего.

Взаимное расположение во время разговора характеризуется не только определённым расстоянием между собеседниками, но и их ориентацией в пространстве. Стоят бок о бок обычно люди, хорошо знающие друг друга или сотрудничающие по работе. Наклон собеседника в сторону слушателя во время общения воспринимается как проявление любезности и внимания к партнёру по разговору.

### ***Позиционные характеристики общения***

Особое значение в разговоре придаётся взаимному расположению собеседников за столом.

| <i>Расположение за столом</i> | <i>Характер общения</i> |
|-------------------------------|-------------------------|
| Напротив                      | Оборонительный          |
| По обе стороны угла           | Дружеская беседа        |
| По одну сторону стола         | Кооперативное           |
| По диагонали                  | Независимая позиция     |

Применительно к деловой беседе различаются четыре варианта такого расположения: угловое, рядом, прямо, напротив, со смещением.

Угловое положение собеседников характерно для непринуждённой беседы хорошо знающих друг друга людей или сотрудничающих по работе. При таком расположении отсутствует территориальное разделение стола. Положение собеседников рядом за столом приемлемо для обсуждения и выработки общих решений.

## ***Механизмы восприятия***

Психологическими механизмами восприятия людей, с которыми уже познакомились, являются.

1. *Идентификация* – уподобление себя ему; поставить себя на место другого и определить, как бы он действовал в подобной ситуации.
2. *Эмпатия* – понимание на уровне чувств, стремление откликнуться на проблемы другого человека.
3. *Рефлексия* – самоанализ, осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнёром по общению.

## ***Использование сенсорных каналов***

Знание сенсорного языка помогает нам быстрее и точнее *доносить свои мысли до собеседника и воспринимать его*.

Люди **визуального** типа обычно говорят быстро, высоким голосом. Глазные яблоки у таких людей движутся снизу вверх (взгляд направлен вверх). Они часто используют слова: смотреть, видеть, наблюдать, яркий, образ, заметить.

Люди **аудиального** типа стараются говорить медленно, но выразительно, с заметным грудным резонансом, ритмичными движениями. Глазные яблоки у таких людей движутся в сторону (взгляд направлен вправо или влево). Они часто используют слова: слушать, звук, звучание, тон, тембр, низкий, звонкий.

Люди **кинетического** типа говорят медленно и монотонно, высоким голосом. Дыхание у таких людей замедленное, взгляд направлен вниз. Во время общения они стараются найти контакт с землей. Они часто используют слова: ощущать, чувствовать, удобный, взять, положить, трогать.

## **7.5. ВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ**

*Речь* всегда должна быть грамотной и красиво построенной. В деловом мире речь должна быть максимально *внятной и понятной*. Нужно говорить спокойно и размеренно, в среднем темпе, не слишком медленно, чтобы не выглядеть тормозящим и не слишком быстро, чтобы не проглатывать окончания слов. Человек, который проглатывает окончания практически во всех словах, не сможет произвести благоприятного впечатления на окружающих.

Сложные предложения воспринимаются значительно труднее, поэтому, особенно при обсуждении важных проблем, более эффективны простые конструкции.

Большое значение имеет также *выбор лексикона*. Это зависит от места и обстоятельств. Если, например, продавец в маленьком магазине употребляет такие слова как «клёво» и т.д., то употребление таких слов в солидных магазинах невозможно. *Вульгарный язык* никогда не был и не будет приемлем в деловых кругах. Некоторые люди с трудом выдерживают слова типа «дрянь», другие могут отстраниться от такого человека.

Нужно говорить с нормальной интонацией. Каждый язык имеет свои нормы интонации. В русском языке нормой является нисходящая интонация. Предложения звучат, как нормальное повествовательное. В языках с восходящей интонацией простое, повествовательное предложение звучит как вопросительное.

Громкость речи тоже должна быть нормальной. Тихая, едва слышная или слишком громкая речь производят нежелательное впечатление.

Форма обращения друг к другу среди членов одного коллектива зависит о степени их близости. На рабочем месте проще перейти на «ты», но это не обязательно. Переход на «ты» может быть только двухсторонним и добровольным. Конечно же, инициатива в переходе на «ты» должна исходить от старшего и вышестоящего по служебному положению. Понятно, что сотруднику не следует разговаривать с руководителем на «ты», а руководителю отказаться от «Вы». Некоторые считают, что обращение на «ты», скорее, помеха, чем польза для сотрудничества.

Общение менеджера осуществляется, прежде всего, посредством делового языка. Деловой язык обладает определённым лексическим фондом, упорядоченной грамматической структурой и стилем.

Деловому языку присущи особые свойства:

- наличие определённых норм и правил употребления ударения, произношения, соблюдение которых имеет общеобразовательный характер независимо от профессиональной и территориальной принадлежности менеджера;
- стремление к устойчивости, сохранению общекультурного наследия и исторических традиций;
- стилистическое богатство, заключающееся в обилии функционально оправданных вариантовых средств, что позволяет достичь эф-

фективного выражения мысли в различных вербальных ситуациях.

Менеджерам рекомендуется постоянно работать над углублением знаний о языке, учиться отбирать для себя новые, яркие, образные слова и выражения, пытаться раскрыть их значения.

Сформулируем некоторые важные рекомендации, способствующие легко и красиво выражать свои мысли.

1. Изъясняться правильным языком, соответствующим общепринятым языковым нормам. Следует конкретно формулировать свои предложения, делая доступной для всех их конструктивность, новизну, избегать однообразия в речи.

2. Уметь выслушать оппонента, уважать его мнение. Уверенно и чётко выражать свои мысли; использовать эмоциональные средства воздействия; быть сдержаным в жестах.

3. Не повторяться, желательно мотивировать свое речевое действие.

4. Уметь удерживать внимание слушателя, не злоупотреблять паузами в речи.

## 7.6. НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

Определить характер человека по его внешности не просто. Необходимо учитывать, что некоторые люди внутреннее содержание пытаются замаскировать внешней игрой. Однако определённую информацию об индивидуально-психологических особенностях личности и поведения человека его типичные позы все же содержат.

Характер отношений, а также некоторые личностные особенности человека могут отражаться в его *осанке, посадке, походке, другой типичной для него позе*. Так, высокомерные люди наклоняют корпус назад, выпячивая грудь и отбрасывая голову. Люди скромные пытаются быть незаметными, поэтому сутулятся, голову втягивают в слегка приподнятые плечи. Типичный подхалим наклоняет торс вперед, устремляя при этом взгляд на собеседника и подобострастно улыбаясь. При определении характера человека с помощью невербальных средств общения, лучше смотреть на человека в его динамическом состоянии.

Движение в психологии – это комплекс психофизиологических процессов, реализуемых двигательным аппаратом организма. Двигательный аппарат – это система мышц, сухожилий, связанных с

нервным центром. Посредством движения работают внутренние органы жизнеобеспечения, тело или отдельные его части перемещаются в пространстве, изменяются поза и мимика, регулируются *функциональные состояния организма*, совершаются трудовая деятельность человека. В зависимости от физических и психологических аспектов этого взаимодействия, задаётся структура и динамика двигательного акта. Движение бывает непроизвольным и произвольным. Непроизвольные движения совершаются бессознательно и/или автоматически, а движения произвольные – носят сознательный характер. Движение является основным *медиатором (посредником)* взаимодействия человека с внешней средой.

Особое место в процессе общения между людьми имеют выразительные движения. Они показывают внешнее проявление человека посредством мимики (улыбки, нахмуриванием бровей, сосредоточиванием взгляда), пантомимики (движением тела, осанкой, походкой, жестами), интонации речи.

Посредством комплекса двигательных процессов различных органов и частей тела можно судить о характере, способностях и поведении человека.

## Осанка

Напряжённость тела оставляет впечатление самозащиты, избегания контактов. ***Непринуждённая осанка*** свидетельствует о высокой восприимчивости и открытости окружающему, о способности к немедленному использованию внутренних сил и свободе от какого-либо ограничивающего принуждения.

***Вялая осанка***, сутулая спина обнаруживают покорность, смирение, угодничество.

Осанка с ***высоко поднятыми плечами*** со слегка сутулой спиной и втянутым подбородком показывает беспомощность, нервозность, страх, неуверенность, боязливость. ***Плечи, спадающие (направленные вперёд и вниз)***, указывают на чувство слабости и подавленности, чувство или комплекс неполноценности. ***Свободное опускание плеч*** свидетельствует о наступившем чувстве уверенности, внутренней свободе, владении ситуацией. ***Отжимание плеч назад*** указывает на решимость действовать, чувство силы, активность, предприимчивость, часто переоценку собственных возможностей.

***Выпяченная грудная клетка*** наблюдается у людей активных, с раз-

витым ощущением собственной значимости, потребностью в социальных контактах. Впалая грудная клетка часто указывает на известное равнодушие, замкнутость, пассивность, покорность и угнетённость.

*Уверенная и подвижная стойка* на обеих ногах с равномерно распределённым весом тела говорит о её обладателе как человеке сильном, уравновешенном, спокойном и твёрдом, могущем примеряться к обстоятельствам. *Неподвижная застывшая стойка* при сильном напряжении указывает на плохую приспособляемость, упрямство, негибкое самоутверждение.

*Приподнимание на носки* говорит либо о подготовке активного движения, агрессивной установке, либо о заносчивости.

### **Походка. Типы походок**

Характер походки человека прямо связан с полом и возрастом индивида, его физическим и психологическим состоянием, зависит от темперамента и образа самого себя, указывает на социальное положение.

Походка человека характеризует стиль и манеру его передвижения. По походке человека можно судить о его эмоциональном состоянии. Так, например:

- при гневе походка человека тяжёлая;
- при гордости – широкая;
- при радости – лёгкая;
- при горе и страданиях – угнётенная.

*Походка с большими шагами* обычно принадлежит человеку целеустремлённому и предпримчивому. Походка короткими и мелкими шагами свойственна человеку осторожному и расчётливому. Широкий, уверенный, твердый шаг при небольшом росте признак высокого уровня притязаний, стремления к независимости; мелкий шаг высокого человека – признак неуверенности в себе, несамостоятельности, зависимости.

Широкие шаги показывают экстраверсию, непринужденность, абстрагирующее мышление. Короткие, маленькие шаги – чаще это интроверсия, осторожность, расчёт, быстрое мышление и реакция,держанность, тип мышления, скорее, конкретный.

*Медленный, или журавлиный, шаг* имеют люди высокого либо среднего роста, у которых ноги в сравнении с туловищем длинны. Такой же шаг у людей равнодушных и мечтателей, которые,

увлекаясь идеей, забывают о цели, к которой стремятся. *Ускоренная ходьба* свойственна людям горячей натуры, которые быстро ходят и быстро думают. Мысль не терять времени их беспокоит, то же с потерей времени в ходьбе.

К таким живым натурам относятся люди, по большей части счастливые в торговле и промышленности. Люди эти чаще невысокого роста и любят во время ходьбы глядеть по сторонам.

Люди, которые ходят *быстро*, размахивая руками, имеют ясную цель и готовы немедленно её реализовать. Те, кто обычно держат руки в карманах, скорее всего, критичны, скрытны или находятся в угнетённом состоянии. Они ходят, еле волоча ноги, и редко глядят вверх или туда, куда идут.

*Звучная ходьба*, подчеркнутый стук обуви, обнаруживают несдержанность характера. Люди, которые ходят тихими, неуверенными шагами, опираясь на пальцы, – всегда сосредоточены, не любят привлекать к себе внимание.

*Размеренный шаг* характеризует людей спокойных, не подверженных чудачествам и легкомыслию. *Тяжёлая походка*, шарканье, неподвижно висящие при ходьбе руки свидетельствуют об отсутствии воли, пресыщенности и (или) старости.

*Походка прямая* показывает самоуверенность, степенность. Люди, вполне сознающие свои достоинства, ходят прямо, смотря вперёд и выступая твёрдым, решительным шагом. Даже когда торопятся, то с ускоренного шага скоро сбиваются на обычновенный, свойственный ему прямой шаг.

*Ритмичная походка* – расслабленная форма приподнятого, но уравновешенного настроения. *Ритмически-сильная походка* (с усиленными движениями бёдер) принадлежит наивно-инстинктивным и самоуверенным, самовлюблённым натурам.

*Равномерная походка* (по типу армейского маршевого шага) – волевая деятельность или стремление к цели.

*Шаркающая походка* показывает отказ от волевых усилий и стремлений, вялость, медлительность, леность. *Твёрдая, угловатая, ходульная, деревянная походка* – зажатость, недостаток контактов, робость, неспособность к свободному проявлению. *Прерывистая* (спотыкающаяся) *походка* принадлежит неуверенному и робкому человеку.

Загнутые внутрь носки ног указывают на внутреннюю сла-

бость, недостаточную уверенность в собственных силах.

**Что показывает посадка.** *Закрытая посадка* (ноги и ступни сомкнуты) показывает боязнь контактов, недостаток уверенности в себе. *Беззаботно-открытая посадка* (ноги или бёдра широко расставлены) – недостаток дисциплины, леность, равнодушно-примитивная бесцеремонность. *Нога на ногу* – естественная самоуверенность, благодушное настроение, нет готовности к деятельности или к защите.

*Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной* – высокая степень заинтересованности в предмете разговора. *Посадка при постоянной готовности вскочить* (например, одна ступня под сидением стоит полностью, другая позади неё на носке) – типична для неуверенно-боязливых или злобно-недоверчивых натур.

**Рукопожатие** передаёт превосходство, признание, равенство и т.п.

Слишком сильное рукопожатие говорит о желании произвести впечатление, слишком слабое и короткое – может свидетельствовать о безразличии и равнодушии.

Продолжительное рукопожатие и слишком влажные руки показывают сильное волнение. Немного удлинённое рукопожатие с улыбкой взглядом говорит о дружелюбии. Продолжительное трясение руки показывает проявление неискренности. Рукопожатие кончиками пальцев показывает самолюбие или небрежность.

Если вы захватываете руку партнера так, что она оказывается повернутой вниз ладонью, то такое рукопожатие с вашей стороны считается властным. Этим вы как бы даёте понять, что хотите главенствовать в беседе. Если же вы протягиваете для рукопожатия свою руку, повернутую вверх ладонью, то этим вы демонстрируете своё желание отдать инициативу в разговоре партнеру.

Если во время рукопожатия партнёры располагают руки одинаково, то это говорит о том, что обе стороны испытывают друг к другу уважение, изначально настроены на взаимопонимание. Рукопожатие прямой (не согнутой) рукой является проявлением скрытого желания сохранить дистанцию.

Рукопожатие с применением обеих рук выражает искренность или глубину чувств по отношению к партнёру и применяется по отношению к хорошо знакомым людям. Если вторая рука во время рукопожатия обхватывает локоть партнёра, то это означает больше чувств, чем при захватывании запястья. Если руку кладут

на плечо, то это свидетельство ещё большего чувства.

**Поза** – это сочетание положения тела, которое человек принимает в пространстве. Различают «открытые» и «закрытые» позы.

В открытых позах мышцы расслаблены, ладони раскрыты, не скрещённое положение рук и ног, прямой взгляд в лицо. В закрытых позах у человека мышцы отдельных частей тела напряжены, взгляд обращён в сторону или в пол, руки или ноги скрещены.

Рассмотрим примеры.

**Поза «подперев ладонями подбородок»** говорит о том, что партнёр задумался или потерял интерес к происходящему. **Если человек наклоняется** к вам во время разговора за столом, значит, ему интересно или приятно беседовать с вами, а если он откинулся на стуле или в кресле, либо слегка отодвинулся от вас, то это говорит о *его отрицательной реакции на общение с Вами*.

Поза «руки за спиной» показывает абсолютную уверенность в себе, но если одна рука при этом держит кисть другой, то это свидетельство некоторого сомнения. Поза «руки, заведенные за голову» означает превосходство над другими или сознание собственной власти, особенно когда это сопровождается покачиванием на стуле.

Если во время разговора собеседник держит руки под столом, значит он не готов к серьёзному разговору либо пытается скрыть свою неуверенность, растерянность и волнение. Если во время общения корпус собеседника повернут к вам, а ноги «смотрят» в сторону, это свидетельствует о желании партнёра побыстрее закончить разговор и уйти с этого места.

Тесно сдвинутые ноги в положении стоя говорят о покорности или боязни, а также о склонности к согласию и переубеждению в данный момент.

Наклон головы влево – это признак житейской озабоченности. И это надо учесть при общении с таким человеком. Наклон вправо – показывает склонность к философскому настрою и размышлениям. Наклон вперёд – состояние вины и угрызения совести. Легкий наклон назад – уверенность в себе в данный момент. Прямое положение головы свидетельствует о спокойствии и уравновешенности человека.

Поднятая голова и прямой открытый взгляд человека свидетельствуют об умении его оказывать влияние на окружающих.

**Жесты** в общении показывают чувства, настроение и мысли

собеседника. Каждый жест сам по себе, изолированно не появляется, его сопровождают, как правило, и другие параллельные признаки. Бывает, что содержание речи не соответствует жестикуляции и, наоборот, иногда они дополняют друг друга. Умеренная жестикуляция – свидетельство заинтересованности и дружелюбия, а чрезмерная – выражение беспокойства или неуверенности.

Иногда люди стараются контролировать свои жесты, понимая, что они выдают их истинные чувства, которые хотелось бы, по возможности, скрыть. В таких случаях, конечно, нужно стараться меньше жестикулировать. Однако полностью избежать этого обычно не удается.

Многие жесты являются многофункциональными, а некоторые из них имеют различный смысл у разных народов. Интенсивность и значение жестикуляции тоже разны. Например, французы уступают в этом почти в четыре раза итальянцам, а скандинавы на этом фоне выглядят и вовсе избегающими жестов.

Все жесты условно делятся на две группы: интернациональные и национальные.

Интернациональные жесты условно можно разделить на группы по следующим признакам: открытости, подозрительности и недоверия, несогласия, скрытности, агрессии, защиты, размышления и оценки, уверенности и превосходства, нервозности и неуверенности.

Рассмотрим интернациональные жесты более подробно.

**Жесты открытости** облегчают общение. К ним относятся:

- протягивание рук ладонями вверх;
- разжимание пальцев;
- расстегивание пиджака или даже его снятие. Установлено, что собеседники-мужчины в расстегнутых пиджаках чаще и быстрее достигают согласия, чем те, кто этого не делает.

**Жесты подозрительности** свидетельствуют о сомнениях и недоверии партнёра по общению. К таким жестам относятся:

- лёгкое прикосновение к носу, подтирание его, а также боковой взгляд;
- подтирание века; женщины, в отличие от мужчин, в этой ситуации мягко проводят пальцем под глазом.

**Жесты несогласия разнохарактерны.** Собеседник подпирает подбородок большим и согнутым средним пальцами руки, как бы

зашемляя его между ними, и при этом указательный палец располагает вертикально на щеке. Это означает, что он критически воспринимает приводимые доводы.

Скрешенные руки (большие пальцы могут быть вертикально выставлены), при этом партнёр может покачиваться на каблуках. Этот жест является демонстрацией превосходства, показывает негативное отношение человека к происходящему. Разворот ног сидящего человека в сторону выхода из помещения показывает несогласие с предлагаемой точкой зрения.

**Жесты скрытности** говорят о желании человека что-то утаить или скрыть от собеседника. В этих случаях он:

- машинально потирает лоб, веки или подбородок;
- стремится как-то прикрыть рот, глаза или уши руками;
- отводит взгляд в сторону, притворно покашливает во время высказывания.

**Жесты агрессии** проявляются в моменты, когда собеседник думает о начале агрессивных действий. Об этом говорят:

- сплетенные пальцы рук на коленях;
- сжатый кулак;
- руки на поясе и при этом расставленные ноги.

**Жесты защиты** проявляются в моменты, когда собеседник чувствует угрозу или опасность. Об этом говорят скрещенные на груди руки.

**Жесты размышления и оценки** разнохарактерные, например:

- рука у щеки – показывает заинтересованность;
- пощипывание переносицы, которое обычно сопровождается закрытием глаз;
- почесание подбородка с прищуриванием глаз.

**Жесты уверенности и превосходства** облегчают общение, например:

- закладывание рук за спину с захватом запястья и закладывание рук за голову, показывают уверенность;
- складывание пальцев рук в виде пирамиды показывают превосходство.

**Жестами нервозности и неуверенности** усложняют общение. К таким жестам относятся:

- переплетенные пальцы рук;

- постукивание по столу;
- пощипывание ладони;
- медленное подтирание рук;
- легкое оттягивание уха, верхнего века или ворота одежды;
- правление кольца, перстня, браслета или часов на руке.

**Мимика** – это движение мышц лица, отражающее внутреннее душевное состояние человека. Верхняя часть лица контролируется лучше, чем нижняя. Для того, чтобы лучше узнать собеседника нужно обращать внимание на нижнюю часть лица (губы, подбородок, крылья носа).

Рассмотрим коротко содержание некоторых типичных мимических сигналов.

Горизонтальные **морщины на лбу** свидетельствуют о повышенном внимании, изумлении или удивлении; вертикальные появляются в момент наибольшего сосредоточения, злости или большого физического напряжения. Опущенные вниз **уголки рта** свидетельствуют о подавленном и депрессивном состоянии человека. При радостном и бодром настроении уголки рта у собеседника обычно ровные. Плотно сжатые **губы** выражают глубокую задумчивость, а изогнутые – сомнение или сарказм. Нервное облизывание губ показывает неуверенность, а румянец на щеках – неловкость.

**Улыбка**, сопровождаемая поднятыми бровями, говорит о готовности подчиняться, а с опущенными бровями свидетельствует о чувстве превосходства. Чрезмерная улыбчивость может оставить впечатление заискивания перед вышестоящим по должности или проявлением желания получить одобрение. Натянутая (искусственная) улыбка показывает смущение. В некоторых случаях такая улыбка может показать проявление смешанного чувства беспокойства и вины.

Искривление одного из уголков рта при улыбке показывает иронию. Серьёзное выражение лица чаще воспринимается окружающими как признак силы и решительности.

Рассмотрим типичные выражения, которые проявляются в общении чаще всего.

**Решимость** – крепко сжаты губы и стиснутые зубы. **Печаль** – брови сведены, глаза потухшие, уголки губ слегка опущены. **Гнев** – брови опущены, глаза прищурены, губы сомкнуты, зубы сжа-

ты, морщины на лбу изогнуты. *Удивление* – брови подняты, морщины на лбу, широко открытые глаза, приоткрытый рот. *Стыд* – взгляд в сторону, голова опущена, покраснение лица, ощущение, что человек сжимается и прячет глаза. *Вина* – голова опущена, глаза отведены, лицо приобретает вялое и тяжелое выражение. *Страх* – брови кажутся слегка приподнятыми, глаза расширены, рот открыт, губы напряжены и немного растянуты. Чем сильнее страх, тем больше оттянуты назад уголки рта и натянуты сами губы. *Отвращение* – брови опущены, нос сморщен, нижняя губа выпячена и слегка приподнята, рот закрыт.

## Взгляд

Говорят: «глаза зеркало души». С помощью взгляда и движения глаз человек передаёт своё душевное состояние. Взгляды отличаются: по направлению, по частоте мигания, по величине зрачков, по расположению век, по видимости угла глаза, по длительности сосредоточения, по блеску, по раскрытию.

Когда человек занят формированием мысли с целью её последующего высказывания, он, как правило, смотрит в сторону, когда же мысль готова к передаче – взор обращается к собеседнику.

*Что может характеризовать взгляд?* Рассмотрим некоторые особенности различных форм взглядов.

**Деловой взгляд** направлен на условный треугольник, образованный глазами собеседника и его ртом. Иногда он направлен в центр лба и не опускается ниже глаз. Используется такой взгляд в беседах и переговорах, свидетельствуя о формальности или официальности взаимоотношений партнёров по общению, сидящих, как правило, напротив друг друга.

**Социальный взгляд** охватывает область лица, шеи и грудной клетки и используется при общении в небольших группах ориентированочно до 20 человек. Чаще всего встречается на различных совещаниях, презентациях, пресс-конференциях и деловых встречах.

**Светский взгляд** по своему направлению такой же, как и деловой, но по виду гораздо мягче и приветливее. Его используют в светских беседах, в гостях или на приёмах.

**Дружеский взгляд** отличается тем, что глаза того, кому он принадлежит, движутся внутри треугольника, образованного гла-

зами собеседника и центром его груди. Обычно он свойственен людям, находящимся в неофициальных взаимоотношениях с партнёром, и свидетельствует о наличии определённой душевной близости с тем, на кого он направлен.

**Интимный взгляд**, как правило, не имеет постоянного направления, перемещаясь и скользя по вертикали. Чаще всего он отмечается в неформальных межличностных взаимоотношениях лиц противоположного пола.

**Заключительный взгляд**. В беседах один на один в ситуации, когда кто-то из собеседников хочет показать другому, что в силу негативных причин хотел бы быстрее закончить разговор, используется так называемый заключительный взгляд. Направлен он обычно на середину лба партнера и никуда не смещается.

**Взгляды отличаются по направлению.** Прямой взгляд свидетельствует о собственной уверенности и уважении к партнёру, а также желании идти на контакт или продолжать его. Взгляд мимо партнёра говорит о безразличии к собеседнику, либо об эгоистических свойствах того, от кого он исходит. Сквозь партнёра смотрят люди, демонстрирующие своё подчеркнутое неуважение, а иногда и агрессивный настрой к собеседнику. Взгляд сбоку используют тогда, когда возникает недоверие, насторожённость и скепсис по отношению к говорящему.

Взгляд сверху выдает чувства высокомерия, превосходства и презрения к конкретному человеку или происходящему. Взгляд снизу на собеседника используют в двух случаях – в крайнем состоянии гнева, граничащем с агрессией (взгляд «исподлобья»), и при готовности повиноваться и подчиняться, о чём свидетельствуют наклоны туловища и головы вперёд.

Взгляд вдаль во время разговора говорит о появлении у собеседника сомнений, колебаний и насторожённости. Такой взгляд может быть также проявлением задумчивости над чем-то важным. Взгляд «искоса» обычно свидетельствует об интересе или враждебном отношении. Если такой взгляд сопровождается слегка приподнятыми бровями или легкой улыбкой, то он означает появление у человека повышенной заинтересованности. Если же этот взгляд сопровождается опущенными вниз бровями, нахмуренным лбом или опущенными уголками рта, то это свидетельство враждебности или критического отношения.

Следует иметь в виду, что большинство людей в спорах и конфликтах избегают визуального контакта. Особенно сильно это проявляется у женщин. Замечено, что чем ближе друг к другу собеседники во время разговора, тем они меньше смотрят друг на друга.

**Леворукие и праворукие** люди по-разному реагируют на происходящее. В зависимости от глаза человека невольно могут быть повернуты в одно из шести типичных направлений.

Если наш партнёр праворукий собеседник, и он в данный момент обращается к своей зрительной памяти, то его глаза по отношению к нам направлены *вверх и вправо*. Если его взгляд направлен вправо, но по горизонтали (к своему правому уху), то он обращается к слуховой памяти. Если же глаза повёрнуты вправо и при этом опущены вниз к плечу, то это свидетельство погруженности человека во внутренний разговор с самим собой.

Взгляд, обращённый *вверх и влево*, говорит о том, что в голове у собеседника рождаются зрительные образы. Если взгляд направлен влево, но по горизонтали, то это свидетельство рождения звуковых образов. Когда же взгляд направлен *влево и вниз* к левому плечу, то это, скорее, проявление кинестетических (телесных) ощущений у нашего партнёра по разговору.

В случае беседы с леворуким собеседником расположение характерных реакций по сравнению с рассмотренным выше меняется на противоположное.

В общении мы можем отводить, искать взгляд или избегать его. Когда на нас слишком пристально или откровенно смотрят, мы можем отводить взгляд, если стремимся к установлению тёплых взаимоотношений, мы ищем взгляд, если мы чувствуем себя виноватым, мы избегаем взгляда собеседника.

**Частота мигания** глаз у собеседника в различные периоды общения меняется. Нормальной считается частота мигания приблизительно один раз в 10–20 секунд. Частое мигание свидетельствует о волнении, нервозности или неуверенности. Мигание глаз реже собеседника даёт психологическое преимущество. Однако следует иметь в виду, что увеличение паузы при закрывании веками глаз воспринимается собеседником как демонстрация превосходства.

**Величина зрачков** партнёра по разговору тоже может рассказать о многом. Большие зрачки свидетельствуют о повышенном интересе, честности и открытости либо об употреблении алкоголя.

ля или наркотиков. Они также могут быть подтверждением удовлетворенности разговором либо недостаточности освещения.

Малые зрачки могут свидетельствовать об избытке света, о недостатке интереса, недоверии или ненависти, враждебности или усталости, печали, а также о похмелье. Следует иметь в виду, что у некоторых людей реакция на перечисленные чувства и состояния может быть и обратной.

**Положения верхнего и нижнего век** могут существенно дополнять информацию о мыслительном процессе собеседника. Уровень верхнего века по отношению к зрачку указывает на степень заинтересованности человека происходящим вокруг него.

Если под нижним краем верхних век над радужной оболочкой виден белок глаза, то это свидетельство удивления или потрясения происходящим. Даже если белок и не виден, а верхний край века слегка прикрывает край радужной оболочки, оставляя открытым сам зрачок, всё равно это можно считать проявлением достаточно высокого интереса.

Если же верхнее веко прикрывает зрачок почти до половины, то это говорит о значительной потери интереса человека к происходящему. Ну а когда веки почти закрыты, можно быть уверенным, что слушателю стало невыносимо скучно и он близок к тому, чтобы впасть в дрёму.

**Продолжительность взгляда** является прямым источником информации. Человек, который говорит в данное время, обычно меньше смотрит на собеседника, чем слушающий. Первый делает это только для того, чтобы удостовериться в сохранении внимания и заинтересованности у партнёра, а второй – чтобы обеспечить в разговоре обратную связь.

Существует мнение, что взгляд собеседника во время разговора должен встречаться с глазами партнёра приблизительно 60% – 70% от всего времени общения. В том, что люди не смотрят на своего собеседника во время разговора, проявляется в их стремление к скрытности, желании ничем не выдать своих чувств и намерений. В других случаях это указание на наличие другой точки зрения, отличной от предлагаемой.

Приведём примеры продолжительности взглядов.

Мы стараемся смотреть украдкой на знаменитых или слишком экстравагантных людей; используем продолжительный взгляд,

если хотим без слов показать своё негативное отношение к кому-то, стремясь таким образом поставить его на место. Следует отметить, что задержка взгляда на собеседнике может быть истолкована как проявление враждебности.

В монологах люди смотрят на других меньше, чем в диалогах. В последнем случае они не задерживают на партнёре взгляд более, чем на 10 секунд. Перед окончанием своего монолога один из собеседников, как правило, увеличивает задержку своего взгляда на партнёре. В конце своей речи он обычно смотрит на собеседника прямо.

Люди общительные и открытые смотрят на собеседника пристально и дольше, чем замкнутые и скрытные. Мы больше задерживаем взгляд на тех, кем восхищаемся и с кем у нас близкие отношения. Женщины смотрят на собеседника дольше, чем мужчины.

В деловом общении следует учитывать и такой фактор, как *приятность или неприятность* обсуждаемой темы для одной из сторон. В зависимости от этого пристальный прямой взгляд, направленный на собеседника, которому тема неприятна или непонятна, может быть воспринят с раздражением.

*Блеск глаз* свидетельствует либо о скрываемом смехе, либо о радостном возбуждении. «*Погасшие*» глаза говорят о расстройстве, огорчении, унынии, разочаровании или депрессии.

«*Сверкающий*» взгляд – свидетельствует о состоянии высокой возбудимости человека. *Широко раскрытые*, или, как говорят, «вытаращенные», глаза показывают внезапные чувства (страха, удивления, растерянности или даже радости). *Прищуренные* глаза выдают пристальное и напряжённое внимание, а если такое присутствует во взгляде сбоку, то это, скорее, проявление хитрости и коварства. «*Стеклянные*» глаза свидетельствуют об отрешённости и уходе в свои мысли.

## 7.7. ВНЕШНИЙ ВИД. ДЕЛОВАЯ ОДЕЖДА

Благоприятный внешний вид человека и вкус в одежде влияют на настроение и чувства окружающих. Одежда выступает здесь как своеобразный инструмент общения, как средство воздействия на поведение и отношение других людей. Чисто и прилично одетый человек всегда внушает больше доверия.

Деловой мир во внешнем облике придерживается не моды, а престижа. Необходимо, чтобы одежда и внешний вид человека соответствовали определенному виду деятельности, месту, времени и характеру события. Главное требование – опрятность и аккуратность. Манеры одеваться в различных фирмах разные. Это зависит от солидности фирмы и от других факторов. То, что в небольшом магазине считается модной, красивой и элегантной одеждой, для служащего банка или института неприемлемо.

На одежду с точки зрения психологии и имиджа будем смотреть с двух позиций:

- 1) как произвести нужное впечатление или, другим словами, как расположить к себе людей;
- 2) как понять человека по его одежде.

Сегодня «диктатура моды» уступила дорогу личной свободе. В этих условиях перечислить, какие вещи следует носить и по каким случаям, непросто. Как бы ни одевались фанаты джинсов или коротких юбок, хочется отметить, что одежда выражает не только настроение человека, но и отношение к жизни, к обществу. Мы должны вести себя и одеваться определённым образом, чтобы создать нужный имидж. Значит, правильный подбор одежды и аксессуаров подчёркивают степень зрелости человека. Зрелый человек ориентируется в разных жизненных ситуациях. Сегодня мы можем найти то, что подчёркивает нашу индивидуальность и укрепляет уверенность в себе.

Внешний вид человека производит определённое впечатление. Одеваться и вести себя нужно в такой манере, какую требует общество, в котором мы находимся. Тем не менее, в деловом мире существуют общие требования к одежде и аксессуарам. Для того, чтобы оставить положительное впечатление, нужна элегантная одежда, привлекательная причёска, лёгкий макияж, со вкусом подобранные аксессуары. Деловая обстановка к одежде предъявляет особые требования. Одежда не должна отвлекать и раздражать собеседника. В одежде не должно быть ярких цветов, обилия сверкающих нитей.

**Костюм.** Деловой мужчина должен носить **костюм** чёрного, тёмно-синего, темно-серого цвета. Мужчине для повседневной работы в осенне-зимний и весенний периоды тоже рекомендуется надеть такую одежду. Меняются нравы, мода, но такие костюмы остаются главным нарядом мужчины. Для мероприятий, ко-

торые проводятся днём, приемлемы нейтральные цвета костюмов. Костюмы в полоску лучше носить на работу. Независимо от того, какой стиль костюма мужчина выбирает – американский (однобортный) или европейский (двубортный), его пиджак должен быть застёгнут на определённые пуговицы.

На пиджаке европейского покроя должны быть застёгнуты все пуговицы. На пиджаке американского покроя должна быть застегнута верхняя пуговица, когда их две; средняя – когда их три. Расстегнуть остальные пуговицы допустимо во время приёма пищи или в кресле.

Для мужского зимнего костюма лучше подойдет шерстяная ткань. Проверьте качество ткани.

Некоторые синтетические ткани, похожие по виду на шерсть или шёлк, также можно использовать, при условии их достаточно высокого качества. Костюмы из льняного полотна легко мнутся и к концу дня не смотрятся.

Деловой женщине необходим костюм, который придаёт ей респектабельный вид. Для зимних женских костюмов или платьев используют матовые одноцветные и цветные шерстяные, полуsherстяные, плотные хлопчатобумажные ткани. Для летней одежды подходят хорошо стирающиеся лёгкие ткани.

В официальной обстановке женщине лучше подойдет костюм тёмно-синего, тёмно-серого, тёмно-вишневого и оливкового цветов. Для весны и лета больше подходят светлые костюмы. Здесь надо учесть, что, чем светлее костюм, тем более качественного пошива он должен быть. Лучше подобрать костюмы серо-бежевого, серовато-коричневого цветов или костюм цвета слоновой кости.

Для дневной одежды не подходят прозрачный капрон, бархат, шифон, тафта, блестящий шёлк, кружева. Послеобеденная одежда женщине нужна для посещения различных мероприятий: официальных торжеств типа вернисажа, защиты диссертации и т. п. Фасон вечерней одежды, естественно, должен отличаться большей элегантностью, чем повседневная одежда. Вечерняя одежда женщины отличается своей нарядностью. Форма вечернего туалета зависит от мероприятий.

На обычные представления, например, в будние дни, дамы приходят в послеобеденном или скромном вечернем платье. Симфонические концерты создают приподнятую, серьёзную атмосферу и требуют соответствующего туалета. Эстрадные представле-

ния допускают яркие краски и модели. Короткое вечернее платье считается скромнее длинного. С длинными вечерними туалетами носят вечернее пальто, шубы, накидки.

Классический костюм всегда в моде, в гардеробе женщины должен быть костюм классического стиля. Женщины с узкими бёдрами лучше смотрятся в коротком пиджаке или жакете. Женщины с широкими бёдрами могут подобрать себе достаточно длинный пиджак или жакет, чтобы полностью закрыть бёдра. При подборе различных комбинаций одежды нужно учесть, что сочетание дорогих, элегантных костюмов и блузок из дешёвой ткани – это дурной тон.

Для женских блузок больше подходят хлопок или лён.

**Выбор цвета** одежды зависит от цели. Если Вы хотите привлечь в себе всеобщее внимание, выбирайте красный цвет, а если Вы поставили цель слиться с окружающими Вас людьми, выбирайте серый цвет. Тёмно-пурпурный цвет сочных оттенков, например, фиолетовых тонов, всегда является символом роскоши, величия и праздничного настроения. Костюм таких оттенков может носить любая женщина. Элегантно выглядит женщина в костюме с белой блузкой. Подходящие к блузке модные серьги увеличат эффект такой одежды. Цвет блузки должен подходить к костюму. К светлому костюму, например, лучше подойдут тёмные блузки или блузки яркого цвета. Специалисты пришли к выводу, что женщины, которые носят колготки цвета своей кожи, выглядят более консервативно, чем, например, те, кто надевают тёмные колготки. Поэтому, если в фирме строгие правила, то лучше всего надевать чулки под цвет кожи.

**Рубашка.** Цвет рубашки и галстука должен гармонировать с цветом костюма. Белые рубашки выглядят более формально, светло-голубые смотрятся повседневно. Пёстрые или тёмные рубашки и рубашки с короткими рукавами в официальной обстановке носить не рекомендуется. Рубашки с пристёгивающимися на пуговицах концами воротника производят менее формальное впечатление и опрятно выглядят как с костюмами, так и со спортивными пиджаками.

Считается элегантным, если манжеты сорочки видны из-под рукавов. В наружных карманах рубашки не должно быть ничего. Под рубашку лучше носить майку. Она защищает кожу от раздражения тканью рубашки, защищает рубашку от пота, придаёт рубашке лучшую форму.

**Галстук** позволяет мужчине подчеркнуть своё настроение.

Отсутствие галстука подчёркивает свободный стиль жизни и поведения. Ширина галстука должна быть 7 – 9 см. Желательно, чтобы кончик галстука доставал до верхней части пряжки брючного ремня. В официальной одежде принято носить галстук тёмных тонов в сочетании со светлыми тонами. Летом можно выбрать галстуки светлые, но не очень яркие. Выбор галстука кричащих расцветок недопустим. Чёрный галстук к белой рубашке подходит при выражении скорби и соболезнования.

**Обувь** одежде придаёт законченный образ. Она должна соответствовать сезону и стилю одежды. Чёрная обувь является достаточно официальной и гармонирует с костюмом любого цвета, а также с костюмом в полоску. Коричневая обувь подходит к костюмам бежево-коричневой гаммы. К деловому костюму не подходят ни замшевая, ни лакированная, ни спортивная, ни комбинированная (разноцветная) обувь.

На обуви к вечерним туалетам не должно быть много украшений. К блестящему платью лучше подобрать «матовые» туфли и сумочку.

Подбирая одежду и обувь, учтите, что чулки и обувь одинакового цвета зрительно удлиняют ноги.

Рекомендуемый цвет обуви – тёмно-синий, чёрный, цвет натуральной кожи и серо-коричневый.

Цвет мужских носков должен быть темнее, чем цвет костюма, но чуть светлее обуви. В деловой или официальной обстановке женщина должна носить однотонные колготки или чулки. Нужно учесть, что под короткое платье лучше смотрятся колготки, чем чулки. Цвет колготок и чулок должен подходить к наряду. Тёплые и натуральные тона всегда смотрятся выигрышно. Светлые тона оптически увеличивают объём и форму ног.

**Аксессуары для мужчин** (ремень, носовой платок, часы, запонки) должны строго соответствовать его профессии и образу.

**Аксессуары для женщин.** Умело подобранные, простые и небольшого размера аксессуары смягчают строгий характер делового костюма и завершают облик деловой женщины. Не рекомендуется носить одновременно золотые и серебряные украшения.

*Дамская сумочка* должна подходить по стилю и цвету к костюму, обуви и перчаткам. Косметика женщины не должна бросаться в глаза.

При выборе духов дамы должны учитывать следующее:

- возраст;
- аромат тела;
- время года;

- наличие аллергических реакций на определённые компоненты духов;
- личные ассоциации психологического характера, вызванные тем или иным ароматом;
- тип внешности и манеры поведения;
- стиль одежды и макияж.

Тёмные и дымчатые очки носить на работе не рекомендуется. В них человек не вызывает доверия. Предпочтительной считается неметаллическая оправа средних размеров, для светлых волос – коричневых тонов.

Ниже, в таблице приведены рекомендуемые цветовые сочетания элементов одежды.

| <i>Костюм</i>     | <i>Сорочка</i>                                | <i>Галстук</i>                   | <i>Туфли</i>                | <i>Носки</i>                      |
|-------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| Серый             | Белая, голубая, розовая, цвета слоновой кости | Любого цвета                     | Чёрные                      | В тон галстуку                    |
| Тёмно-серый       | Белая, светло-розовая, цвета слоновой кости   | Красно-чёрный                    | чёрные                      | Чёрные                            |
| Тёмно-голубой     | Белая, цвета слоновой кости                   | Серо-красно-бордовый             | Чёрные, тёмно-коричневые    | Серые, бордо                      |
| Тёмно-синий       | Белая                                         | Бело-красно-голубой              | Чёрные                      | Тёмно-голубые, тёмно-бордовые     |
| Тёмно-зеленый     | Цвет слоновой кости                           | Красно-зелёно-коричневый         | Коричневые чёрные           | Коричневые                        |
| Песочный          | Светло-голубой                                | Тёмно-голубой                    | Светло-коричневые           | Светло-голубые                    |
| Светло-коричневый | Белая, розовая, табачная                      | Зеленый, бордовый, красно-чёрный | Кофейные, красно-коричневые | Бордо                             |
| Тёмно-коричневый  | Белая, бежевая, светло-розовая                | Зелено-коричневый, красно-чёрный | Коричневые                  | Кофейные, бордо                   |
| Чёрный            | Белая                                         | Серебристо-серый, красно-чёрный  | Чёрные                      | Дымчатые, чёрные, тёмнофиолетовые |

## 7.8. ПРАКТИЧЕСКИЕ МОДЕЛИ ОБЩЕНИЯ

Рассмотрим основные правила поведения в зависимости от типа собеседника. Для удобства они приведены в табличной форме.

| <i>Типы собеседников</i><br><i>Отличительные особенности</i>                                                                                      | <i>Рекомендуемые правила поведения</i>                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>«Трусишка».</b><br>Недостаточно уверенности в публичных выступлениях; боится показаться глупым, смешным.                                       | Следить за логикой в рассуждениях. Задавать ему лёгкие, информативные вопросы. Ободрять его, помогать ему формулировать мысли. Решительно пресекать любые попытки насмешек. Благодарить его за любой вклад в беседу, но не делать этого свысока.                   |
| <b>«Почемучка».</b><br>Сочиняет и задает вопросы, часто не имеющие отношения к делу.                                                              | Все его вопросы, относящиеся к теме переговоров, направлять на всех собеседников, а если он один, то переадресовывать вопрос ему самому. На вопросы информационного характера отвечать сразу и признавать его правоту, если нет возможности дать ему нужный ответ. |
| <b>«Болтун».</b><br>Часто бестактно и без видимой причины прерывает ход беседы; не обращает внимания на регламент времени.                        | Посадить его рядом с ведущим переговоры или с авторитетной личностью. Остановить его с максимумом такта, когда он начнёт отклоняться. Возвращать его к теме беседы. В случае необходимости ограничить время беседы.                                                |
| <b>«Важная птица».</b><br>Не выносит критики; ведёт себя высокомерно.                                                                             | Тактично и незаметно предложить ему и дать возможность занять равноправное с остальными участниками переговоров положение. Не допускать никакой критики в адрес присутствующих или отсутствующих лиц.                                                              |
| <b>«Нигилист»</b> (человек, отрицательно относящийся ко всему). Часто выходит за профессиональные рамки беседы; нетерпелив, несдержан, возбуждён; | Обсудить с ним и обосновать спорные моменты, если они известны, до начала беседы. Всегда оставаться хладнокровным. Следить за тем, чтобы, по возможности, решения формулировались его словами. Предоставить другим опровер-                                        |

|                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| своей позицией смущает собеседников и вызывает их несогласие.                                                           | гать его утверждения.<br>Привлечь его на свою сторону, попытаться сделать из него позитивного человека. Беседовать с ним с глазу на глаз в перерывах и паузах переговоров, чтобы узнать истинные причины его негативной позиции. В экстремальных случаях приостановить беседу, чтобы продолжить её когда «головы остынут». |
| <b>Хладнокровный, неприступный собеседник.</b><br>Замкнут, отвлечён, считает беседу недостойной его внимания и времени. | Заинтересовать его в обмене опытом.<br>В перерывах и паузах попытаться выяснить причины такого поведения.<br>Спросить его: «Кажется, вы не совсем согласны с тем, что было сказано.<br>Всем интересно узнать, почему?».                                                                                                    |
| <b>Незаинтересованный собеседник.</b><br>Темой беседы не интересуется.                                                  | Задавать ему вопросы информативного характера. Придавать теме беседы интересную и привлекательную форму. Задавать ему стимулирующие вопросы. Попытаться выяснить, что интересует лично его.                                                                                                                                |

## Как узнать человека по сенсорным каналам

Успешный контакт с собеседником мы можем осуществить в случае, если узнаем, какие сенсорные каналы у него доминируют, как он мыслит, чувствует, видит окружающую действительность. Тогда мы можем выбирать подходящий сенсорный канал общения. Общаясь, например, с человеком визуального типа, не обязательно полагаться на тщательно выстроенную аргументацию и внимательно подобранные слова. Для такого собеседника наиболее важное значение имеют зрительные образы. Человек кинестетического типа захочет подержать в руках предмет, о котором идёт речь.

Из сказанного выше можно сделать такие выводы:

- 1) правильное **знание** сенсорного языка помогает человеку быстрее и точнее воспринимать мысли собеседника;
- 2) правильное **использование** сенсорного языка помогает нам быстрее и точнее довести свою мысль до собеседника.

**Задание 1.** Определите к какому сенсорному типу принадлежит ваш собеседник.

**Задание 2.** Какие сенсорные каналы важны для того, чтобы отличить столовое вино от марочного? Придумайте примеры аналогичного типа.

### **Внешние, внутренние, прямые и обратные связи**

Знание обратных связей определяет наше поведение, помогает нам правильнее выбрать последующие шаги и тем самым действовать более эффективно.

Не следует путать обратную связь с чтением мысли. Чтение мысли – это, скорее всего, воображение, угадывание. Под обратной связью понимаются твёрдые факты, то, что произошло, или то, что было сказано.

Внешние обратные связи могут идти от начальника, от соседа, от родителей и т. д.; внутренние обратные связи происходят изнутри. Часто бывает так, что мы не можем выполнить какую-то просьбу, т.к. мы дискомфортно при этом себя чувствуем.

**Задание.** Приведите примеры внешней и внутренней обратной связи. Аргументируйте: каким образом эти связи могут способствовать продвижению вперёд.

### **Самооценка. Уверенное общение и успех**

Самооценка и правильное поведение в зависимости от ситуаций имеет решающее значение. Человек с низкой самооценкой в основном замечает то, что у него не получается; наоборот, человек с высокой самооценкой заостряет внимание на том, что у него лучше получается.

Как вести себя при общении?. Проявлять спокойную уверенность? Вести себя скромно? Проявлять или не проявлять активный интерес к собеседнику? Сидеть или стоять? ... Не так то просто дать однозначные ответы на эти и другие аналогичные вопросы. Практика общения автора этой книги показывает, что уверенное, но не агрессивное (нахальное) поведение почти всегда воспринимается положительно. Заходишь в ресторан, кафе или бар уверенно – обслуживаю, не задерживая; обращаешься к чиновнику смело и уверенно – пользуешься уважением. Но уверен-

ность должна быть естественной. Чем увереннее мы себя чувствуем, тем естественнее становится наше поведение. Но что нужно для того, чтобы чувствовать себя уверенно.

Воспитывайте в себе уверенность. *Тренируйтесь самостоятельно или участвуйте в тренингах по развитию уверенности.* Могу сказать, что у меня есть определённый опыт в этом направлении. *Вспоминаю: в студенческие годы я с трудом перебарывал себя, чтобы смело открыть дверь кафедры и что-то спросить. Я пришел к выводу, что использовать силу воли для получения быстрого результата недостаточно.* Это можно объяснить тем, что в этом случае обостряется противоречие между разумом и объектом сопротивления. Поэтому категория уверенности должна соответствовать внутреннему, душевному состоянию в этот период, времени. *Вывод:* смелость, силу воли необходимо воспитывать постепенно, желательно в короткий период времени.

## 7.9. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

Общение на достаточно хорошем уровне с соблюдением принятых этических норм и активных психологических форм и методов оставляет приятное впечатление о собеседнике. Такое общение, как правило, позволяет достичь поставленных целей.

Этикет – это установленный порядок поведения. Нормы этикета являются условными, но необходимыми правилами взаимоотношений. Культура общения – это главное условие эффективной работы. Каждый элемент делового общения имеет свои правила и нормы. Деловой этикет – это установленный порядок корпоративного общения, исходящий из принципов и норм деловой этики.

Правила этикета выражают нравственную (забота, уважение, защита) и эстетическую (красота поведения, изящество) форму. Конечно, нельзя не думать и о психологической стороне.

Структура делового этикета включает в себя множество составляющих:

- деловая беседа и совещания;
- общение по телефону;

- деловая переписка;
- этикет деловых подарков;
- этикет поведения в общественных местах;
- этикет поведения на деловых приемах и т.д.

Человек выражает мысли и чувства при помощи устной или письменной речи, то есть с помощью верbalного языка. Существует другой мощный язык общения, не требующий слов – язык телодвижений, язык жестов. Это невербальный язык общения. Оба эти языка тесно взаимосвязаны.

Наши невербальные сигналы могут подтверждать и подкреплять наши слова или находиться в противоречии с ним словами. Когда вербальные и невербальные сигналы подкрепляют друг друга, тогда происходит уверенное общение. Но здесь надо учесть, конечно, что, кроме универсальных невербальных сигналов, например, улыбки, нахмуренных бровей, существуют и не универсальные, которые имеют несхожие толкования в разных национальных культурах.

*От языка тела, как и от культуры речи, зависит имидж делового человека.* Люди, воспринимая сигналы, которые мы подаем через свою внешность, через жестикуляцию, составляют впечатление о нас. Точно так же мы понимаем других людей. Нельзя толковать сигналы жестов изолировано друг от друга. Для того, чтобы понять каждый сигнал, его необходимо рассматривать в совокупности с другими сигналами.

Чем больше соответствует наше поведение внутреннему состоянию, тем убедительнее будет наш язык тела. Значит, необходимо стремиться достичь такого соответствия. Если, например, мы хотим производить впечатление авторитетного человека, то мы должны освоить и использовать такие жесты и телодвижения, которые сообщают об авторитетности.

Как бы мы ни владели методами и инструментами общения, необходимо знать хотя бы элементы психологии общения и соблюдать правила общения, без которых мы иногда даже попадаем в смешные ситуации. Ниже, в табличной форме представлены некоторые модели поведения в разных ситуациях.

## Динамика взаимодействий

| Характер отношений | Форма проявления отношений                      |
|--------------------|-------------------------------------------------|
| Положение          | Солидарность. Одобрение. Ослабление напряжения. |
| Деловые            | Предложение. Мнение. Информация.                |
| Негативные         | Отклонение. Напряжённость. Антагонизм.          |

## Формы взаимодействий

| Элемент общения          | Правила поведения                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Манеры                   | Выражать чувство собственного достоинства; быть открытыми и свободными в обращении к людям; отражать внимание на вкусы других людей.                                                                                                                          |
| Приветствие              | Снятие головного убора и лёгкий поклон головы являются жестом и уважения; женщина первой подаёт руку, но не пожимает руки; рукопожатие мужчин должно быть твёрдым, благородным, мужественным.                                                                 |
| Стиль речи               | Выберите правильную форму общения, соответствующую ситуации (господин, Павел Иванович); будьте серьёзны, когда вы говорите; выработайте приятный и внятный тон голоса; давайте нейтральные, но полные ответы на так называемые типовые («Как дела?») вопросы. |
| Комплименты              | Должны быть искренними, без фальши; важно комплиментом поддержать сотрудников – новичков                                                                                                                                                                      |
| Национальные особенности | Знайте и учтывайте национальные особенности собеседников, особенно в конфликтных ситуациях.                                                                                                                                                                   |
| Одежда и внешний вид     | Избегайте двух крайностей – излишнего лоска и неряшливости; платье должно быть простым, чистым и изящным; особенно следите за обувью и причёской.                                                                                                             |

## **7.10. ПРЕОДОЛЕНИЕ БАРЬЕРОВ ОБЩЕНИЯ**

### *Общая характеристика. Примеры*

Достижение приемлемого контакта и открытости между собеседниками является одной из главных задач общения. Однако, даже при самых благоприятных условиях общения, установлению полного контакта между людьми часто мешают индивидуально-психологические особенности сторон. К ним относятся:

- внешние данные, которые трудно изменить, но можно маскировать;
- темперамент, характеры и эмоциональное состояние, возраст и положение в обществе, интеллект, различие в логике умозаключений и т. п.

Индивидуально-психологические особенности сторон иногда создают серьёзные барьеры на пути установления контакта.

Наличие барьеров усложняет процесс общения:

- увеличивает психологическую дистанцию между партнёрами;
- снижает уровень взаимного самораскрытия и степень взаимного доверия;
- деформирует характер взаимодействия в общении.

Рассмотрим наиболее распространенные барьеры, препятствующие общению, и причины их взаимодействия.

- *Надменность, завышенная самооценка.*
- *Несинхронность свойств* (один преисполнен сознания собственного достоинства, а другой – подхалим и угодник; один скромен, а другой – хвастун; один прямолинеен, а другой кривит душой).
- *Большая разница в темпераменте собеседников.* Например, холерика раздражает медлительность и неуверенность меланхолика, а того, в свою очередь, – чрезмерная категоричность и эмоциональность первого.
- *Разность в должностном положении.* У руководителя чаще преобладает официальный и даже формальный подход к людям, а

у подчинённого, наоборот, существует ожидание неформального подхода со стороны руководителя.

- *Эмоциональные состояния партнёров.* При определённых обстоятельствах эмоциональные состояния партнёров (страх, отвращение, презрительность, гнев и т. п.) входят в явное противоречие между собой и отрицательно влияют не только на ход беседы.

- *Моральные установки людей.* Это система взглядов. Они зависят от менталитета нации, общественных норм и вероисповедания. Их надо понимать и должным образом учитывать.

- *Разница в возрасте.* Барьер возрастных особенностей увеличивается, когда общение происходит между руководителем и подчинённым.

- *Различия в интеллекте.* Это становится ясным, как правило, с первых фраз разговора. Речевой барьер усиливает барьер во взглядах.

- *Логический и творческий барьеры* возникают, как правило, между людьми, имеющими разный вид мышления (абстрактно-логический, наглядно-образный или наглядно-действенный).

Логическое мышление выбирает только одно направление (одну истину) исключая (отрицая) остальные. Творческое мышление, сравнивая все возможные пути, выбирает преимущественно новые более интересные, направления.

Один из важнейших приёмов преодоления барьеров, возникающих между собеседниками, – это умение поддерживать темп и ритм собеседника и при необходимости своевременно выходить из этого темпа.

### ***Критические состояния человека***

- Критические состояния личности оказывает большое влияние на его поведение. Для лучшего понимания собеседника нужно знать, как действовать в каждом конкретном случае.

- Различают четыре вида критических состояний: конфликт, фрустрация, кризис и стресс.

- Конфликт – столкновение интересов, взглядов, позиций и стремлений. Фruстрация – психическое состояние человека, переживающего неудачу. В качестве реакции на такое ощущение у человека появляются недоверие, агрессивность, грубость, подозрительность или нервная депрессия, кризис. В каждом конкретном случае фрустрации необходимо найти подходящие слова и объяснения.

- Стress – особое нервно-напряжённое состояние человека.

Симптомами стресса могут быть:

- появление чувства безразличия к собственной внешности, работе, дому, друзьям и развлечениям;
- пониженная способность к концентрации внимания и воли;
- постоянное ожидание очередной неудачи;
- неуверенность в себе;
- недоверие к окружающим;
- потеря интереса к жизни;
- постоянная раздражительность;
- потеря чувства юмора и способности смеяться;
- страх перед будущим.

Стрессовое состояние в своём развитии проходит три стадии: *тревога, сопротивление и истощение*.

Так как на одни и те же события разные люди смотрят и реагируют по-разному, интенсивность и глубина стресса являются сугубо индивидуальными. Управление стрессом доступно большинству людей. Большинство специалистов сходятся во мнении, что стресс поражает не только слабых, но и сильных и честолюбивых людей.

**Источники стресса** порой очень трудно определить. Чем сильнее стресс, тем меньше человек чувствует его симптомы.

Одним только расслаблением с ним не справиться.

Чтобы избежать стрессовых ситуаций и их последствий, можно обратиться к следующим рекомендациям:

- стараться избегать тесных контактов с непредсказуемыми и несдержанными людьми;

- быть искренними в общении с другими;
- иметь в жизни устойчивые интересы;
- не придумывать себе проблем там, где их нет;
- вспоминать приятные события из своей жизни;
- не впадать в тоску и хандру по поводу и без него.

### ***Управление стрессами***

В момент стресса не следует принимать никаких серьёзных решений. Исключением могут быть ситуации, связанные с авариями, стихийными бедствиями, когда жизнь находится в прямой опасности. Сделайте медленный вдох через нос и на некоторое время задержите дыхание. Затем также медленно выдохните, сосредоточиваясь на дыхательных ощущениях.

1. Мысленно сосчитайте до десяти.
2. Если вы в этот момент находитесь в помещении, то постараитесь выйти из него, чтобы уединиться.
3. Смочите лоб, виски и вены на руках холодной водой.
4. Посмотрите в окно на небо и задержите на нём взгляд.
5. Выпейте немного холодной воды мелкими глотками.
6. Позже полезно занять себя каким-нибудь физическим трудом, требующим усилий и сосредоточенности.

*Раздел 3.*

## **ТЕХНОЛОГИЯ ПСИХОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ**

УПРАВЛЕНИЕ  
ОТКРЫТЫМИ МЕТОДАМИ ВОЗДЕЙСТВИЯ

УПРАВЛЕНИЕ  
СКРЫТЫМИ МЕТОДАМИ ВОЗДЕЙСТВИЯ

## *Глава 8.*

# **УПРАВЛЕНИЕ ОТКРЫТИМИ МЕТОДАМИ ВОЗДЕЙСТВИЯ**

## **8.1. НАПРАВЛЕНИЯ, МЕТОДЫ И ЭТАПЫ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ**

Воздействие на личность или на коллектив в процессе общения можно осуществлять организационными, экономическими и психологическими методами. Методы воздействия – совокупность способов и средств управляющего субъекта на объект управления для достижения определённых целей.

*Организационные методы* воздействия (организационно-стабилизирующие, распорядительные, методы дисциплинарного воздействия) – способы воздействия на организационные отношения для достижения конкретных целей.

*Экономические методы* – способы воздействия посредством создания экономических условий, побуждающих работников предприятий добиваться решения поставленных перед ним задач.

*Психологические воздействия* предполагают: методы расположения к себе собеседника, убеждения и внушения.

Методы могут быть прямого и косвенного воздействия. При использовании первых предполагается непосредственный результат, вторые же направлены на создание определённых условий для достижения конкретных результатов.

*Процесс общения* – процесс многогранный, схематически отобразить все его стороны не так то просто. Организовать эффективное взаимодействие с людьми можно при правильном построении основных этапов и соблюдении правил общения.

В общих чертах представим основные направления, этапы общения между людьми или группами.

1. Изучение проблемы. Подготовка условий для поддержания определённых принципов (способствует полному раскрытию субъекта). Определение основных подходов к решению проблемы.

2. Выбор цели, иерархии целей. Создание необходимых условий для достижения цели. Выбор стратегии и стилей общения.

3. Начало практического общения. Грамотное использование эффекта, первые впечатления. Установление контакта. Определение типа собеседника. Выбор тактики общения. Выбор инструментов, приёмов, форм, методов общения. Эффективное использование комплиментов и других приёмов, стимулирующих обсуждение.

4. Выбор уровня общения. Вхождение в образ собеседника. Эффективное использование информации на уровне как речевого, так и невербального канала воздействия. Умелое использование механизмов нейтрализации психологических уловок.

5. Правильная организация перехода между уровнями. Ведение собеседника за собой.

6. Умелая организация выхода из контакта. Оценка решений. Принятие решений.

Рассмотрим вышеуказанные этапы общения более подробно.

## **8.2. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ УПРАВЛЕНИЯ**

Принципы управления (правила, которыми руководствуются субъекты управления) определяют требования к системе, процессу и механизму управления.

Успешно руководить людьми с поддержанием определённых принципов – настоящее искусство. Это управление посредством особых качеств, умения подчинить людей. В этом случае сотрудники сами охотно проявляют инициативу и раскрывают свои возможности. А какими принципами должен руководствоваться руководитель и какими качествами он должен обладать, чтобы достичь хороших результатов? По мнению известного немецкого специалиста по вопросам мотивации Николауса Энкельманна, чтобы правильно управлять людьми, необходимо руководствоваться основными принципами управления и суггестии (внушения), а также развивать харизматические качества (умение подчинять других своей воле).

Основными принципами управления являются:

- личный пример;
- вовлечение других в процесс планирования и принятия решений;

- доверие и правильное использование сотрудников;
- совпадение точек зрения в отношении целей;
- мотивация.

Приведём краткое описание вышеуказанных принципов.

**Личный пример руководителя** оказывает огромное влияние на работоспособность сотрудников. Сила, исходящая от него, воздействует почти на все сферы: на производственный климат, на работоспособность и настрой членов команды и, следовательно, не в последнюю очередь – и на возможность достижения общего успеха. Когда сотрудники чувствуют, что руководитель отождествляет себя с ними; происходит взаимодействие. Этот метод использовал Наполеон, когда во время одной из решающих битв бросился на врагов в штыковую атаку.

**Доверие** завоёвывает тот менеджер, который, управляя людьми, является примером для подражания, признаёт и ценит достижения своих сотрудников, поддерживает и поощряет их, поступает справедливо. Доверие, которым однажды злоупотребили, восстановить очень трудно. Ничто не разрушает доверие больше, чем ощущение того, что вами неправильно или плохо руководят. Практика показывает, что когда менеджеру удается подобрать для сотрудника подходящий участок работы, где он может полностью проявить свои способности, он будет работать с энтузиазмом, испытывая радость от работы, благодаря чему сможет добиваться наилучших результатов. А это значит, что правильное применение навыков и способностей сотрудника выгодно как предприятию, так и самому сотруднику.

**Совпадение точек зрения в отношении целей** является прочной основной, на которой строится совместная работа. Общность целей способствует возникновению духа колLECTИВИЗМА и позволяет сотруднику развивать свои способности на благо общего дела. А это одно из первых условий, благоприятствующих максимальному проявлению способностей каждого сотрудника.

Конечно, для успешной деятельности предприятия нужна и **мотивация** сотрудников. Сегодня без мотивации невозможно достичь поставленных целей. Мотивировать, означает максимально вовлекать сотрудников в процесс решения проблем и достижения успеха. Сотрудника необходимо вовлекать в процесс

планирования и принятия решений. Сотрудники, которых руководство воспринимает только как безмолвных исполнителей, не будут проявлять ни заинтересованности в работе, ни энтузиазма.

Если руководитель ценит и уважает как личность подчинённого, то в трудные времена сотрудники пред примут все возможное для того, чтобы помочь ему.

## **Качественные характеристики руководителя. Принципы суггестии**

Большое значение для достижения цели имеет качество руководителя. Современный менеджер должен обладать следующими качествами:

- авторитетом – личным и служебным;
- человечностью, эмоциональной чуткостью;
- быстрой реакцией в мыслях и действиях;
- выносливостью;
- дальновидностью;
- решительностью;
- инициативностью;
- способностью проникаться интересами и потребностями;
- способностью мотивировать и воодушевлять;
- способностью признавать свои ошибки;
- умением идти на компромисс.

Управляющий любого звена, чтобы уметь подчинить людей своей воле, сегодня должен придерживаться основных правил суггестии (воздействие на человека: внушение или самовнушение). Суггестии являются эффективным способом оказания влияния на окружающих с целью воодушевлять, мотивировать и побуждать их к каким-либо действиям, прежде чем оказывать влияние на других. Перечислим основные принципы и правила воздействия на человека.

**Внушение.** Только та сила, которая исходит из самой сущности индивида, может эффективно действовать на других и произвести на них благоприятное впечатление. Поэтому человек должен уметь оказать влияние на самого себя и изменить себя в нужную сторону. Другими словами, это явление можно объяснить так: если человек внушает себе, что станет харизматичным, он это сделает.

тической личностью, у него формируется определённое представление, под влиянием которого проявляются все его способности для того, чтобы соответствовать сформировавшемуся видению. Если, например, тренер сумеет запрограммировать свою команду на успех, матч складывается удачно. Менеджер точно также настраивает себя на успех. Хороший эффект суггестии получается у людей, обладающих харизматическими качествами. От таких людей исходит заряд энергии, чувство уверенности, авторитетности.

*Как приобрести харизматические качества и умение подчинять других своей воле и развивать их?*

1. Каждое утро становитесь перед зеркалом, улыбайтесь себе и произносите: «Сегодня самый удачный день моей жизни. Я испытываю радость от работы, я дружелюбно отношусь ко всем людям, я смогу убедительно изложить своё предложение во время совещания...». Вы сразу же ощутите, что чувствуете себя лучше и можете сконцентрировать свои силы и направить их на раскрытие своих харизматических способностей. Вы можете отучиться от плохих привычек и приобрести новые, хорошие.

2. Развивайте силу внушения, исходящую от своего взгляда. Для этого надо периодически пристально смотреть на нарисованную точку до тех пор, пока у вас не задрожат веки. После этого надо на 20 секунд закрыть глаза, чтобы мышцы глаз могли расслабиться и отдохнуть. Это упражнение нужно делать до тех пор, пока вы не сможете в течение трёх минут внимательно смотреть на точку приветливым одобряющим взглядом.

**Достоинство.** Уважайте себя, чтобы другие уважали Вас. Гордитесь своим именем. Всегда произносите его громко и внятно. Начиная разговор с неизвестным вам прежде собеседником, вручайте ему свою визитку. Бывая на вечеринках, торжественных приёмах и иных мероприятиях, всегда представляйтесь, а не дожидайтесь, пока другие подойдут к Вам.

**Притягивание.** Вы должны очаровывать окружающих Вас людей, научиться обращать на себя внимание и удерживать его. При этом необходимо учитывать следующие.

- Первые 30 секунд незнакомый Вам человек делает о вас вывод только по внешнему виду. Придавайте большое значение одежде.

- В других людях Вы можете пробудить лишь то, что кроется глубоко в Вас. Если Вы сердитесь и пребываете в дурном настроении, это передаётся окружающим. Если Вы улыбаетесь, то и окружающие испытывают радость.
- Чем чётче выражены Ваши мысли и чувства, тем больше вероятность того, что они возвратятся к Вам в том же чётко выраженном виде.

Сосредоточившись на своих мыслях и речи, Вы сможете вызвать интерес к себе со стороны окружающих. Выбирайте, что больше подходит: сначала говорить и лишь потом думать или наоборот.

**Признательность.** Благодарите своих близких за всё, что они для Вас делают. Таким образом Вы открываете души и сердца своих близких. Каждый из них будет стараться вновь сделать для Вас что-то хорошее.

**Умение убеждать.** Одной объективности и профессиональных знаний недостаточно. Люди хотят не только что-то услышать, но и пережить. Чтобы убеждать людей в правильности своих идей, нужно говорить с воодушевлением, нужно уметь говорить образно, гладко и понятно, эффективно используя и невербальный язык.

## 8.3. ВЫБОР ЦЕЛИ. ИЕРАРХИЯ ЦЕЛЕЙ

Цель – это желаемый результат, то, что нужно осуществить. Выбор цели – это один из важнейших этапов общения. Успешность достижения цели зависит от правильного выбора цели и учёта иерархии целей. В любой крупной организации, имеющей различные структурные подразделения и несколько уровней управления, складывается иерархия целей. Цели более высокого уровня всегда носят более широкий характер и имеют более долгосрочный временной интервал достижения; цели более низкого уровня выступают своего рода средствами для достижения целей более высокого уровня. В иерархической структуре цели более низкого уровня подчинены целям более высокого уровня. Другими словами, цели низшего уровня должны способствовать реализации целей среднего уровня, а цели среднего уровня должны помогать для реализации целей верхнего уровня.

Если иерархия целей построена правильно, то каждое подразделение, достигая своих целей, вносит необходимый вклад в достижение целей организации в целом. Чем более конкретна цель, тем легче построить процесс её достижения и добиваться желаемого результата. Нужно оценить возможности (ресурсы) для достижения поставленной цели. В некоторых случаях большое значение имеют временные диапазоны осуществления целей.

На стадии процесса достижения целей большое значение имеет психологический настрой человека. При необходимости целесообразно построить позитивные картины предыдущих промахов и неудач. Рассуждайте примерно таким образом: предыдущие промахи и неудачи были мною совершены, чтобы не ошибаться на следующих этапах работы (жизни). Это поможет настрою «на успех».

Думаю, нет необходимости говорить о том, какое значение в процессе общения имеет этап «Подготовки ресурсов для достижения цели»: финансовых, материальных, кадровых. Каждое из этих направлений на каком-то этапе может иметь решающее значение.

## 8.4. ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ И УСПЕХ

По первому впечатлению создаются портрет и образ. По этому образу начинаются взаимоотношения между людьми, которые зависят от того, как мы успели за это время подать себя.

Исследования учёных показали, что 80% информации о человеке люди получают через невербальные (несловесные) каналы. *Первое впечатление* складывается в течение нескольких секунд. На что обращают внимание в первую очередь, до начала общения? Что нужно для мгновенного завоевания сердец?

1. Естественная и искренняя улыбка при встрече и в течение общения – она говорит о безопасности.
2. Открытая поза, прямой взгляд – ничего от тебя не прячу.
3. Чистая, со вкусом подобранная одежда и ухоженный внешний вид; здоровый вид волос, кожи; подходящий макияж и украшения говорят: «со мной не будет проблем».
4. Прямой взгляд – я человек открытый.
5. Плавные движения, уверенная походка.
6. Подтянутость, уверенность и решительность при общении.

Раскроем особенности этих понятий.

**Уверенность и решительность** выигрывают, когда они без элементов агрессивности (нахальства). Если человек общается не уверенно, значит, у него проблемы. От такого человека стараются держаться как можно дальше. Нужны ли неудачники и слабые?! Жалостливое отношение к таким людям нужно не им, а, скорее всего, тому, кто проявляет жалость. Таким отношением чаще поднимают собственную самооценку.

**Чистая одежда и ухоженный внешний вид** показывают:

- Благополучие.
- Что человек не из нуждающихся.
- Уважение к партнёру.
- Высокая ценность встречи.

**Лучший макияж** тот, который не виден. Большое количество макияжа вызывает ощущение вульгарности и дешевизны женщины.

Женщины часто старательно украшают себя, а потом обижаются, что мужчина этого не заметил. **Украшения** чаще замечают женщины, особенно подружки и родственницы. С точки зрения большинства мужчин неважно из чего сделаны украшения.

**Плавность движений** показывает общительность, жизнерадостность, оригинальность, доступность. **Резкие, жёсткие, угловатые движения** показывают высокомерие, неприступность.

**Подтянутость** – знак решительности, радости и уверенности. Опущенность – знак печали, тоски, неуверенности, неблагополучия.

**Доступность-недоступность.** Не надо бояться быть доступным в хорошем смысле слова. Некоторые люди, особенно женщины, опасаются показаться доступными, чтобы не потерять уважение и интерес окружающих. Это не всегда правильно, особенно в деловых отношениях. Другое дело, если человек недоступен по характеру работы, например, великие учёные, известные манекенщицы и т.п.

Жизнь показывает, что недоступные люди часто бывают несчастными. Можно привести много примеров, когда великие учёные, деятели искусства и науки ушли из жизни, не имея рядом близких людей.

Теперь о взаимоотношениях между мужчинами и женщинами. Многие женщины думают, что им ничего не светит, если они оказались рядом с недоступными мужчинами. Можно рассуждать и так «Приходит неприступная красавица. Место уже занято».

Эти мысли не дают ему возможности даже попытаться сблизиться.

Во встречах с целевой установкой надо быть избирательным в этом вопросе. Если нужно, можно и играть «*Доступность-недоступность*».

**Взгляд** – это мостик между партнёрами. Поэтому, особенно во встречах с целевой установкой, выбор взгляда имеет огромное значение. Взгляд может быть привлекающим, нейтральным и отталкивающим. Он может помочь решению поставленных задач или, наоборот, ухудшить положение.

*На общепринятые взгляды*, продолжительностью не более одной секунды, люди обычно не реагируют. Этот взгляд демонстрирует внимание к человеку. Его можно разбить на 2 этапа:

- 1) выделение данного человека и выделение ответного сигнала;
- 2) удержание взгляда или его повтор и выделение ответного сигнала.

*Привлекающий взгляд* – это взгляд заинтересованный, выражавший нежность, восхищение, сексуальность, игривость и т.д. Нетрудно определить, чем отличается сильный взгляд от взгляда сексуального?

*Сильный взгляд* – это когда мужчина в своих фантазиях, занимаясь сексом, не спрашивает желание партнёра. Это односторонний взгляд, взгляд-монолог.

*Сексуальный взгляд* – это взгляд, когда предлагается фантазировать вместе и доставить друг другу удовольствие.

*Отталкивающий взгляд* – взгляд холодный, непривлекательный, непрятывающий.

*Избегание взгляда* воспринимается, как нежелание общаться, неуверенность в себе, недоверие, намерение что-либо скрыть.

*Нейтральный взгляд* говорит – если хочешь, бери инициативу на себя.

**Скромное поведение.** Можно ли притягивать партнёра, играя «скромность»? Иногда скромность создаёт легкую интригу и усиливает эффект. «Играть в скромность» не так просто. Этот метод притягивания могут применять очень уверенные в себе люди. Не так просто, используя театральные жесты, сообщить человеку: «я такой же, как и ты, так что не бойся меня». Этот метод можно применять по отношению к неуверенным в себе людям.

## ***Определения типа собеседника. Установление контакта***

Собеседники могут быть совершенно разными, как по образу мышления, так и по внешнему облику и по поведению. Поэтому, большое значение имеют этапы *определения типа собеседника* и связанный с этим *выбор уровня общения*.

Нет необходимости в этом пункте рассматривать вопросы, связанные с типизацией личности. Подробная типология людей приведена в главе 5 данной работы. Для этой цели можно использовать личностные тесты. Мы знаем также о пяти сенсорных каналах, по которым поступает информация: *визуальный, слуховой, кинестетический, вкусовой и обонятельный*. Они помогают определить характер людей по их сенсорным предпочтениям. Успешный контакт с собеседником мы можем осуществить в случае, если узнаем, какие сенсорные каналы у него доминируют, как он мыслит, чувствует, видит окружающую действительность. Например, люди визуального типа предпочитают использовать зрительные образы.

## **8.5. МЕТОДЫ ОТКРЫТОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ**

Руководитель любого стиля в зависимости от обстоятельств должен выбирать определённые методы воздействия и контролировать ситуацию. Перечислим основные дозволенные методы воздействия на человека.

**Воздействие выдержкой и спокойствием.** Этот приём особенно эффективно использовать, когда собеседник во время разговора начинает излишне нервничать и даже повышать голос. Первой реакцией партнёра в этом случае является раздражение и острое желание ответить тем же. Это – поспешная реакция. Нужно научиться сдержать и подавить в себе эту реакцию, постараться отвечать ровным, спокойным и уверенным голосом. Тон ответа должен быть корректным и доброжелательным.

**Концентрированное внимание на конкретном подчинённом.** Когда во взаимоотношениях руководителя и конкретного подчинённого отсутствует необходимый уровень доверия, руко-

водителю необходимо заставить себя сосредоточить своё внимание на данном человеке, ненавязчиво понаблюдать за ним, поговорить, выяснить, какие у него интересы, заботы и проблемы, в какой помощи или поддержке он нуждается, какое содействие ему необходимо. Такое отношение к подчинённому снимает часть барьеров между руководителем и подчинённым.

**Своевременное изменение своего мнения.** Этот метод воздействия создаёт доброжелательную атмосферу и способствует нормальным взаимоотношениям.

**Предложение мысленно встать на место руководителя.** Только в этой ситуации оппонент иногда окончательно понимает, что решить вопрос в его пользу по юридическим, техническим или моральным соображениям невозможно.

**Предъявление требований и оказание помощи.** Требование, сопровождаемое помощью, воспринимается как уважение.

**Наказание и поощрение.** Эти меры должны быть объективными. Одному они на пользу, другого могут сломить или озлобить. Нельзя наказывать в гневе. Раньше в некоторых армиях существовало правило, запрещавшее назначать наказание виновнику в день нарушения. Несправедливое поощрение или наказание влечёт за собой ухудшение психологического климата в коллективе.

**Контроль.** Контроль может быть систематический и эпизодический, личный и коллективный, официальный и неофициальный, плановый и внеплановый. Во всех случаях нужно выбирать объективные критерии контроля.

## **Правильный подбор модели обращения**

*Персонифицированное обращение* ужесточает тон обращения и воспринимается больше как личное требование, а не как деловая необходимость.

Например, обращение руководителя типа «Я хочу...», «Мне нужно...» большинство подчинённых трансформирует в «Ему надо» или, при негативном отношении к руководителю в «Ему, видите ли, надо...».

Получается так, что руководитель, сам того не желая, при использовании персонифицированной формы обращения ставит результаты исполнения своего распоряжения в зависимость от

межличностных отношений. Поэтому, при прочих равных условиях, в распоряжениях предпочтительнее использовать безличностные формы обращения или местоимения множественного числа: «Нам нужно...», «Мы обязаны...», «От нас ждут...» и т. п.

*Вопросительная форма отдачи устного распоряжения.* Эта форма резко снижает вероятность отказа. Для построения начальной части распоряжения можно использовать такие словосочетания, как: «Не могли бы вы...», «Не затруднит ли вас...», «Не считаете ли вы...», «Есть ли у вас возможность...».

*Просьба руководителя о совете со стороны подчинённого* воспринимается как уважение, признание авторитета и высокой компетентности.

## **Убеждение и внушение**

*Убеждение* – это приведение доказательств истинности своих слов. *Внушение* – это воздействие на волю, сознание человека. Оно часто выступает как дополнительная составляющая убеждения. Внушение заставляет человека принимать предложения, без соответствующей критической оценки. Внушаемость зависит от авторитета внушающего. Чтобы убеждать человека, нужно подобрать твёрдые, состоятельные аргументы и применять подходящие методы. Их применение бывает более эффективным в том случае, если внушающий и внушаемый имеют общие интересы и у внушаемого нет опасения быть обманутым.

## **Методы убеждения**

*Фундаментальный метод* опирается на достоверные документы и факты.

*Метод сравнения*, критикуя позицию партнёра, предлагает, более приемлемый вариант.

Метод *вопросов* построен на системе продуманных вопросов, которые задаются с целью уточнить позицию противоположной стороны. Отвечая на вопросы, партнёр приходит к пониманию ошибочности своей позиции.

*Метод «бумеранга»* даёт возможность использовать аргументы оппонента против него самого.

*Метод игнорирования* «не замечает» ценность и значение выдвинутых оппонентом аргументов.

*Метод выводения* основывается на постепенном, но субъективном и преднамеренном изменении существа дела.

*Метод мнимой поддержки* предполагает в начале выступления демонстрацию поддержки оппонента. Далее следует разворот позиции в противоположную сторону.

*Метод опроса* представляет собой предварительное получение мнения о будущих оппонентах и построение на их основе своего выступления.

*Метод монополизации права на истину* проявляется в претензии одной из сторон на право судьи высшей инстанции по тому или иному вопросу в силу особого положения, большего опыта или каких-то других причин.

*Метод манипулирования фактами* предполагает при увеличении или при уменьшении доли того или иного факта смещение акцентов в их подаче, меняющее их общий смысл, искажение или извращение фактов, частичное утаивание информации, запутывание дела.

## **Техника убеждения**

Излагая свою точку зрения по обсуждаемой теме, следует избегать лозунгов и пустых фраз, приводить слишком много доводов и использовать повторы. Говорить нужно негромко, но и не тихо, – чтобы не переспрашивали. Начинать убеждение нужно с подчёркивания близости позиций и интересов сторон. При этом нужно иметь в виду, что люди легче принимают позицию того, кто им нравится.

Приведём некоторые практические советы по подаче аргументов.

*Цифры.* Нельзя приводить слишком много цифр. Материал должен быть понятен и привязан к конкретным ситуациям. Количество используемых цифр должно быть видно из вступления.

*Цитаты.* Цитаты в доказательствах должны быть убедительными и точными. Тот, чьи высказывание цитируется, должен быть достаточно известным. Желательно, чтобы цитата была

точной и не вырванной из контекста высказывания. Не рекомендуется приводить много цитат.

Следует иметь в виду, что цитаты из художественной литературы больше воздействуют на эмоции, а из специальной – на сознание. Лучше, если цитаты малоизвестны. Об источнике цитаты можно не говорить, но знать обязательно.

*Аргументы.* Самые веские аргументы лучше применять в начале и в конец сообщения. Лучше привести три-четыре веских аргумента, чем множество мелких *неубедительных*.

## **8.6. УРОВНИ ОБЩЕНИЯ. ВЕДЕНИЕ СОБЕСЕДНИКА ЗА СОБОЙ**

### **УРОВНИ ОБЩЕНИЯ**

Практика показывает, что с целью выигрыша часто применяются три уровня общения:

- На уровне голоса.
- На уровне сердца (на уровне чувств).
- На уровне сексуальных центров.

Рассмотрим эти уровни общения более подробно.

#### ***Общение на уровне голоса***

Это повседневное общение. При таком общении мало чувств, больше информации. Слова выходят довольно легко, не оставляя ни у говорящего, ни у слушающего глубокого следа.

#### ***Общение на уровне чувств***

При таком общении возможны два варианта:

- имитируются сердечность, душевность, переживание и т. п. таким образом, что внутри человека возникает притяжение, человек как будто притягивается через сердце или через чувства;
- сердечность, душевность, переживание и т. п. имитируется с такой силой, что чувствуется боль и тяжесть в груди, в сердце.

## ***Общение на уровне интимных центров***

При таком общении внимание и ощущение человека концентрируется в определённых зонах. При общении, как будто между телами образовались неощущаемые проходы, по которым от одного человека к другому движутся тёплые волны. Этот процесс кому-то даёт жар, а кому-то – уплотнение. Происходит прилив крови внутри тела. Такое ощущение не имеет границ и расстояния в прямом и переносном смыслах. Проходы могут быть короткими или огромного расстояния. Если, например, один человек находится в Москве, а другой в Токио, значит, длина прохода – тысячи километров.

Ощущения на уровне сексуальных центров создают основу для выигрыша. Незаметный для партнёра переход отношений мыслей или чувств от уровня горла или сердца на уровень сексуального центра иногда является причиной проигрыша.

Деловые люди должны следить, чтобы такой переход не произошёл стихийно. Некоторые дипломаты, коммерсанты проигрывают дело даже тогда, когда сами начинают эту игру с целью выиграть её.

## ***ПЕРЕХОД МЕЖУ УРОВНЯМИ***

Часто бывает так, что люди общаются на разных уровнях. Скажем, один из партнёров общается на уровне голоса, а другой на уровне сердца. Происходит дискомфорт, как будто партнёры общаются на разных языках.

Взаимоотношение между партнёрами, в таком случае, могут произойти по следующим вариантам.

1. Уровни общения разные и между партнёрами непреодолимое препятствие. Общение происходит сравнительно недолго и прекращается.

2. Уровни общения разные, идёт долгая и мучительная борьба кто-кого. Результат может быть катастрофическим.

3. Кто-то из партнёров постепенно или сразу переходит на уровень, предложенный другим партнёром.

Первые два случая не перспективны. Третий случай рассмотрим более подробно.

Итак, очень часто перед Вами будет поставлена задача, каким-

то образом незаметно для партнёра переходить из его уровня общения на свой уровень (перетаскивать партнёра на свой уровень общения).

Для этого, естественно, ещё и ещё раз нужно уточнить, на каком энергетическом уровне общается с Вами Ваш партнёр, подключиться на уровень, предложенный партнёром, и побыть на этом уровне некоторое время, чтобы он почувствовал себя с Вами комфортно, потом попытаться постепенно изменить уровень общения и вести партнёра за собой.

## ***ВЕДЕНИЕ СОБЕСЕДНИКА ЗА СОБОЙ***

С целью нейтрализации противника и ведения его за собой можно использовать различные методы и принципы. Рассмотрим некоторые из них.

### ***Метод «Вхождение в темп и ритм партнёра»***

Известно, что собеседникам одного типа, имеющим общие интересы, быстрее установить контакт. Поэтому этот принцип в значительной мере способствует повышению эффективности общения.

Такого эффекта можно достичь, используя различные инструменты и методы общения (голос, темп речи, тембр голоса улыбка, мимика и т.п.). Такой подстройки можно добиться, используя разные приёмы. Конечно, без проявления актерского искусства не обойтись. Вот некоторые примеры.

Собеседник опирается подбородком на руки – коснитесь своего лица и Вы. Он крутит в руках ручку – вы тоже сделайте подобное движение. Собеседник скрещивает ноги – сделайте то же самое. Он говорит быстро и на повышенных тонах – постарайтесь говорить примерно так же. Находясь в состоянии гнева или горя, собеседник говорит медленно, тихим голосом – начните разговор таким же голосом.

Вы почувствовали, что он к вам относится с доверием, тогда попробуйте незаметно повлиять на собеседника. Это тоже получается. Попробуйте повести собеседника за собой. Для успешного решения этой задачи советуем Вам руководствоваться нижеуказанными принципами.

### ***Принцип конгруэнтности***

При любом общении все составляющие коммуникационного процесса должны соответствовать друг другу. Если человек говорит нечто утвердительное и в то же время качает головой, то создается двойственное впечатление.

### ***Принцип обратной связи***

Результаты обратной связи являются основой для построения новых уровней общения. Они помогают осуществить более эффективные действия.

### ***Принцип «Управление эмоциями»***

Часто бывает так, что даже любое, казалось бы, безобидное слово, сказанное собеседником не вовремя, не понравившиеся нам, жест, запах, выражение лица или другие незначительные отклонения от нормы поведения раздражают и нервируют нас. В таком состоянии мы иногда не можем вести себя так, как в обычном психическом состоянии. Меняется обстановка. Кажется, из глубины выходит какая-то бурная энергия, которая заставляет нас обострять обстановку. Мы начинаем говорить быстро и сумбурно, не контролируя себя.

Неумение управлять своими чувствами может привести к катастрофическим ошибкам. Самое правильное решение в эти секунды обуздать эту энергию. Но, согласитесь, как раз самое сложное – это суметь перебороть эмоции и вовремя остановиться. Кажется, у каждого человека здесь должна быть своя методика. Я, например, в таких случаях повторяю несколько раз «Стоп, стоп, стоп. Я покажу тебе..., но не сейчас».

### ***Принцип «Вера в себя»***

Главный вопрос перед общением с целевой установкой – это вопрос соответствия убеждений и поставленных целей. Другими словами, поставленные цели должны быть реализуемыми. Только в этом случае психически уравновешенный человек может действовать уверенно и смело. Только в этом случае он будет верить в себя, в свои собственные силы, в способности и воз-

можности достижения поставленных целей, успех и победу. А без этих убеждений лучше не участвовать в общении с целевой установкой.

### ***Принцип «Контроль будущих действий»***

Представьте себе человека, который, идя в магазин за определёнными покупками, не проверил, сколько денег взял с собой. Чтобы осуществить контроль не осуществлённых действий, необходимо оценить вероятность действий, которые должны осуществиться позже. Такой контроль повысит достоверность ожидаемых результатов.

## **8.7. ПРАКТИКА ВЗАИМООТНОШЕНИЙ**

### ***Сцены взаимодействий***

Разыграть сцены. Исполнители Он и Она.

**Задание 1. Напишите тексты сцен и продемонстрируйте переходы от уровня горла к уровню сердца (чувств).**

#### **Замечания.**

1. Диалоговые тексты можно подготовить заранее.
2. Тексты сцен желательно составить с партнёром.

#### **Подсказка.**

Переход из одного уровня на другой необходимо осуществлять плавно, но уверенно. Не давайте уровням переходить из одной стороны на другую несколько раз.

#### **Задание 2. Подготовьте и разыграйте сцены.**

**Сцена А).** Практика взаимоотношений между женщинами и мужчинами показывает, что иногда человек невольно подключается на сексуальный уровень, но боится проявить это желание и сознательно переходит на уровень горла. Такой неуверенный способ общения вводит в заблуждение партнёра. Он не знает, как себя вести. Результат отрицательный, шанс упущен.

**Сцена Б)** Часто между мужчиной и женщиной устанавливаются длительные приятельские взаимоотношения на одном уровне,

хотя одну сторону это не устраивает. Поддержание таких взаимоотношений часто устраивает женщину. Она старается сохранить дружеские отношения, не вступая в сексуальные взаимоотношения с мужчиной. Мужчина принимает правила игры. Такое «приятельское» взаимодействие между мужчиной и женщиной может внезапно прерваться по особым обстоятельствам.

1. Потеря контроля над собой (алкоголь и т.д.).
2. Решительные действия со стороны мужчины. Он чувствует недовольство собой и принимает решение прекратить общение. Женщина переживает. «Что же случилось? Какая ошибка была допущена с моей стороны?» – думает она.

Сцена В) «Цена ошибки». Иногда бывает так, что мастерство партнёра позволяет перевести из общепринятого уровня (уровня голоса) взаимоотношений сначала на уровень сердца (чувств), а затем из этого уровня перевести на сексуальный уровень. Второй партнёр не понимает, как это могло произойти. За один вечер с уровня поверхностного общения перейти к интимным отношениям. Далее возможны следующие взаимоотношения.

1. Сохраняется комфортность взаимоотношений (если даже была допущена ошибка).
2. Партнёры чувствуют дискомфорт. Их взаимоотношения прекращаются (была допущена непростительная ошибка).

### ***Рекомендация к заданиям.***

#### ***Постарайтесь читать мысли партнера***

Как узнать, на каком уровне общается с тобой собеседник? Особенно это нужно при первой встрече, когда Вы человека видите первый раз. Очень важно узнать, какие у него намерения, настрой. Возможны такие случаи.

1. Может быть, он хочет сразу подчинить Вас, выиграть дело и стать победителем.
2. Может быть, он готов временно подчиниться Вам, но всё равно его цель – выиграть дело и стать победителем.
3. Может быть, он готов подчиниться Вам, и результаты не

очень важны для него.

При этом результат общения зависит не только от его предварительного настроя и намерений, но и от переговорного процесса. На этом этапе общения тоже возможны разные варианты. Например, такие.

1. Партнёр пришёл с намерением быть победителем и выиграть дело, но Вы очаровали его, и он готов сделать всё, лишь бы наладить с Вами хорошие взаимоотношения.

2. Во время общения Вы не сумели определить намерения партнёра, постепенно сдавали свои позиции и проиграли.

При этом, чем быстрее определите намерения партнёра, тем успешнее пойдут Ваши дела.

Многие думают, **что читать мысли** очень трудно и связано это с возрастом и опытом человека. Это не всегда так. Иногда у неопытного человека, обладающего хорошей интуицией и теоретическими знаниями, тоже получается то, что нужно. Приведу пример из моей практики.

На курсах Актёрского Мастерства проходили тему «Уровни общения». Перед партнёрами была поставлена задача *«Переходить от уровня сердца, к уровню сексуального центра таким образом, чтобы по поведению и внешности второго партнёра чувствовался этот переход»*.

Ранее (до начала занятий) участница «игры» сообщила, что ей 14 лет. Началось занятие (тренинг).

Во время «игры» между партнёром и партнёршей завязалась настоящая «борьба». Я заметил как «смакует» этот процесс девушка. Я конечно, и не подозревал, что она догадывается, что я слежу за её поведением. Через несколько дней она обратилась ко мне со словами: «Между прочим, я тогда говорила неправду, мне не 14 лет, а 16».

## **Глава 9.**

# **УПРАВЛЕНИЕ СКРЫТЫМИ МЕТОДАМИ ВОЗДЕЙСТВИЯ**

### **9.1. СУЩНОСТЬ, МЕТОДЫ И ПРИЁМЫ СКРЫТОГО УПРАВЛЕНИЯ**

Скрытое управление осуществляется независимо от воли человека. Скрытое (тайное) воздействие на человека, которое приносит инициатору преимущества, называют манипулированием. Манипуляция – это частный случай скрытого управления, оно совершается заведомо против воли объекта воздействия для достижения выигрыша. А какая разница между скрытым и открытым управлением? Приведём пример.

Бывают случаи, когда объект (человек, группа людей) проявляет сопротивление руководству. Если поставленный вопрос перед объектом принципиальный и требует определённого решения, руководитель может оказаться в безвыходном положении. Возникает вопрос, **что лучше** – сломить волевым путём сопротивление подчинённого или, применяя какие-то ловкости, замаскировать управляющее воздействие так, чтобы оно не вызвало возражения. В первом случае руководитель принимает методы открытого управления, во втором – методы скрытого управления.

Трудно сейчас ответить на поставленный вопрос – что лучше. Всё зависит от конкретного случая и конкретных ситуаций. Конечно, применение скрытых методов управления не допустимо, если руководитель получает личную выгоду. Применение методов скрытого управления вполне допустимо, если поставленные цели благородные.

Можно привести много примеров и из жизни, и из управленческой деятельности, когда цель достигнута, и объект управления сохраняет свое достоинство и свободу. Легко можно найти такие примеры из области взаимоотношений между родителями и детьми, или взаимоотношений между супругами и т.п.

На современном этапе управления не всегда удачно работают

традиционные и грубые методы управления: приказ, давление, принуждение. Поэтому руководители часто применяют методы скрытого управления и даже методы манипуляции. Однако следует учесть, что, как было отмечено выше, манипуляция, как частный случай скрытого управления, как правило, совершается против воли человека и наносит ему материальный, моральный или психологический ущерб. Поэтому в настоящее время особое место должна занимать этическая сторона управления.

Можно привести многочисленные примеры, показывающие, каким образом, используя такие источники манипулирования, как лесть, комплименты, родственные чувства, обычаи, традиции, ритуалы и т.д., и применяя различные методы манипулирования, руководители решают свои корыстные проблемы. Иногда со стороны подчинённых тоже применяются некорректные методы скрытого управления.

*Манипулятивное воздействие* на человека представляет собой приём скрытого влияния или управления, основывающийся на следующих базовых принципах:

- отвлечение внимания от главных интересов;
- формированиеискажённой реакции на происходящее;
- получение контроля над мыслями и поведением партнёра по общению.

Можно по-разному относиться к таким методам, осуждая или принимая их, но овладение этими методами иногда необходимо для защитных целей. Рассмотрим некоторые способы, приёмы и уловки скрытого управления.

### ***Методы и приемы «скрытого» управления***

В настоящее время существуют разнообразные уловки, средства, методы и приёмы скрытого принуждения личности, которые используются в официальных и неофициальных формах межличностного взаимодействия. Использование подобных методов облегчает достижение конечной цели субъекту, организующему манипуляцию. Все приёмы и методы манипуляции можно разделить на три группы:

- *организационно-процедурные;*
- *социально-психологические;*
- *логико-психологические.*

*Организационно-процедурные методы* связаны с созданием

предварительной организации и специфическим осуществлением процедуры межличностного взаимодействия. Они осуществляются разными способами. Перечислим важнейшие из них.

- *Неполное или избыточное информирование:*
  - а) материалы, необходимые для обсуждения не представляются или представляются выборочно, неполным комплектом;
  - б) материалы представляются в нескольких вариантах, сопоставление которых в процессе обсуждения оказывается практически невозможным.
- *Формирование желаемой установки* – например, заранее подготовленные выступающие создают нужное мнение.
- *Использование двойных стандартов* – одних выступающих ограничивают в соблюдении регламента и правил взаимоотношений, другим позволяют отходить от них и нарушать установленные правила; одним «прощают» резкости в адрес оппонентов, другим делают замечания и т. д.

#### *Управление процессом обсуждения:*

- а) слово поочерёдно предоставляется наиболее агрессивно настроенным представителям оппозиционных группировок. Когда атмосфера обсуждения накаляется до критической точки, обсуждение актуальной темы прекращается;
- б) в ключевые моменты обсуждения, когда может быть выработано нежелательное решение, объявляется перерыв или участники побуждаются к переходу для рассмотрения другого вопроса.

#### *Ограничение в технике проведения обсуждения:*

- а) игнорируются предложения, касающиеся процедуры обсуждения;
- б) обходятся нежелательные факты, вопросы, доводы;
- в) не предоставляется слово участникам, которые могут своими высказываниями привести к нежелательным изменениям хода обсуждения, и т.п.

**Социально-психологические методы** основаны на индивидуально-психологических особенностях человека (использовании чувства стыда, невнимательности; раздражение оппонента путём унижения личных качеств, лести, игре на самолюбии; оказывается давление на личностные качества оппонента и т.п.).

Рассмотрим некоторые способы и приёмы осуществления таких методов.

*Срыв или уход от обсуждения с использованием провоцирования конфликта* – осуществляется с помощью разнообразных приёмов выведения оппонента из себя. Это обычно сопровождаются прерыванием собеседника, повышением голоса, другими демонстративными актами поведения, показывающими нежелание слушать и неуважение к оппоненту.

*Использование «палочных доводов»* – отсылка к высшим интересам без расшифровки и аргументации причин.

*Логико-психологические приёмы* построены на нарушении законов формальной логики и использовании «психологии» (частный случай, возведенный в ранг закономерности). Не соблюдается одно из самых важных требований анализа любой проблемы – «смотри в корень».

Рассмотрим некоторые способы осуществления этих приёмов.

- *Уловка «софизм»* – доказательство формально кажущееся правильным, но ложное по существу умозаключение, основанное на предварительно неправильном подборе исходных положений. Главное – получить короткий ответ и не дать человеку возможности объясниться. Особенно эффективны публичные обвинения.

Рассмотрим примеры. *Пример первый.* Ещё в древности был известен софизм, требующий ответа «да» или «нет» на вопрос «перестал ли ты бить своего отца?» Любой ответ не красит человека – получается, что он либо до сих пор бьёт, либо бил раньше. *Пример второй.* «...Вы всё пишете на меня доносы?..». *Пример третий.* «...Вы перестали пить, как сапожник?..» и т. д.

- Сознательная неопределенность выдвигаемого тезиса или ответа на поставленный вопрос, когда мысль формулируется нечётко, неопределённо, что позволяет её интерпретировать по-разному. Осуществляется уход от щекотливых вопросов, «сохранить лицо» в сложных ситуациях.

- Постулирование истины – какое-либо утверждение чтобы делается безо всякого доказательства, как само собой разумеющееся.

- Неправомерные аналогии – для доказательства используют аналогии с какими-либо событиями и явлениями, несоизмеримыми с рассматриваемыми.

Во всех вышеуказанных приёмах, методах и уловках в межличностном общении используются скрытные методы управления. С целью защиты используются контрприёмы, которые логически основываются на том же манипулировании, что значительно снижает эффективность беседы. Одним из решающих факторов: применять или не применять подобные методы, должна быть обоснованность и ситуация крайней необходимости.

## **9.2. СФЕРЫ СКРЫТОГО УПРАВЛЕНИЯ И МАНИПУЛИРОВАНИЯ**

Нет нужды доказывать, что в наше время успех во многих областях человеческой деятельности в значительной степени зависит от ловкости работника. Яркими примерами таких сфер могут быть: *торговля, политика, реклама, избирательный процесс, переговоры*.

### ***Примеры манипулирования***

Прежде чем перейти к более подробному рассмотрению проблем манипулирования, рассмотрим примеры. Сначала приведём примеры общего характера.

1. С помощью рекламы различные фирмы достигают успеха в реализации продукции.
2. Эстрадные певицы и певцы с помощью сцены воздействуют на противоположный пол и достигают успеха.
3. Страховые компании достигают успеха, используя страх людей перед будущим.
4. Правители, культивируя чувство страха, управляют людьми.
5. Используя синдром общественного мнения, родители воздействуют на ребёнка, а руководители предприятий – на работника.
6. Используя потребность в уважении и признании, льстец находит возможность легко и быстро манипулировать своей жертвой (например, жертвой может стать красивая начинающая эстрадная певица или актриса).
7. Используя потребность в самореализации, с помощью поощрений опытные руководители находят возможность управлять людьми.

На занятиях, проведённых автором этой книги, слушатели сами приводили различные примеры манипулирования и показывали их на сцене. Уважаемый читатель, думаю, что такие же примеры можете привести и Вы.

А теперь приведём более конкретные примеры.

1. Манипулятор-подчинённый держится подальше от руководителя и распространяет слухи о том, что с его стороны нет никакой помощи.

2. Во время беседы с преподавателем перед экзаменом студент вдруг, между прочим, сообщает, что у него сегодня день рождения.

3. Инсценируется покушение на кандидата, на его помощника или на водителя. Цели манипуляции – вызвать чувство сострадания к жертвам и опорочить конкурентов, списав покушение на них. Если даже со стороны конкурента будет организована контрманипуляция (распространение слухов о том, что покушение сами и инсценировали), всё равно никто из сторон не проиграет.

4. Накануне голосования распространяется клеветническая информация о кандидате. Если даже кандидат выигрывает в суде, то это будет после голосования. Кроме этого, надо учесть, что простые люди опровержению меньше верят, чем разоблачению.

5. «Покупайте одну вещь, вторую – получите бесплатно». Это откровенная манипуляция, т.к. цена первого товара завышена.

### ***Манипулирование и успех***

Можно привести многочисленные примеры, когда, применяя скрытые формы воздействия на людей, не боясь критики, осуждения и разоблачения, люди из разных сфер деятельности завоевали поддержку определённой части народных масс.

*Александр Македонский, Юлий Цезарь, Наполеон Бонапарт, Маргарет Тэтчер* и другие выдающиеся полководцы и политические деятели, принимая железную волю, умело используя различные способы скрытого управления, выигрывали огромное количество сражений.

Многим даже сейчас не понятен феномен **Владимира Жириновского**. Итак, каким образом может стать общеизвестным политиком человек, открыто, грубо и демонстративно попирающий всякие нормы поведения.

На этот вопрос с определённой уверенностью может ответить имиджмейкер (специалист, который создаёт нужный образ – образ политика, руководителя, общественного деятеля и т.д.).

Обобщая и анализируя работы современных авторов, можно сделать вывод, что всегда можно найти определённую методику, *стратегию и план действий, с помощью которых* из простого и неизвестного человека (объекта) можно создать конкурентоспособного политика, общественного деятеля.

Для этого нужна кропотливая работа. Например, для создания образа политика нужно:

- делать объект узнаваемым;
- формировать для него нужный политический образ;
- чтобы выиграть конкуренцию, внедрять в этот образ новые, более гибкие и привлекательные элементы.

Успех, конечно, зависит также от материала, из которого изготавливаются определённые вещи. Если выбран неподходящий объект, вряд ли что получится.

### ***Манипулирование и этика***

Выше было сказано, что манипулирование – это частный случай скрытого управления. Оно часто выступает против воли субъекта и наносит ему ущерб. Мы говорили также об *этической* стороне этого вопроса. Однако практика показывает, что, к сожалению, в некоторых случаях эта сторона оказывается на последнем месте.

Некоторые манипуляторы работают по принципу «победителей не судят». Для таких людей главное – это достижение цели, а какими методами достигается поставленная цель, не имеет особого значения. Мы не берём философскую сторону этого вопроса. Почему происходит такое явление, когда всегда остается огромная дистанция между силой и нежностью, между тонкими, изящными и объективными методами управления и методами грубой манипуляции. Может быть, время такое? Может быть, другие причинны. Мы лишь констатируем факты.

## **9.3. ИСТОЧНИКИ МАНИПУЛИРОВАНИЯ**

Наиболее ярко выражеными источниками манипулирования являются: *потребности, слабости, психические и внешние данные, поведение* человека. Используя эти источники манипулирования для достижения своих целей, манипулятор ищет методы воздействия на объект. Как правило, он использует особенности личности: его слабости, психику, потребности, желания и т.п., как мишень для воздействия.

Большое значение для успешного манипулирования имеет также правильный **выбор приманки** для адресата. Под приманкой понимается всё, что употребляется для привлечения.

Приманка помогает инициатору привлечь внимание объекта, отвести его от основной цели.

Манипуляторы используют слабые места в психологии человека. Манипулятор может использовать желание, стереотип, архетип, склонность к идеализации или другие особенности людей и общественного сознания. Например, можно манипулировать подсознательным желанием стать богатым.

### ***Потребности человека***

Перечислим потребности в групповом разрезе.

- Физиологические потребности – здоровье, пища, вода, отдых, секс и т. д.
- Потребность в безопасности.
- Социальные потребности (семья, друзья, и т. п.).
- Потребность в уважении и признании.
- Потребность в самореализации.
- Потребности в положительных эмоциях.

Последний источник манипулирования нуждается в пояснении. Человеку нужны положительные эмоции. Под влиянием отрицательных эмоций ухудшается функционирование всех органов человека. Учёные пришли к выводу, что оптимальное соотношение положительных и отрицательных эмоций должно быть 7:1. Положительные эмоции помогают человеку двигаться вперёд, отрицательные, наоборот, толкают назад. Опытный руководитель чаще думает о том, как развивать достоинство команды, а не о том, как устранить недостатки. Успех «мыльных опер» в том, что они вы-

зывают только положительные эмоции у зрителя. Комplименты удовлетворяют потребность человека в положительных эмоциях, а человек, делающий комплименты, становится желанным. Положительные эмоции до такой степени важны людям, что для сохранения гармонии души в нужных моментах они используют подходящие поговорки, крылатые слова и даже анекдоты. В некоторых случаях, успокоив себя с помощью лжи и самообмана, человек помогает себе.

**Слабости человека. Психические данные человека.** Слабости человека могут быть внешними и внутренними (психическими). Перечислим важнейшие из них с точки зрения манипулирования.

Жалостливость.

Переживание и эмоциональность.

Чувство обиды, стыда и вины.

Слабохарактерность.

Жадность и тщеславие.

Психическая и физическая зависимость.

Психологическая слабость. Неспособность постоять за себя.

Любовь и ненависть, добро и зло.

Суеверность.

Невежество.

Зависть.

Слабая психика человека.

Любопытство.

Хвастовство.

Медлительность.

Качество памяти.

Телосложение.

Жесты. Походка.

Сексуальные интересы.

Взгляд.

А теперь раскроем особенности некоторых источников манипулирования.

*Внушаемость.* Внушение может повлиять на человека как отрицательно, так и положительно. Говорят, что уверенность Роберта Фишера такой силой повлияла на соперника, что он играл ниже своих возможностей. Вместо лекарства больному дают воду или таблетку-пустышку – больной выздоравливает. Используя эту слабость человека, маги, колдуны и гадалки запутывают его и получают от него доход.

*Неуверенность в себе.* Неуверенные действия официанта могут вызвать у клиента подозрение в неправильности его действий, в его непрофессионализме и, наоборот, уверенное поведение работника внушает доверие и положительные эмоции.

*Первое впечатление.* Известно, что 50% – 60% устойчивого мнения о человеке формируется в течение первых несколько минут общения. В кадровых агентствах, например, через 5–6 минут (после того как создалось положительное или отрицательное мнение о человеке) задаются вопросы для подтверждения результата.

На формирование впечатления о человеке могут повлиять как внешние, так и психологические факторы.

*Психический тип человека.* Знание, к какому психологическому типу принадлежит человек, можно использовать как для положительных, так и для корыстных целей. Экстраверты (сангииники, холерики) тяжело переносят одиночество. Интроверты (флегматики, меланхолики), наоборот, любят одиночество.

### **Внешние данные человека**

*Качества памяти.* Этот источник манипулирования требует особого пояснения. Память имеет некоторые особенности.

1. При комфорtnом состоянии в мозгу вырабатываются гормоны удовольствия, которые снижают способность к запоминанию, и, наоборот, стрессовые ситуации, представляя определённую угрозу для жизни человека, активизируют мозг, и повышают качество памяти. В результате события, происходящие во время стресса, запоминаются на более долгий срок, чем в обычное время.

2. Неожиданные события тоже запоминаются на более длительное время. Например, подарки, сделанные без всякого повода, неожиданно прервавшиеся любовные отношения запоминаются надолго.

Такие особенности психики часто используются для получения выгоды.

*Телосложение.* Мужчина полного телосложения может оставить впечатление добродушного, болтливого, доверчивого, открытого человека. Мускулистый и крепкого телосложения мужчина оставляет впечатление уверенного, инициативного, энергичного и смелого человека. Худой и высокий мужчина чаще всего воспринимается как нервный, честолюбивый, подозрительный человек.

Мужчина полного телосложения, как правило, выглядит старше своих лет, а худощавый мужчина кажется моложе своих лет.

### **Поведение. Жесты**

Манипуляторы очень часто ищут подходящие моменты невербального общения (приманки), чтобы использовать их для своих целей. Рассмотрим некоторые элементы такого общения.

**Жесты открытости** свидетельствуют об искренности собеседника, его добродушном настроении и желании говорить откровенно. К этой группе знаков относятся: жесты «раскрытые руки» и «расстегивание пиджака».

Жест «раскрытые руки» демонстрирует желание идти навстречу и установить контакт. Этот жест особенно нагляден у детей: когда они гордятся своими достижениями, то открыто показывают свои руки. Когда же чувствуют свою вину, то прячут руки либо за спину, либо в карманы.

Люди, открытые и дружески расположенные к собеседнику, часто расстегивают и даже *снимают пиджак* в его присутствии.

**Жесты подозрительности и скрытности** свидетельствуют о недоверии, сомнении, о желании что-то утаить, скрыть от собеседника. В этих случаях машинально потирают лоб, виски, подбородок, стремятся прикрыть лицо руками, не смотреть на собеседника, отводят взгляд в сторону. Другой показатель скрытности – несогласованность жестов. Если враждебный или защищающийся человек улыбается, это означает, что он искусственной улыбкой пытается скрыть свою неискренность.

**Жесты и позы защиты** показывают, что собеседник чувствует опасность или угрозу. Наиболее распространенным жестом этой группы являются руки, скрещенные на груди.

Руки могут занимать три характерных положения.

**Простое скрещивание рук** является универсальным жестом, обозначающим оборонительное или негативное состояние собеседника. В этом случае следует пересмотреть то, что вы делаете или говорите.

Этот жест может означать также спокойствие и уверенность, но это бывает, когда атмосфера беседы не носит конфликтный характер. Если, кроме скрещенных на груди рук, собеседник ещё сжимает пальцы в кулак, – это говорит о его враждебности или наступательной позиции.

Кисти скрещенных рук обхватывают плечи – этот жест означает сдерживание негативной реакции собеседника на вашу позицию. Он готов ринуться в бой и с трудом сдерживает себя, чтобы не прервать Вас. Поза скрещенных рук нередко сопровождается холодным, чуть прищуренным взглядом и искусственной улыбкой.

**Скрещенные на груди руки** с вертикально выставленными большими пальцами рук передаёт двойной сигнал: первый – о негативном отношении (скрещенные руки), второй – чувство превосходства, выраженное большими пальцами рук.

**Жесты размышления и оценки** отражают состояние задумчивости и стремление найти решение проблемы. Задумчивое выражение лица сопровождается жестом «рука у щеки». Этот жест свидетельствует о том, что человека что-то заинтересовало.

**Пощипывание переносицы** (обычно с закрытыми глазами) говорит о глубокой сосредоточенности и напряжённых размышлениях.

Когда собеседник занят процессом принятия решения, он **почёсывает подбородок**. После того как решение принято, почёсывание прекращается. Этому жесту обычно соответствуют слегка прищуренные глаза – он как бы что-то рассматривает вдали, ища там ответ на свой вопрос.

**Жесты сомнения и неуверенности**, чаще всего, выражаются почёсыванием указательным пальцем правой руки места под мочкой уха или же боковой части шеи. Потрагивание или лёгкое подтиранье носа – также знак сомнения. Когда вашему собеседнику трудно ответить на ваш вопрос, он часто указательным пальцем начинает трогать или потирать нос.

Если собеседник **опускает веки**, то вы для него стали неинтересны или просто надоели, или он чувствует своё превосходство над вами.

**Почёсывание уха** вызывает желание собеседника отгородиться от слышимых слов. Другим вариантом прикосновения к уху является подтиранье ушной раковины, сверление в ухе кончиком пальца, потягивание мочки уха в попытке прикрыть ею слуховое отверстие.

В случае, когда собеседник явно **хочет быстрее закончить беседу**, он заметно передвигается и разворачивается в сторону выхода, при этом и его ноги обращаются к двери. Разворот его корпуса и положение ног свидетельствуют о том, что ему очень хочется уйти. В этой ситуации его надо чем-то заинтересовать или дать возможность уйти.

Когда собеседник слышит, как другие говорят неправду, он делает попытку закрыть рот, глаза или уши руками. **Защита рта рукой** является одним из немногих откровенных жестов, явно свидетельствующих о лжи.

Уверенного в себе человека с чувством превосходства над другими выдаёт **закладывание рук за спину с захватом запястья**.

**Жесты «руки за спиной в замок»** говорят о том, что человек расстроен и пытается взять себя в руки. Чем более сердит человек, тем выше передвигается его рука по спине. Именно от этого жеста пошло выражение «взять себя в руки». Этот жест используется для того, чтобы скрыть свою нервозность и наблюдательный партнёр наверняка поймёт это.

Показателем самодовольства и высокомерия служит **положение руки «домиком»**. Жестом уверенных в себе людей с чувством превосходства над другими является также закладывание рук за голову. Это характерно и для «всезнаек». Многие собеседники раздражаются, когда кто-нибудь демонстрирует его перед ними.

Когда собеседник постоянно **собирает ворсинки с одежды**, это является верным признаком того, что ему не нравится всё, что здесь говорится. Даже если на словах он со всем согласен.

**Жесты готовности** сигнализируют о желании закончить разговор. Проявляются подачей корпуса вперед, при этом руки лежат на коленях или держатся за края стола. Если любой из этих жестов появляется во время разговора, следует брать инициативу в свои руки и первым предложить закончить беседу. Это позволит вам сохранить психологическое преимущество и управлять ситуацией.

Положительно настроенный, уверенный в себе и довольный человек при курении будет **выпускать дым вверх постоянно**. Наоборот, негативно настроенный человек, со скрытыми или подозрительными мыслями, будет почти всегда направлять струю дыма вниз.

Чем быстрее струя выпускается вверх, тем увереннее чувствует себя человек, чем стремительнее выдувается вниз, тем хуже настроен человек.

**Выдыхание дыма через ноздри** есть признак высокомерного, уверенного в себе человека. Струя дыма в этом случае идет вниз только благодаря расположению ноздрей, и человек часто поднимает голову вверх, отчего выглядит еще более высокомерно.

Если голова у человека наклонена вниз, когда он выдувает дым через нос, это значит, что он сердит.

**Поднятая голова и опущенные плечи** могут означать открытость, интерес, настрой на успех, ощущение контроля над ситуацией. *Опущенная голова, поднятые плечи* могут выражать замкнутость, чувство поражения, презрения, неудовлетворённость, страх, неуверенность.

*Склонённая набок голова* может свидетельствовать об интересе, любопытстве и, возможно, об ухаживании (флирте).

**Сигналы сексуального интереса (сексуальные жесты)** могут быть от мужчины к женщине и наоборот. В любом случае необходимо уметь распознавать эти сигналы.

#### ***Сексуальные жесты у мужчин.***

- Начинает прихорашиваться: приглаживает волосы, поправляет галстук, запонки, рубашку, одёргивает воротничок, пиджак, смахивает несуществующую пылинку с плеча.
- Смотрит интимным взглядом (переводит его на грудь и ниже) и задерживает взгляд несколько дольше обычного.
- Зрачки при взгляде на женщину расширяются.
- Закладывает большие пальцы рук за ремень в области живота, чтобы акцентировать внимание на области своих гениталий.
- Стоит, держа руки на бедрах, развернув тело к женщине и поставив ногу носком в её сторону.

#### ***Сексуальные жесты у женщин.***

- Прикосновения к волосам.
- Поправление (одёргивание) одежды.
- Продолжительный взгляд и учащённый контакт глаз.
- Расширение зрачков и румянец на щеках.
- Встряхивание волосами.
- Демонстрация гладкой нежной кожи своих запястий (например, во время курения держать сигарету на уровне шеи или плеч, обнажив запястье в сторону интересующего её мужчины).
- Покачивание бёдрами (подчёркивающее прелести таза).
- Взгляд искоса, украдкой.
- Слегка приоткрытый рот, влажные губы.
- Яркая губная помада, «рисунок» припухлых губ.
- Переплетение ног, при котором они как бы выстраиваются на одной линии, направленной на объект интереса женщины.

- Медленное закидывание ноги на ногу перед глазами мужчины и медленное возвращение их в обратное положение.
- Нежное поглаживание бёдер рукой, часто при этом женщина говорит тихим низким голосом.

Притворные движения начинаются с конечностей и заканчиваются на лице.

Необходимо уяснить, что все притворные движения преувеличивают слабое волнение; подавляют сильные волнения. В первом случае демонстрируется усиленное движение руками, импульсивные дергания корпусом, головой; во втором – ограничивается подвижность рук, ног, туловища, головы.

### **Походка**

По походке можно судить о самочувствии человека, его характере, возрасте. Для овладения навыками «прочтения» походок укажем на их характерные виды и поясним, что каждый из них означает.

- Озабоченный человек ходит в позе «мыслителя»: голова опущена, руки сцеплены за спиной.
- Находящийся в угнетённом состоянии – руки в движении или находятся в карманах, ноги волочит и, как правило, смотрит под ноги.
- Уверенный – ходит быстро, размахивая руками, имеет ясную цель и намерен её реализовать.
- Заносчивый – высоко поднятый подбородок; руки двигаются подчёркнуто, энергично; ноги, словно деревянные.

Для создания привлекательного внешнего облика наиболее предпочтительна похода уверенного человека. Создаёт впечатление уверенности и правильная осанка, которая к тому же делает любого человека стройнее. Наоборот, плохая осанка производит впечатление расхлябанности, несобранности и неуверенности.

Чтобы создать о себе более благоприятное впечатление, осанка должна быть не одревесневшая, а лёгкая, пружинистая и всегда прямая. Голова при этом слегка приподнята, плечи расправлены. Страйтесь всегда стоять и сидеть прямо.

### **Поза**

Поза – это положение, принимаемое человеческим телом, положение тела, головы и конечностей по отношению друг к другу.

Переносное значение этого слова означает притворство, неискреннее поведение, рисовка.

С этим термином связан целый ряд достаточно сложных понятий из области физической культуры, физиологии и биомеханики человека: положение тела, осанка, стояние, ходьба и т.п.

Современные молодые люди уделяют большое внимание своей внешности. Лицом они владеют лучше, чем телом. Поэтому чаще всего их выдаёт поза. Это видно, например, при поступлении на работу во время собеседования.

### **Дистанция**

Установлено, что расстояние между общающимися сильно влияет на характер и результат общения. Оптимальное расстояние для нормального общения в основном зависит от пола, психологического типа, намерений и роста людей. Экстраверты и женщины стараются держать небольшую дистанцию от собеседника, интроверты и мужчины – наоборот. Как правило, для женщин, важное значение имеют процесс и детали общения, а для мужчин результат общения.

### **Взгляд**

Психологи утверждают, что при личных контактах партнёры по общению неспособны смотреть друг на друга постоянно, а лишь не более 60% общего времени беседы. Время зрительного контакта может выходить за эти пределы в двух случаях: у влюблённых и у агрессивно настроенных людей. Из вышесказанного можно сделать выводы:

1) если малознакомый человек долго и пристально смотрит на Вас, ищите в его взгляде скрытую агрессию или симпатию к Вам;

2) волевой по натуре человек, как правило, не боится смотреть в глаза людям; если человек задерживает свой взгляд на другом, значит, второй человек ему понравился.

Однако следует отметить, что прямой взгляд не всегда является признаком честности и открытости. Хорошо тренированные обманщики умеют фиксировать взгляд на глазах собеседника, и к тому же ещё стараются контролировать свои руки, не позволяя им приближаться к лицу. Если врун не тренированный, напри-

мер, ребенок, то вранье его легко узнать, руки вруна так и тянутся к лицу, загораживают рот и нос, глаза бегают по сторонам.

## **Цвет**

Известно, что разные цветовые гаммы по-разному могут воздействовать на организм и психику человека. Психологическое действие цвета на человека манипуляторами используется для соответствующих целей. Цвета могут воздействовать на человека следующим образом:

- белый цвет – утомляет, вызывает усталость;
- чёрный – угнетает, вызывает печаль;
- красный – возбуждает; способствует улучшению дыхания, улучшает память;
- голубой – успокаивает;
- синий цвет – создаёт ощущение прохлады, чистоты, расслабляет, восстанавливает силы, укрепляет нервы;
- жёлтый – улучшает настроение, стимулирует умственную деятельность, вызывает желание действовать;
- оранжевый – вызывает радость, повышает тонус, создаёт омолаживающий эффект;
- зелёный – создаёт приятное настроение успокаивает нервную систему;
- фиолетовый цвет – положительно воздействует на душевное состояние, вдохновляет.

## **Эффекты восприятия**

Многие считают, что если человек добился больших успехов в какой-то одной области, то он успешно будет вести дела и в других областях (*эффект ореола*). Смысл такого предположения используется для демонстрации того, чего у него нет.

Человека, потерпевшего неудачу, окружающие, как правило, считают менее способным и в других делах (*эффект неудачника*). Смысл такого предположения может использовать манипулятор для удара, или ответного удара.

Результаты этих эффектов хорошо известны студентам.

Перелистывая зачётку и видя предыдущие оценки, преподаватель формирует определённое мнение об этом студенте.

Указанные эффекты «работают» почти во всех областях человеческой деятельности, особенно в бизнесе. Учитывая силу этих эффектов, фирмы в основном говорят о своих успехах.

Приведем другие примеры.

Путь, проделанный с приятным спутником, кажется недлинным.

Некоторые фирмы разрабатывают стандарты поведения, нацеленные на деловой успех.

Земельный участок представляется обширнее, если на нём разбит сад, состоящий из нескольких частей.

Когда путешествие долгое и утомительное, человек радуется даже плохому пристанищу.

Для разлучившихся влюблённых каждая минута словно час.

#### 9.4. КЛАССИФИКАЦИИ ТИПИЧНЫХ МАНИПУЛЯТОРОВ

Манипулятивное поведение человека можно рассматривать с двух позиций: с позиции личности манипулятора и с позиции защиты от манипуляции. Манипуляторами не рождаются, а становятся. Чтобы эффективнее контролировать окружающих, современный манипулятор постоянно развивается и совершенствуется. Стиль поведения манипулятора при общении основывается на ловкости и на лжи. Часто в основе его действий положена формула: «Без лжи правда не привлекает».

Имеется несколько классификаций типичных манипуляторов в общении. Их авторами являются американцы Э. Шостром, В. Сатир и Э. Бёрн.

Конечно, все приведенные ниже характеристики манипуляторов далеко не полные и отражают в основном только определяющие черты типа, но знание их в значительной мере облегчает выбор собственной позиции и своего отношения к партнёру по общению.

Э. Шостром выделяет восемь типов манипуляторов.

**Диктатор.** Человек, преувеличивающий свою силу и возможности. Он доминирует и приказывает, делает всё, чтобы управлять своими жертвами. Любит цитировать авторитетов. Разновидности диктатора: Начальник, Босс, Хозяин, Управляющий.

**Тряпка.** Обычно это жертва диктатора и его прямая противоположность. Обладает большим мастерством во взаимодействии с ним и преувеличивает свою чувствительность, пользуется

приёмами намеренного забывания и молчания, делая вид, что не слышит. Разновидности типа: Хамелеон, Конформист, Глупец, Мнительный, Смущающийся, Стеснительный, Уступчивый.

**Калькулятор.** Обладает преувеличенной склонностью всех и всё контролировать. Склонен к обману и лжи, старается, с одной стороны, всех перехитрить, а с другой — всё и всех проверить. Разновидности: Делец, Аферист, Игрок, Шантажист, Рекламщик.

**Прилипала.** Прямая противоположность Калькулятору. Изо всех сил стремится преувеличить свою зависимость, жаждет быть предметом забот, а поэтому позволяет и исподволь заставляет других делать за него его работу. Разновидности: Иждивенец, Паразит, Нытик, Беспомощный, Ипохондрик, Вечный Ребёнок.

**Хулиган.** Преувеличивает свою агрессивность, жёстокость и недоброжелательность. Предпочитает управлять людьми с помощью разного рода угроз. Разновидности: Ненавистник, Оскорбитель, Угрожающий, Уголовник. Женский вариант—Сварливая Баба («Пила»).

**Славный парень.** Человек, «убивающий» своей добротой, с которым невозможно бороться. Он преувеличивает свою заботливость, любовь и внимательность. Разновидности: Добродетельный Моралист, Человек организации, Угодник.

**Судья.** Индивид, преувеличивающий свою критичность. Всегда полон обвинений и негодований, никому не верит, с трудом прощает других. Разновидности: Всезнайка, Обвинитель, Обличитель, Позорящий, Собиратель улик, Оценщик, Мститель, Заставляющий признать вину.

**Зашитник.** Это противоположность Судье. Человек, чрезмерно подчёркивающий свою поддержку и снисходительность к ошибкам. Своим сочувствием и защитой сверх всякой меры портит других, не давая возможности проявить самостоятельность. Занимается он этим часто в ущерб собственным делам. Разновидности: Покровитель, Утешитель, Мученик, Самоотверженный, Помощник, «Наседка с цыплятами».

Каждый из нас в реальных обстоятельствах тяготеет, как правило, к какому-то одному типу манипулятора, однако не исключено, что в отдельных случаях манипулятор может выбирать разные стратегии: активную, пассивную, соревновательную и стратегию безразличия.

Используя *активную стратегию*, он стремится для управления партнёром применять активные методы, используя для этого своё зачастую более высокое положение и технику «обязательства и оживления». Его философия – главенствовать и властвовать.

Применяя *пассивную стратегию*, манипулятор хочет создать себе комфортные условия и переложить работу и ответственность на другого, представляя себя беспомощным и неспособным, используя собственную вялость и пассивность. Его философия – никогда не вызывать раздражения у окружающих.

*Соревновательная стратегия* даёт возможность манипулятору выбрать себе роль бдительного бойца, жизнь и работа для которого – вечный бой. Окружающие для него являются потенциальными или реальными соперниками. Его философия – выигрывать и побеждать любой ценой.

Применяя *стратегию безразличия*, манипулятор делает вид, что он ничего не трогает и ему всё безразлично. Он старается в серьёзных ситуациях уйти от контактов и занять индифферентную позицию.

**В. Сатир** видит различия манипуляторов под другим углом зрения, классифицируя их как обвинителя, угодника, разрушителя или компьютера.

**Обвинитель** – это, как правило, хозяин, начальник и босс. Разговор он ведёт в приказном тоне и часто на повышенных тонах. Ответы для него неважны, а в действиях его явно чувствуется стремление к самоутверждению за счёт других. Таким образом он скрывает свою неуверенность и одиночество.

**Угодник** заискивает, благодарит и извиняется и, конечно, со всем соглашается. Он беспомощен и зависим.

**Разрушитель** суетлив и говорлив, не сосредоточен и не конкретен, на вопросы отвечает невпопад, не знает, за что взяться, и ощущает бессмысленность своей деятельности.

**Компьютер** хладнокровен, собран, конкретен и разумен, но с острым ощущением своей уязвимости.

**Э. Бёрн** подходит к классификации манипуляторов с другой позиции, какую роль они играют в данный момент – родителя, взрослого или ребёнка.

**Родитель** – это система стереотипов, предрассудков и норм поведения, накопившаяся в нас с детства. Требует, осуждает или одоб-

ряет, учит и покровительствует. Девиз Родителя – «Так полагается».

**Взрослый** отличается способностью к объективному восприятию, взвешенному анализу и самостоятельному принятию решения. Девиз Взрослого – «Поступать разумно».

**Ребёнок** демонстрирует спонтанное поведение, фантазию, эмоции и творчество, беспомощность и подчинение. Девиз этой роли – «Хочу».

## 9.5. ТРАНСАКЦИИ

При общении в зависимости от ситуации мы принимаем одну из трёх позиций: позицию родителя, взрослого или ребёнка. Знание конкретной позиции позволяет предвидеть поведение собеседника и, следовательно, скрыто управлять им посредством введения его в соответствующую позицию. Искусство общения состоит в том, чтобы правильно определить нужную позицию.

Единица взаимодействия партнёров по общению называется трансакция. В главе 5 мы познакомились с простыми трансакциями.

Практика взаимоотношений показывает, что иногда подтекст, специально построенные скрытые воздействия позволяют манипулятору управлять собеседником. Трансактный анализ позволяет описать не только то, что говорят партнёры, но и подтекст. Такие трансакции называются сложными. Приведём пример. Сотрудница обращается к своему коллеге: «Сегодня – день зарплаты на соседнем предприятии и у моего подъезда не протолкнуться от пьяных (рядом с домом винно-водочный отдел гастронома). Вы не можете проводить меня, Вам ведь, кажется, в мою сторону?». «Разумеется, – отвечает тот, – я помогу Вам».

Предположим, что сказанные слова лишь ширма, за которой стоит любовная игра. Скрытая позиция слов задаётся чувствами. А чувства относятся к позиции Ребёнка.

### *Основные приёмы и методы манипуляции*

Манипуляторы для достижения цели применяют разные приёмы. Перечислим наиболее часто применяемые приёмы.

- Провоцирование защитных действий;
- Воздействие руководителя на личность и коллектив;
- Вызов замешательства и дезориентации;

- Создание впечатления, что собеседник настроен на сотрудничество;
- Игра на нетерпеливости партнёра;
- Использование чувства безысходности;
- Игра на чувство жадности;
- Использование запланированных уступок;
- Намеренное затягивание времени обсуждения;
- Вызов интереса к партнёру;
- Щедрая мелочь вначале за – дорогую уступку потом.

Рассмотрим каждый из этих приёмов подробнее с раскрытием механизма его действия и способов защиты от него.

**Провоцирование защитных действий** предполагает создание таких ситуаций одной из сторон в общении, которые заставили бы другую обороняться и оправдываться. При этом провоцирующая сторона намеренно выражает сомнения и непонимание позиции партнёра по беседе. Главная цель такого поведения – заставить оправдывающегося усомниться в твердости своей позиции, поколебать его решимость, создать впечатление у третьей стороны (наблюдателя) непрочности позиций собеседника.

**Воздействие руководителя на личность и коллектив.** Чтобы защититься от этого приёма, нужно убедиться, что ваши доводы и аргументы не действуют на руководителя.

**Вызов замешательства и дезориентации** имеет целью вывести собеседника из равновесия, побудить его к действиям и высказываниям, расстроить его и нарушить планы. Для этого используются оскорбительные, и даже унизительные высказывания.

**Использование чувства безысходности.** Создаётся ощущение, что выход из создавшейся трудной ситуации только один, который предлагает ему собеседник. При этом специально навязывается рассмотрение лишь отрицательных последствий обсуждаемого дела, да ещё и в пессимистическом свете.

**Игра на чувство жадности.** Показывают партнёру возможность большого выигрыша в результате всего лишь одного рискованного шага, который нужно сделать не ради выхода из трудной ситуации, а чтобы стать богаче.

**Использование запланированных уступок.** Утверждается, что за незначительную уступку партнёру противоположная сторона получит большую выгоду. Для этого намеренно обсуждение проблемы начинают с малозначащих разногласий, а потом делают

вид, что уступают в важном вопросе. Когда же действительно начинают обсуждать серьёзные вопросы, требуют уступок по ним в обмен сделанных ранее незначительных со своей стороны.

Чтобы не прогадать в этой ситуации, вначале нужно чётко определить для себя круг важных и второстепенных вопросов, а в момент предложения партнёра сопоставить уступки друг друга, чтобы обеспечить в итоге соответствующий баланс интересов.

**Намеренное затягивание времени обсуждения.** Имеет несколько скрытых целей: выяснить до конца смысл планов партнёра, силу и слабость его позиции; создать впечатление, что у противоположной стороны есть настойчивое желание достичь соглашения; притупить бдительность; добиться переноса обсуждения. мир – мир

В качестве действенных мер рекомендуются:

- напоминание об ограниченности времени;
- предложение перенести беседу или даже на время отложить её до тех пор, пока другая сторона не будет готова обсуждать проблему более конкретно.

**Вызов интереса к партнёру.** Собеседник создает впечатление, что он может очаровать собеседника своим интеллектом, обаянием, связями, популярностью.

**Щедрая мелочь вначале – за дорогую уступку потом.** Такой подход можно рассматривать как замаскированную взятку. Нельзя впадать в иллюзию от щедрости партнёра.

## 9.6. ИНСТРУМЕНТЫ МАНИПУЛЯТОРА

### ***Внушение***

Внушаемость сугубо индивидуальна у каждого человека. Определить уровень внушаемости можно с помощью специальных тестов, их называют «Пробами». Эти пробы обязательно проводят гипнотизёры, отбирая для себя подходящий «материал» для сеанса.

Манипулятор в зависимости от обстановки может использовать как прямое, так и косвенное внушение.

При прямом внушении, как правило, используются словесные методы. При косвенном внушении используется некое промежуточное действие или раздражитель с целью усиления его эффекта (например, проткнуть гвоздём или сжечь изображение человека,

на которого наложено заклятие). Нередко косвенное внушение бывает более эффективным, чем прямое.

Говорят «страшен не сам выстрел, а ожидание его». Учитывая смысл этого выражения, манипуляторы иногда применяют методы, которые усиливают силу внушения. Приведём примеры.

**Напряжённое ожидание.** Физическая и эмоциональная напряжённость (подогнутые ноги, блуждающий взор, морщины на лбу и т.п.) усиливает восприятие идей. При этом, конечно, приемы внушения для этих двух состояний будут разными.

**Пристальный взгляд.** Его даже называют «магическим взглядом». Говорят, если вы желаете вывести собеседника из равновесия, выберите на его теле или одежде уязвимое место (например, кривые ноги, плохие зубы, грязные ногти, нечищеную обувь, пятно, ширинку) и пристально смотрите туда. Ваш собеседник сразу же начнёт нервничать. Ну а если вы вдобавок изобразите еле заметную язвительную улыбку и высокомерное откинете голову назад, то сохранить самообладание удастся только уж очень выдержанному человеку.

### **Слово**

Визуальные приемы являются вспомогательными, облегчающими достижение цели. Сокрушительная сила языка нашла своё своеобразное отражение в Евангелии: *Это неудержимое зло: он исполнен смертельного яда.* С древних времён известно, что лечение тела и души человека покоятся на трёх основаниях: нож, трава и слово. Нож используется в хирургии; применение трав привело к возникновению лекарств; слово же является основным «орудием труда» психолога и психотерапевта. Пожилые люди жалуются, что врачам сейчас никогда даже как следует выслушать пациента. Наибольшим уважением у этого контингента как раз и пользуются доктора, находящие возможность терпеливо выслушать жалобы, ободрить, вселить надежду на улучшение.

### **Кодирование**

Разновидность директивного внушения. Подобная процедура помогает, в первую очередь, тем людям, которые действительно решили «зазвать». Если человек не желает бросить пить, и его

воля сопротивляется воле врача, то никакого эффекта от кодирования не будет.

Подобные директивные методики в психологии и психотерапии отходят сейчас на второй план, уступая место групповой психотерапии и НЛП (нейролингвистическое программирование). Свобода человека является одной из основных ценностей. В некоторых регионах земного шара целые поколения воспитаны так, что предпочитают подчиняться приказу.

### **Гипноз**

Гипнозом лечат многие болезни. Жаль, что гипноз часто используется и для недобрых намерений.

### **Релаксация**

Суть мышечной релаксации (расслабления) заключается в том, что при релаксации кора головного мозга человека в определённой степени освобождается от побочных влияний и подготовливается для восприятия речи. Позы собеседников должны быть естественными. Частным случаем релаксации является состояние транса у адресата воздействия.

## **9.7. ЗАЩИТА ОТ МАНИПУЛЯЦИИ**

В процессе скрытого управления, естественно, инициатор имеет преимущество перед объектом. Однако, если объект обладает способностью распознать угрозу, он может нейтрализовать всё преимущество инициатора. Более того, если инициатор не будет знать об этом, то теперь уже объект будет иметь преимущество.

Наиболее сильная защита от манипулирования – это **контрманипуляция**, т.е. ответная манипуляция, когда объект, притворяясь, будто ничего не знает, начинает встречную игру.

Можно привести немало примеров из жизни, из художественных произведений, когда, применяя изящные методы защиты, объект не только умело защищается, но и, переходя к контрнаступлению, выигрывает сражение.

Вспомните игру Гамлета в сумасшедшего. Это была защита от

манипулирования. Король-убийца терялся в догадках о намерениях Гамлете. Причина этого – непредсказуемость.

### ***Формы и методы защиты***

Защита может быть *пассивной* или *активной*, *предварительной*, *непосредственной*. Основными методами защиты являются: *выдержка, блокировка, уход, маскировка, игнорирование, контроль, воздействия, использование ошибки манипулятора*.

Рассмотрим особенности этих форм и методов.

При **активной защите** обычно сообщают манипулятору о чувстве опасности. Например, можно потребовать разъяснений:

- куда вы клоните,
- скажите прямо,
- что вы хотите и т.п.

Активная защита является встречным конфликтогеном. Мягким людям труднее решиться на активные методы защиты от манипуляции. Лучше быть предусмотрительным, чтобы не довести дело до применения активных методов.

**Пассивная защита** – это защита незаметная. Она применяется в случаях, когда не хотят портить отношения с манипулятором. Целевая установка – установка на борьбу сменяется установкой на сотрудничество.

**Предварительная защита.** Цель предзащиты – не создавать для инициатора возможности для скрытого управления (не давать ему информацию и т. п.).

**Непосредственная защита.** Цель непосредственной защиты – применить активные методы, выбрать выгодную позицию и нейтрализовать попытки инициатора.

**Уход.** Это метод пассивной защиты. Увеличение дистанции, прерывание контакта, выведение себя за пределы досягаемости влияния агрессора. *Предельным выражением* данной тенденции может быть полная замкнутость, отчуждение, отказ от контактов с людьми. *Способы осуществления:* стремление уклониться от встреч, избегание травмирующих ситуаций, нежелание обострять отношения, смена темы беседы на безопасную, нежелание обострять отношения (обход острых углов), прерывание беседы под благовидным предлогом и т. п.

**Изгнание.** Увеличение дистанции, удаление агрессора (из до-

ма, с работы и т.п.). Варианты проявлений: выгнать из дома,уволить с работы, отослать куда-нибудь под приемлемым предлогом, осуждение, насмешки, унижение, колкие замечания. Предельное выражением варианта – убийство.

**Блокировка.** Контроль воздействия нападающего, выставление преграды на его пути. *Предельное выражение:* ограждение себя, полная самоизоляция посредством глубокоэшелонированной обороны. *Варианты осуществления* могут быть такими.

- *мне трудно понять, о чём идет речь;*
- *я на работе, поговорим потом;*
- *мы лишь исполняем решения руководства.*

**Замирание.** Маскировка, обман, скрытие чувств, отказ от действий, чтобы не проявлять себя.

**Игнорирование.** Контроль информации об агрессоре. *Предельное проявление* – критическое искажение, утрата адекватности восприятия, иллюзии.

**Использование ошибки манипулятора.** Конечно, для этого нужен опыт. С другой стороны, нужно отметить, что как бы ни старались инициаторы манипулирования сыграть свою роль безуказненно, они допускают заметные ошибки. Например, часто, особенно когда они волнуются или спешат, их выдают жесты. Следите за жестикуляцией левой руки.

**Умение «не заметить» какие-либо высказывания или действия инициатора.** Тем самым Вы, преодолевая определённые психологические барьеры, не даёте возможности собеседнику поставить начало своим действиям.

**Умение своевременно изменить своё мнение.** Учите, это не обман, но это может стать уходом от поражения. Если в это время Вас не покидает чувство вины, то повторите фразы: «*Я имею право на ошибку*», «*Я имею право быть нелогичным*», «*Моё право действовать так, как хочется мне*», «*Я не хочу быть рабом ранее сказанных слов*», «*Я имею право не оправдываться, не объясняться*».

**Выдержка. Самообладание.** Применение этого метода требует особых усилий, особенно, когда некоторые действия или слова инициатора затрагивают Ваши достоинства. Чтобы удачно применять этот метод незамедлительно, Вы должны произнести «*Стоп манипуляция*». Это будет предварительный этап Ваших действий. Небольшая пауза после этих слов – это второй этап

Ваших действий. Поясню значение этого этапа. **Во-первых**, внезапное, неожиданное молчание всегда вызывает ослабление действий у соперника, **во вторых**, сознательно сохраняемое спокойствие всегда истолковывается как проявление силы духа, что даёт преимущество перед соперником.

**Управление.** Контроль воздействия, исходящего от агрессора. *Предельное выражение* – подчинение соперника. *Способы осуществления:*

- плач (стремление разжалобить);
- попытки подружиться или стать членами одной общности; спровоцировать желаемое поведение и т.д.

### ***Стратегия и техника защиты***

Инициатор любого скрытого управления, безусловно, обладает преимуществами, так как у него есть возможность подготовиться и ему принадлежит первый ход. Потенциальной «жертве» манипуляции, обладающей способностью во–время распознать угрозу, эти преимущества достаточно легко нейтрализовать. Для этого необходимо правильно построить стратегию защиты и овладеть приёмами техники защиты.

**Общая стратегия защиты** и методические вопросы техники защиты известна с древних времён:

- 1) замирание (нейтральная позиция) или бегство, чтобы пощупать обстановку;
- 2) маскировка, замирание, прятанье (уход в укрытие) – стремление стать невидимым для противника;
- 3) стремление повлиять на его поведение агрессора.

Это активная защита, скорее всего, атака на агрессора, суть которой зафиксирована в трюизме «лучший способ защиты – нападение».

Выше показаны основные форм защиты: бегство, прятанье (уход в укрытие), замирание (маскировка), нападение (уничтожение, изгнание) и контроль (управление).

Следует отметить, что всегда имеет место возможность попарного соотнесения активных и пассивных форм защитных действий. Например, пара бегство-нападение или укрытие-контроль.

**Общую схему** осуществления защиты от манипуляций можно, представить следующим образом:

Пассивная защита – Активная защита – Контрманипуляция.

**Важнейшими элементами техника защиты являются:** тер-

пение, дыхание, зрительные и технические ощущения.

В процессе защиты необходимо иметь в виду следующее:

- негативная информация сильнее воздействует через слух, поэтому Вы должны стараться фиксировать своё внимание с помощью зрительных ощущений;
- следует всегда думать о терпении; например, Ваш соперник говорит и говорит, а Вы, чтобы гасить гнев представляете его карликом, смешным, трусом или даже дураком;
- следует всегда думать о дыхании; думайте, что Вы очень сильная натура, следите за своим дыханием; постарайтесь дышать глубоко.

Вот и всё. Ваш соперник в Ваших глазах почти уже ничтожный, пожалейте его. Но всё равно, не спешите с ответом. Не стремитесь отомстить партнёру. Постарайтесь создать равновесие.

### ***Методы нейтрализации досадных замечаний и возражений***

Защищаясь от оскорблений, легко оказаться в порочном круге ударов и контрударов. Существуют методы, принципы и способы, с помощью которых можно отразить нападение обидчика, не уронив собственного достоинства. Рассмотрим некоторые, на мой взгляд, наиболее важные из этих методов.

**Понимание соперника.** Страйтесь понять критикующего. Он часто сам переполнен обидой другого характера. Поиските причину обиды.

**Одобрение и уничтожение или условное согласие.** Замечания и возражения сначала принимайте, а потом нейтрализуйте их значение. Мы сначала признаём правоту собеседника (часто с незначительными замечаниями), а потом постепенно перетягиваем его на нашу сторону. Такие действия дают возможность установить и удержать контакт с собеседником даже тогда, когда, на первый взгляд, положительный результат беседы не имеет перспектив.

**Ссылки на авторитеты, на чужой опыт и высказывания.** Этот способ является одним из лучших для нейтрализации (опровержения) замечаний.

**Метод «бумеранга».** Многие замечания вопреки желанию нашего собеседника в сущности прямо или косвенно говорят о пре-

имуществах описанного нами проекта решения, и мы можем воспользоваться ими как отправной точкой нашей аргументации.

**Перефразирование.** Этот метод заключается в повторении и одновременном смягчении замечания собеседника, на которое мы можем дать удовлетворительный ответ или просто его перефразировать.

**Метод опроса.** Этот метод максимально ограждает от риска оказаться в бурных водах неприятной дискуссии. Он основан на том, что мы не отвечаем собеседнику на его замечания, а сами его спрашиваем, причём строим вопросы так, что он сам отвечает на свои замечания.

**Доказательство бессмыслинности.** Если все наши ответы на замечание собеседника указывают на его несостоятельность, мы можем подтолкнуть собеседника к тому, чтобы он признал бессмыслинность своего замечания.

**Отсрочка.** Замечание теряет своё значение по мере удаления беседы от того момента, когда оно высказано. Этот метод применяется только тогда, когда сделанное замечание очень мешает дальнейшему ведению беседы или же полностью её блокирует. Однако следует иметь в виду, что отложенные и несогласованные замечания всегда вновь возникают при последующих контактах и беседах.

**Принцип сдержанности.** Не следует парировать каждое возражение и немедленно отвечать на каждое замечание. Иначе получится так, что даже самые сложные вопросы противника мы решаем за несколько минут.

## **Психологическая защита**

Иногда психическая неустойчивость (раздражённость, вспышливость и т.п.) человеку приносит больше вреда, чем аргументы соперника. Как приобрести психическую устойчивость и обеспечить свою защиту? Рассмотрим некоторые приёмы.

**Вентилятор.** Проанализируйте, на что вы реагируете наиболее болезненно. Что вас раздражает? Что вас приводит в бешенство или повергает в уныние?

Закройте глаза и снова вспомните конкретные слова, интонации, жесты ваших оппонентов или обидчиков. Вспомните самые

обидные, обжигающие слова, которые вызывают у вас чувства растерянности и никчёмности или мощные вспышки агрессии.

Представьте, что вы сидите напротив человека, который наносит вам психологические удары. Вызовите в себе ощущение удара. Вы чувствуете, как уже начинаете «заводиться». Обратите внимание на то что происходит именно с вами. Какая часть вашего тела реагирует на эти удары.

Представьте, что между вами и обидчиком стоит вентилятор, который тут же относит его слова в сторону.

Откройте глаза, и вы наверняка почувствуете, что теперь способны выдержать такой психологический удар.

**Аквариум.** Представьте, что между вами и вашим соперником – толстая стеклянная стена аквариума. Он говорит какие-то оскорбительные слова. Они не действуют на вас. Вы их не слышите, они поглощаются водой и лишь пузырятся пеной на поверхности. Потому вы, не теряя самообладания и спокойствия духа, не поддаётесь на провокацию, не реагируете на обидные слова. И благодаря этому переламываете ситуацию в свою пользу.

**Дети.** Представьте, что соперники - дети. Они всячески пытаются вывести вас из себя (кричат, размахивают руками, бросают на пол игрушки, топчут их ногами). Вы же не обижаетесь на несмышленых детей?

**Лиса и виноград.** Думайте так: ничего, на этот раз уступка будет с моей стороны. Вспомните басню «Лиса и виноград»: не дотянувшись до виноградной грозди, лиса сказала, что не очень-то и хотелось ей винограда – он кислый и зелёный.

**Доведение ситуации до абсурда.** Цель – сделать так, чтобы любые выпады недоброжелателя уже не вызывали ничего, кроме смеха.

## **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИМЕН**

**АБРАХАМ КАРЛ** (1877–1925) – немецкий психоаналитик, автор работ по анализу психозов, положил начало разработке теории объектных отношений. В 1907 знакомится с Фрейдом и начинает заниматься психоанализом. В течение всей жизни Абрахам сохранял близость с Фрейдом.

**АДЛЕР АЛЬФРЕД** (1870–1937) – австрийский врач и психолог, представитель психоаналитического направления в психологии, один из предшественников неофрейдизма, создатель научной школы «Индивидуальной психологии». В отличие от Фрейда, акцентировавшего роль бессознательного и сексуальности как детерминант человеческого поведения, Адлер вводит в объяснение социальный фактор, в котором реализуется потребность в достижении превосходства, в самоутверждении как компенсации «комплекса неполноценности».

**АЙЗЕНК ГАНС ЮРГЕН** (1916–1997) – английский психолог немецкого происхождения, один из лидеров биологического направления в психологии, создатель четырехуровневой иерархической модели поведения личности (специальные действия или мысли, привычки, настойчивые или робкие черты, экстраверсальный или интроверсальный типы) двухфакторной теории социальных установок личности, трёхфакторной теории памяти. Внёс значительный вклад в разработку психодиагностических методов, а также проблем исследования интеллекта.

**АНАНЬЕВ БОРИС ГЕРАСИМОВИЧ** (1907–1972) – Российский психолог, основатель ленинградской школы психологии. Вслед за В.М. Бехтеревым выступил с идеей создания единой концепции человекознания как комплексной дисциплины. Считал, что индивидуальность складывается на основе взаимосвязи особенностей человека как личности и как субъекта деятельности, которые обусловлены природными свойствами человека как индивида.

**АРИСТОТЕЛЬ** (384–322 д. н. э.) – древнегреческий философ, создатель психологической системы, интегрировавшей достижения античной мысли и ставшей на столетия основополагающей для различных направлений психологии. Принципы и главные

понятия этой системы изложены в трактате "О душе" («Этика», «Риторика», «Метафизика», «История животных»).

**БАНДУРА АЛЬБЕРТ** (1925–1988) – канадский психолог (украинец по происхождению), автор теории социального научения. Важным способом научения человека является наблюдение за образцами поведения других людей и за последствиями этого поведения.

**БЕРКЛИ ДЖОРДЖ** (1685–1753) – англо-ирландский философ. Пытался преодолеть модный скептицизм и атеизм и создать учение, в котором бы гармонично сочетались новая философия и спиритуализм.

**БЁРН ЭРИК** (1902–1970) – американский психотерапевт и психолог, создатель «трансактного анализа» – оригинального направления как в теоретической, так и в практической психологии. Развивая идеи психоанализа, Бёрн сосредоточил внимание на межличностных отношениях, лежащих в основе типов человеческих «трансакций» (три эго-состояния: «взрослый», «родитель», «ребёнок»). В каждый данный момент взаимоотношения с другими людьми индивид находится в одном из этих состояний.

**БЕХТЕРЕВ ВЛАДИМИР МИХАЙЛОВИЧ** (1857–1927) – русский физиолог, невропатолог, психиатр, психолог, основатель первой в России экспериментально-психологическую лаборатории (1885) и первого в мире центра по комплексному изучению человека. Опираясь на выдвинутую И. М. Сеченовым рефлекторную концепцию психической деятельности, разработал естественнонаучную теорию поведения.

**БИНСВАНГЕР ЛЮДВИГ** (1881–1966) – швейцарский психиатр и философ, родился в семье врачей, получил медицинское образование в Лозанне, Гейдельберге, работал ассистентом у Э. Блейлера и К.Г. Юнга, был в дружеских отношениях с З. Фрейдом. Одним из первых стал применять психоанализ.

**БРЮККЕ ЭРНЕСТ** (1819–1892) – немецкий физиолог. Образование получил в Берлинском и Гейдельбергском университетах. Основные труды по анатомии и физиологии органов зрения, пищеварения, физиологии кровообращения и нервно-мышечной физиологии. Особое значение имеют труды по физиологии речи.

**БЭКОН ФРЭНСИС** (1561–1626) – английский философ, разработал методологию эксперимента и сформулировал законы индуктивной логики.

**БЮЛЕР ШАРЛОТТА** (1893–1974) – австрийский и американский психолог. Опираясь на исследования диагностики психического развития, разработала схему периодизации жизненного пути личности, положившую начало психобиографическому направлению в психологии.

**ВЕБЕР ЭРНСТ ГЕНРИХ** (1795–1878) – немецкий анатом и физиолог, один из основоположников научной психологии, внесший в нее идею измерения. Проводил свои исследования в области физиологии органов чувств: слуха, зрения, кожной чувствительности; исследовал эффект температурной адаптации.

**ВИНЕР НОРБЕРТ** – американский учёный, выдающийся математик и философ, основоположник кибернетики и теории искусственного интеллекта.

**ВИННИКОТ ДОНАЛЬД** (1896–1971) – английский психоаналитик, педиатр и детский психиатр. Активный участник психоаналитического движения. Исследовал природу и динамику инфантильности, роль и влияние игры в психотерапевтическом процессе, проблемы беспокойства, тревоги, небезопасности. Уделял большое внимание теоретическим и практическим проблемам обучения родителей. Совершенствовал методику и технику психоанализа.

**ВУНДТ ВИЛЬГЕЛЬМ МАКС** (1832–1920) – немецкий психолог, физиолог, философ, основатель первой в мире лаборатории экспериментальной психологии (1879г.), выдвинувший одну из программ построения психологии как самостоятельной науки.

**ВЫГОТСКИЙ ЛЕВ СЕМЁНОВИЧ** (1896–1934) – российский психолог, основатель культурно-исторической школы в психологии. По его мнению, необходимо различать два плана поведения – натуральный (результат биологической эволюции животного мира) и культурный (результат исторического развития общества), слитые в развитии психики.

**ГАЛЬПЕРИН ПЁТР ЯКОВЛЕВИЧ** (1902–1988) – советский психолог, член Харьковской психологической школы, автор концепций планомерно-поэтапного формирования умственных действий и трактовки психологии как науки об ориентированной деятельности субъекта.

**ГОКЛЕНИУС РУДОЛЬФ** (1547–1628) – представитель поздней протестантской неосхоластики. Предложил в научном обороте использовать термин «психология».

**ГЕЛЬМГОЛЬЦ ГЕРМАН ФОН** (1821–1894) – немецкий физик, физиолог и психолог, впервые проделал измерение скорости проведения возбуждения по нервным волокнам. В психологии восприятия развивал концепцию «бессознательных умозаключений». Согласно этой концепции актуальное восприятие определяется уже имеющимися у индивида «привычными способами», за счёт которых сохраняется постоянство видимого мира, и в которых существенную роль играют мышечные ощущения и движения.

**ГИЛЬБРЕТ ФРЭНК** (1868–1924) – американский специалист по управлению производством, один из основоположников научного менеджмента, современник Ф. Тейлора. Исследовал оптимальные способы выполнения работы с использованием элементарных движений, впервые применив для этих целей фотоаппаратуру, кинокамеру, микрохронометр. Создал способ микроэлементарного нормирования («терблинг-подхода»), имевшего решающее значение для дальнейшего развития нормирования труда. Следуя за Тейлором, разрабатывал наилучший метод выполнения работ и определил условия, необходимые для этого (целесообразное устройство передачи рабочих мест, рациональные способы подачи материалов и пр.).

**ГИППОКРАТ** (460–377 д. н. э.) – древнегреческий врач и мыслитель, реформатор античной медицины. Его называют «отцом медицины». Он различал людей по темпераменту: сангвиники, холерики, флегматики и меланхолики; разрабатывал вопросы диагностики и этиологии (раздел медицины, изучающий причины болезней), отрицая при этом сверхъестественное, божественное происхождение болезней.

**ГОББС ТОМАС** (1588–1679) – английский философ-материалист. Создал первую законченную систему механического материализма. Он считал, что мыслящая вещь есть нечто материальное. Геометрия и механика – идеальные образцы научного мышления вообще. Гоббс различал два метода познания: логическую дедукцию рационалистической «механики» и индукцию эмпирической «физики».

**ДАРВИН ЧАРЛЬЗ** (1809–1882) – английский естествоиспытатель, автор теории естественного отбора. Независимо друг от друга несколько английских натуралистов, пришли к выводу, что естественный отбор – основной движущий фактор эволюции живых организмов. Но только Дарвин сумел вскрыть значение этого явления как главного фактора эволюции.

**ДЕКАРТ РЕНЕ** (1596–1650) – французский математик, философ, физик и физиолог, создатель аналитической геометрии и современной алгебраической символики, автор метода радикального сомнения в философии, механицизма в физике, предтеча рефлексологии.

**ДЖЕЙМС УИЛЬЯМ** (1842–1910) – американский философ и психолог, один из основателей и ведущий представитель прагматизма и функционализма, основатель (в 1892 году) первой в США лаборатории прикладной психологии.

**ТОМАС ДЖЕФФЕРСОН** (1743–1826) – видный деятель Войны за независимость США, автор Декларации независимости (1776), 3-й президент США, выдающийся политический деятель, дипломат и философ.

**КАНТ ИММАНУИЛ** (1724–1804) – родоначальник немецкой классической философии; профессор университета в Кёнигсберге, иностранный почётный член Петербургской АН, разработал гипотезу происхождения солнечной системы из первоначальной туманности. Центральный принцип этики Канта, основанной на понятии долга, – категорический императив. Безусловное общеобязательное формальное правило поведения всех людей независимо от их происхождения, положения обстоятельств.

**КАРЛ ТЕОДОР** (1883 –1969) – немецкий философ, психолог и психиатр, один из главных представителей экзистенциализма.

**КЕЛЛИ ДЖОРДЖ АЛЕКСАНДЕР** (1905–1966) – американский психолог, автор теории личностных конструктов. В рамках этой теории каждый человек рассматривается как некий исследователь, который строит образ окружающего мира при помощи определённых категориальных шкал или представлений, свойственных именно ему.

**КЭТТЕЛЛ РАЙМОНД БЕРНАРД** (1905–1998) – американский психолог. Исследования связаны с проблемами структуры лично-

сти, наследственных и культурных факторов развития, методов факторного анализа в психологии. В область психодиагностики наиболее важным его вкладом явились методы факторного анализа, методики диагностики мотивации, разработка тестов интеллекта.

КЁЛЕР ВОЛЬФГАНГ (1887 – 1967) – немецкий психолог, один из основателей гештальтпсихологии. В 1910–х годах проводил исследования на экспериментальной станции на острове Тенерифе (Канарские острова) по проблеме мышления человекаобразных обезьян.

КРЕЧМЕР ЭРНСТ (1888–1964) – немецкий психолог и психиатр, основоположник теории, соотносящих психические свойства человека с конституцией его организма. Предложил концепцию, согласно которой существует три основных типа телесной организации – пикническая, астеническая и атлетическая.

КОХУТ ХАЙНЦ (1913–1981) – американский психоаналитик австрийского происхождения, основатель одного из современных направлений в психоанализе – Селф-психологии, которое рассматривает потребность организации психики индивида в единое, связное, непрерывное целое, субъективное «Я» (селф, самость) как фундаментальную, а установление стабильных отношений между «Я» и его окружением, поддерживающих целостность и единство «Я», считает основной задачей как индивидуального развития, так и психотерапии.

ЛАЗУРСКИЙ АЛЕКСАНДР ФЁДОРОВИЧ (1874–1917) – русский врач и психолог. Предложил стратегию изучения личности в привычных условиях её деятельности. Разработал психологическую концепцию индивидуальных различий, рассматривавшихся в тесной связи с деятельностью нервных центров.

ЛЕВИН КУРТ (1890–1947) – немецкий психолог, один из основоположников экспериментального исследования мотиваций и психологии групп (групповой динамики), автор концепции личности, в основе которой заимствованное из физики понятие «поля» (единство личности и её окружения).

ЛЕЙБНИЦ ГОТФРИД ВИЛЬГЕЛЬМ (1646–1716) – немецко-саксонский философ, математик, юрист, дипломат. Создал математический анализ, дифференциальное и интегральное исчисления, комбинаторику как науку; описал двоичную систему счисления с цифрами 0 и 1, на которой основана современная компью-

терная техника; ввёл понятие кинетической энергии; вывел первый ряд для числа  $\pi$ ; обосновал необходимость регулярно мерить у больных температуру тела. Задолго до Зигмунда Фрейда Лейбниц привёл доказательства существования подсознания человека. Ввёл понятие о бессознательной психике, полагая, что в сознании субъекта непрерывно идёт скрытая от него работа психических сил в виде особой динамики неосознаваемых восприятий.

**ЛЕОНАРДО ДА ВИЧИ** (1452–1519) – великий итальянский художник (живописец, скульптор, архитектор) и учёный (анатом, естествоиспытатель), изобретатель, писатель, один из крупнейших представителей искусства Высокого Возрождения, яркий пример «универсального человека». Явил собой идеал ренессансного «универсального человека».

**ЛЕОНТЬЕВ АЛЕКСЕЙ НИКОЛАЕВИЧ** (1903–1979) – советский психолог, автор одного из вариантов деятельностного подхода в психологии (автор другого варианта – Сергей Леонидович Рубинштейн) разрабатывал в 20-х годах совместно с Л. С. Выготским и А. Р. Лuria культурно-историческую теорию, провёл цикл экспериментальных исследований, раскрывающих механизм формирования высших психических функций (произвольное внимание, память).

**ЛУРИЯ АЛЕКСАНДР РОМАНОВИЧ** (1902–1977) – советский психолог, основоположник нейропсихологии в СССР. Исследуя в 20-х годах аффективные состояния человека, разработал сопряжённую моторную методику, выявляющую скрытые аффективные комплексы. В дальнейшем, работая с Л. С. Выготским, А. Н. Леонтьевым и другими советскими психологами, разрабатывал культурно-историческую теорию человеческой психики.

**МАК-ГРЕГОР ДУГЛАС** (1906–1964) – социальный психолог предложил теорию X и теорию Y, которые старались подвести под факторы мотивации рациональную и приемлемую основу.

Теория X гласит: средний человек не любит трудиться и по возможности избегает работы. Следовательно, менеджмент вынужден прибегать к жёстким (тотальный контроль и система наказаний) и мягким (убеждение и поощрение) формам принуждения. Теория Y гласит, что человека можно стимулировать на труд, если дать ему возможность полностью раскрыться, брать на себя ответственность, ощущать свою значимость для организации. Мак-Грегор ут-

вержал, что в одних ситуациях (например, массовое производство) годится только теория X, а в других – только теория Y.

МАСЛОУ АБРАХАМ (1908–1970) – видный американский психолог, основатель гуманистической психологии, автор книги «Мотивация и личность», посвященной проблемам мотивации и удовлетворения потребностей человека. Создал иерархическую модель мотивации, в которой выделил пять основных уровней потребностей: физиологические; потребности в безопасности, потребности в любви, привязанности и принадлежности к определенной социальной группе, потребность в уважении и признании, потребность в самоактуализации.

МЕЙМАН ЭРНСТ (1862–1915) – немецкий психолог и педагог, один из основателей экспериментальной педагогики и педагогической психологии.

МЕРТОН РОБЕРТ КИНГ (1910–2003) – американский социолог, ставший (наряду с Толкоттом Парсонсом) основателем структурного функционализма. В соответствии с «парадигмой Мертона», социальные девиации (отклонения) возникают из-за рассогласования социальных ценностей и возможностей их достижения. Основными понятиями теории структурного функционализма Мертона являются «функция» и «дисфункция». Функции, по Мертону, те наблюдаемые следствия, которые служат саморегуляции данной системы или приспособлению её к среде. Дисфункции – те наблюдаемые следствия, которые ослабляют саморегуляцию данной системы или её приспособление к среде.

МОРЕНО ДЖЕКОБ ЛЕВИ (1892–1974) – американский психиатр, социальный психолог, основатель социометрии. Изучая с позиций, близких гештальтпсихологии и психоанализу, процессы в малой группе разработал социометрические методы для устранения конфликтов в малых группах и считал, что они применимы для разрешения противоречий в обществе в целом.

МЭЙО ЭЛТОН (1880–1949) – американский психолог, основатель школы человеческих отношений в управлении. Суть концепции: производственные процессы имеют для рабочего мышления меньшее значение, чем его социальное и психологическое положения на производстве. Поэтому основная задача менеджмента – поставить на службу социальные и психологические мотивы деятельности, способности работников к групповому

творчеству; основной мотив эффективной работы – обстановка в коллективе, хорошие взаимоотношения.

**МЮНСТЕНБЕРГ ГУГО** (1863–1916) – немецко-американский психолог, представитель практической психологии (психотехники), один из основателей психотехники (отбор кадров, их совместимость, тестирование способностей и т.д.). Доказывал важность гуманизации управления, создал первую в мире школу промышленной психологии. Разработал множество психологических тестов для изучения способностей и склонностей к различным профессиям, должностям, совместимости работников друг с другом, утомляемости работников и пр.

**НЕБЫЛИЦЫН ВЛАДИМИР ДМИТРИЕВИЧ** (1930–1972) – советский психолог, последователь Б. М. Теплова. На основе исследований Теплова разрабатывал основные принципы дифференциальной психофизиологии. Доказал гипотезу Теплова об обратной зависимости между силой нервной системы и чувствительностью. Один из пионеров использования факторного анализа в советской психологии.

**ОЛПОРТ ГОРДОН** (1897–1967) – американский психолог, специалист в области экспериментальной социальной психологии, психологии личности, философии и теории психологии. Создатель рациональных и эмпирических моделей для бихевиористского направления в социальной психологии. Развивал теорию личности на основе понятий Я и самоактуализации, обозначающей стремление личности к достижению чего-то осмысленного и значительного в жизни.

**ОУЭН РОБЕРТ** (1771–1858) – английский социалист-утопист, один из первых социальных реформаторов XIX века и социалистическим критиком промышленной системы в то время. Оуэн считал, что промышленная система построена на трёх ложных началах: на детальном разделении труда, которое ухудшает расу, на соперничестве, которое создаёт всеобщее противоречие интересов, на получении прибыли, возможной только тогда, когда спрос равен или превышает предложение. Реальный же интерес общества требует, чтобы предложение товаров было всегда больше спроса.

**ПАВЛОВ ИВАН ПЕТРОВИЧ** (1849–1936) – русский физиолог, создатель учения о высшей нервной деятельности и современных представлений о процессе пищеварения; основатель советской

физиологической школы. Павлов установил, что в основе психической деятельности лежат физиологические процессы, происходящие в коре головного мозга. Исследования Павловым физиологии высшей нервной деятельности (2-й сигнальной системы, типов нервной системы, локализации функций, системности работы больших полушарий и др.) оказали большое влияние на развитие физиологии, медицины, психологии и педагогики.

ПЛАТОН (428 или 427 до н. э., Афины – 348 или 347 до н. э., там же) – древнегреческий философ, ученик Сократа, учитель Аристотеля.

РОДЖЕРС КАРЛ РЭНСОМ (1902–1987) – американский психолог, один из лидеров гуманистической психологии. Фундаментальным компонентом структуры личности считал Я-концепцию, формирующуюся в процессе взаимодействия субъекта с окружающей средой.

САЛЛИВЕН ГАРРИ СТЭК (1892–1949) – американский психиатр и психолог, представитель неофрейдизма. Он отвергая фрейдовское представление о либидо как доминирующем энергетическом источнике поведения человека, произвёл социологическую модификацию классического психоанализа, выдвинув «межличностную теорию психотерапии», согласно которой основными движущими силами развития являются межличностные отношения.

СЕЧЕНОВ ИВАН МИХАЙЛОВИЧ (1829–1905) – русский физиолог и психолог, создатель объективной теории поведения, заложил основы физиологии труда, возрастной, сравнительной и эволюционной физиологии. обосновал рефлекторную природу сознательной и бессознательной деятельности, доказав, что в основе всех психических явлений лежат физиологические процессы, которые могут быть изучены объективными методами. Открыл явления центрального торможения, суммации в нервной системе, установил наличие ритмических биоэлектрических процессов в центральной нервной системе, показал значение процессов обмена веществ в осуществлении возбуждения.

СКИННЕР БЕРРЕС ФРЕДЕРИК (1904–1990) – американский психолог и писатель, автор теории оперантного научения (разновидности теории обучения).

СМИТ АДАМ (1723–1790) – шотландский экономист, философ, один из основоположников современной экономической теории. Основой его научной теории было стремление взглянуть на человека с трёх сторон: позиций морали и нравственности, с граждан-

ских и государственных позиций, с экономических позиций. Смит сформулировал принципы налогообложения, показал смысл разделения труда как условия повышения его производительности.

**СПИНОЗА БЕНЕДИКТ** (1632–1677) – нидерландский философ-рационалист, натуралист, один из главных представителей философии Нового времени.

**РИККЕРТ ГЕНРИХ** (1863 –1936) – немецкий философ, один из основателей баденской школы неокантианства. В центре внимания этой школы находилась проблематика ценностей и специфика методологии наук о природе и наук о духе. Риккерт показал, что все явления связываются с определёнными ценностями (истина, красота, святость и т. д.).

**РОДЖЕР УОЛКОТТ** (1913–1994) – американский психолог, нейрофизиолог, лауреат Нобелевской премии (1981). иностранный член АН СССР с1988); иностранный член РАН (1991). Основные исследования по нейрофизиологии зрения, функциональной специализации полушарий головного мозга человека.

**РУБИНШТЕЙН СЕРГЕЙ ЛЕОНИДОВИЧ** (1889–1960) – русский психолог и философ, один из создателей деятельностного подхода в психологии (автор другого варианта – Алексей Николаевич Леонтьев), основатель кафедры и отделения психологии факультета философии МГУ, автор фундаментальной книги «Основы общей психологии».

**ТЕЙЛОР ФРЕДЕРИК** (1856–1915) – крупнейший представитель американской и мировой управленческой мысли, один из родоначальников научной организации труда. Сформулировал новые принципы оплаты труда и управления предприятием, основанные на глубокой специализации и рационализации трудовых операций.

**ТЕПЛОВ БОРИС МИХАЙЛОВИЧ** (1896–1965) – российский психолог, основатель школы дифференциальной психологии. Основываясь на учении И.П. Павлова о типах высшей нервной деятельности, предложил теорию индивидуальных различий человека. Занимался проблемой способностей, рассматривая связь природных задатков и прижизненного формирования.

**ТИТЧЕНЕР ЭДВАРД** (1867–1927) – американский психолог. Лидер структурной школы, считающей предметом психологии созна-

ние, изучаемое посредством расчленения на элементы того, что дано субъекту в его интроспекции, с тем, чтобы затем выяснить всеобщие законы, по которым из них складывается структура.

**УОТСОН ДЖОН** (1878–1958) – американский психолог, основатель бихевиоризма. В противовес интроспективной психологии предложил опираться исключительно на объективные методы, требования к которым разработаны в естественных науках. На основе своей теории психического развивал методы поведенческой психотерапии.

**ФАЙОЛЬ АНРИ** (1841–1925) – французский экономист, представитель научного менеджмента, предприниматель, организатор, развил и углубил ряд важных концепций научного управления, заложил основы функционального управления.

**ФОРД ГЕНРИ** (1863–1947) – американский предприниматель, основатель автомобильной промышленности. С 15 лет работал механиком.

**ФРАНКЛ ВИКТОР ЭМИЛЬ** (1905–1997) – австрийский психиатр и психолог, создатель так называемой Третьей Венской Школы психотерапии, автор концепции логотерапии, согласно которой движущей силой человеческого поведения является стремление найти и реализовать существующий во внешнем мире смысл жизни.

**ФРЕЙД АННА** (1895–1982) – австрийский психоаналитик, младшая из шести детей Зигмунда Фрейда, сооснователь эго-психологии и детского психоанализа.

**ФРЕЙД ЗИГМУНД** (1856–1939) – австрийский психолог, психиатр и невропатолог, создатель психоанализа. Психоанализ в узком значении – комплекс психодиагностических и психотерапевтических методов и теоретическое направление в psychology, ориентированное на изучение и объяснение бессознательных психических процессов и явлений. Распространение идей и принципов Психоанализа на комплекс гуманитарных дисциплин позволяет трактовать Психоанализ как совокупность теоретических и прикладных аспектов фрейдизма и постфрейдизма, в т.ч. в их обращении к осмыслению культуры, общества, человека, мировоззренческих и нравственных проблем.

**ФРИЦ ПЁРЛЗ** (1893–1970) – выдающийся немецкий врач-психиатр, психотерапевт. Основоположник гештальттерапии.

**ФРОММ ЭРИХ** (1900–1980) – немецко-американский философ, социальный психолог, психоаналитик, один из основателей неофрейдизма и фрейдомарксизма.

**ХОЛЛ СТЭНЛИ** (1846–1924) – американский психолог, один из основоположников педологии, сторонник экспериментальной педагогики.

**ХОРНИ КАРЕН** (1885–1952) – американский психолог. Разделяя основные положения психоанализа о решающей роли бессознательного, об антагонизме природного и социального, Хорни акцентировала значение воздействия окружающей социальной среды на формирование личности.

**ШОПЕНГАУЭР АРТУР** (1788–1860) – немецкий философ. В главном сочинении «Мир как воля и представление» сущность мира предстаёт как неразумная воля, слепое бесцельное влечение к жизни. «Освобождение» от мира – через сострадание, бескорыстное эстетическое созерцание, аскетизм – достигается в состоянии, близком буддистской нирване (блаженного состояния души, освобождённой от страданий личного бытия). Философия А. Шопенгауэра получила распространение в Европе со второй половины XIX века.

**ЭПИКУР** (341–270 до н. э.) – древнегреческий философ, основатель философской школы. Философию делил на физику (учение о природе), канонику (учение о познании) и этику. Цель жизни – отсутствие страданий, здоровье тела и состояние безмятежности духа (атараксия); познание природы освобождает от страха смерти и суеверий. Девиз – живи уединённо.

**ЭРИКСОН ЭРИК** (1902–1994) – американский психолог и психотерапевт, один из основателей эго-психологии, создатель психоисторической модели социального познания, автор одной из первых психологических теорий жизненного цикла.

**ЮНГ КАРЛ ГУСТАВ** (1875–1961) – швейцарский психолог, психиатр и психоаналитик, основатель аналитической психологии, последователь Фрейда. Ввёл понятия «комплексы», «коллективное бессознательное», «архетип». В 1912 г. К. Юнг отошёл от фрейдизма и предложил типологию характеров в соответствии с преобладанием функций (мышление, чувства, интуиция, ощущения) и направленности личности (экстраверсия-интроверсия).

## **СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ**

**Агнозия** – нарушение различных видов восприятия (зрительного, слухового и т.п.), возникающее при поражении коры головного мозга и ближайших подкорковых структур, определённых поражениях мозга.

**Аграфия** – потеря способности к письму при достаточной сохранности интеллекта. Может проявляться в полной утрате способности к письму, в грубом искажении написания слов, пропусках, неспособности соединять буквы и слоги.

**Агрессия** – действие, направленное на нанесение физического или психологического вреда, ущерба либо на уничтожение другого человека или группы людей. Сопровождается эмоциональными состояниями гнева, враждебности.

**Адаптационный синдром** – совокупность адаптационных реакций организма человека и животных, носящих общий защитный характер и возникающих в ответ на значительные по силе и продолжительности неблагоприятные воздействия.

**Акцентуации** – чрезмерно выраженные черты характера. В зависимости от уровня выраженности выделяют две степени акцентуации характера: явную и скрытую. Явная акцентуация относится к крайним вариантам нормы, отличается постоянством черт определённого типа характера. При скрытой акцентуации черты определённого типа характера выражены слабо или не проявляются совсем, однако могут ярко проявиться под влиянием специфических ситуаций.

**Аллоцентризм** – воззрение, которого придерживается индивид, склонный ставить себя на место других, чтобы лучше их понять. Этим качеством должны обладать люди, которые управляет другими людьми (руководители, специалисты службы управления персоналом, профессиональные психологи).

**Альтруизм** – система ценностных ориентаций личности, когда центральным мотивом и критерием нравственной оценки являются интересы другого человека или социальной общности. Черта характера, побуждающая человека бескорыстно приходить на помощь другим людям.

**Алхимия** – средневековое учение, в котором освещались проблемы природы и человеческой души. Алхимики называют три мира: чёрный (ингредо), белый (альбедо) и красный (рубедо, пространство здравого смысла), которые вынуждена пройти человеческая душа. Психоаналитики считают алхимию прародительницей современных исследований бессознательного, символы наших сновидений во многом схожи с алхимическими символами.

**Амбиверт** – личность, имеющая средние показатели по шкале интроверсии – экстраверсии. Экстраверсия означает обращённость сознания и внимания человека в основном на то, что происходит вокруг него, в отличие от интроверсии – обращённости сознания человека к самому себе, поглощённости собственными проблемами и переживаниями, которая сопровождается ослаблением внимания к тому, что происходит вокруг.

**Амбивалентный** – неоднозначный, двойственный, неустойчивый.

**Амбивалентность чувств** – двойственность отношения к чему-либо, выражаясь в том, что один объект вызывает у человека одновременно два противоположных чувства. Так, например, в ревности происходит объединение чувств любви и ненависти.

**Амимия** – полное или частичное отсутствие или ослабление выразительности лицевой мускулатуры.

**Амнезия** – заболевание, с симптомами отсутствия воспоминаний о произошедших событиях. Причины амнезии бывают органическими (травма головы, органическая болезнь мозга, алкоголизм и т.п.) или психологическими (например, вытеснение воспоминаний о психической травме). Воспоминания возвращаются в хронологическом порядке, начиная с самых старых. Воспоминания о последних событиях, предшествовавших амнезии, часто не возвращаются никогда.

**Анализатор** – термин, введённый И.П. Павловым, для обозначения целостного нервного механизма, осуществляющего приём и анализ сенсорной информации определённой модальности. Существуют анализаторы: зрительные, слуховые, обонятельные, вкусовые, кожные, вестибулярные, двигательные.

**Аналитическая психология** – одно из направлений психологии, основателем которого является швейцарский психолог

Карл Юнг. Он считал, что *коллективное бессознательное* образует автономный психический фонд, в котором запечатлён передающийся по наследству опыт предшествующих поколений. Входящие в этот фонд первичные образования – *архетипы* (единицы анализа психики, общечеловеческие первообразы) лежат в основе символики творчества, различных ритуалов, сновидений и комплексов.

**Анима и анимус** – понятия аналитической психологии Юнга, посредством которых он обозначал наследуемые бессознательные, архетипические многосторонние психические образы и формы души, представляющие женский архетип в психике мужчины (анима) и мужской архетип в психике женщины (анимус). Анима является строго очерченной фигурой с ярко выраженными эротически-эмоциональными проявлениями и выражает бессознательный «образ женщины», а анимус является собой неопределенно многоформенное образование «рассудительного» типа и выражает бессознательный «образ мужчины».

**Антиципация** – 1) способность человека представить себе возможный результат действия до его осуществления (В. Вундт); возможность мышления представить способ решения проблемы до того, как она реально будет решена (интуиция); 2) способность организма человека или животного подготовиться к реакции на какое-либо событие до его наступления.

**Апатия** – психическое состояние, характеризующееся эмоциональной пассивностью, безразличием, равнодушием к событиям окружающей действительности и ослаблением побуждений и интересов. Формируется в результате длительно протекающего расстройства психики, возникает при некоторых поражениях головного мозга либо является следствием продолжительного соматического заболевания.

**Архетип** – связи образов, переходящих из поколения в поколение – одно из основных понятий аналитической психологии К. Г. Юнга. Архетипы представляют собой структурные элементы человеческой психики, скрытые в коллективном бессознательном, общем для всего человечества. Они наследуются; структурируют понимание мира, себя и других людей; лежат в основе творчества и способствуют внутреннему единству челове-

ческой культуры. В архетипах запечатлен передающийся по наследству (через структуру мозга) опыт предшествующих поколений. Архетипы лежат в основе символики творчества, различных ритуалов, сновидений и комплексов.

**Аскетизм** – принцип поведения и образ жизни, характеризующийся предельно возможной воздержанностью в удовлетворении потребностей в целях достижения морального или религиозного идеала. Первоначально, в Древней Греции аскетизм называли упражнением в добродетели. Теоретическое обоснование аскетизма получил в религиозных учениях Древнего Востока, особенно в Индии. В раннем христианстве аскетами именовали тех, кто проводил жизнь в уединении и самоистязании, в постах и молитвах.

**Астения** – нервно-психическая слабость, проявляющаяся в повышенной утомляемости, крайней неустойчивости настроения, нарушении сна. Возникает в результате различных заболеваний, а также при чрезмерных умственных и физических перенапряжениях, длительных отрицательных переживаниях и конфликтах.

**Аттракция** – притяжение, тяготение; обусловливает интерес людей друг к другу. В соответствии с ней индивид вовлекается в совместную деятельность. Измеряется при помощи шкалы межличностных оценок.

**Аутизм** – крайняя форма психологического отчуждения, выражаяющаяся в уходе индивида от контактов с окружающей действительностью и погружении в мир собственных переживаний.

**Аутотренинг** – комплекс специальных упражнений, основанных на самовнушении и используемых человеком для управления собственным психическим состоянием и поведением.

**Аутогенная тренировка** – психотерапевтический метод лечения, предполагающий обучение пациентов мышечной релаксации, самовнушению, развитию концентрации внимания и силы представления, умению контролировать непроизвольную умственную активность с целью повышения эффективности значимой для субъекта деятельности.

**Афазия** – системное нарушение речи, вызванное локальными поражениями коры левого полушария (у правшей).

**Афония** – потеря звучности голоса при сохранении шепотности речи. Афония может быть следствием болезненных процессов в голосовых связках (острый катар, туберкулёт, опухоль, сифилис), профессионального утомления голоса, у здоровых людей – при внезапных и сильных волнениях.

**Аффект** – относительно кратковременное, сильно и бурно протекающее эмоциональное состояние: ярость, ужас, отчаяние, гнев и др. В основе аффекта лежит переживаемое человеком состояние внутреннего конфликта.

**Аффилиация** – стремление человека быть в обществе других людей. Такие тенденции возрастают при привлечении субъекта в потенциально опасную стрессовую ситуацию. В известных пределах близость других приводит к прямому снижению тревожности, смягчая последствия как физиологического, так и психологического стресса.

**Барьер психологический** – внутреннее препятствие психологической природы (нежелание, боязнь, неуверенность и прочее), мешающее человеку успешно выполнять некоторые действия. Часто возникает в деловых и личных взаимоотношениях людей и препятствует установлению открытых и доверительных отношений между ними.

**Барьер смысловой** – взаимонепонимание между людьми, являющееся следствием того, что одно и то же явление имеет для них разный смысл. Несовпадение смыслов высказываний, просьб, приказов и т. д. создаёт у партнёров препятствие для развития их взаимодействия.

**Белая горячка** – состояния у лиц с алкогольной зависимостью, характеризующиеся помрачением сознания, дезориентировкой, страхом, иллюзиями, бредом, галлюцинациями любого типа (особенно зрительными или тактильными), беспокойством и иногда лихорадкой.

**Бессознательное** – совокупность психических процессов, актов и состояний человека, находящаяся вне сферы его сознания, но оказывающая влияние на его поведение. Выражается в интуиции, аффектах, панике, гипнозе, сновидениях, непроизвольном запоминании и т.д.

**Бионика** – наука, изучающая принципы строения и функционирования живых систем для решения инженерных задач; возможности переноса особенностей организации живых систем в инженерную практику.

**Биоритмы психической активности человека** – периодическое чередование состояния напряжения и расслабления в психической деятельности человека. Различаются биоритмы внешние, проявление которых связано с цикличностью солнечной активности (11,5 лет), сменой времен года, суток и т. д., и внутренние, детерминирующие состояния активности и расслабления человека. Суточные биоритмы, влияют на периоды наибольшей работоспособности и утомляемости: максимальная активность – утром (8–12 часов), минимум – в середине дня (12–16 часов). Чередование максимума–минимума активности согласуется с активностью симпатико-адреналовой системы. Подъём активности в утреннее и вечернее время соответствует увеличению выделения гормонов адреналина (А) и норадреналина (НА). Такая жёсткая зависимость активных и инактивных компонентов психической деятельности человека от внутренних биохимических процессов требует чёткого соответствия между внутренними биоритмами и внешней организацией жизнедеятельности. Если это соответствие нарушается, то частым следствием являются различные заболевания нервной системы (нарушения сна, неврозы и т. п.).

**Биотипы человека** – одна из разновидностей типологии человека, выделяемая по нейрогуморальному основанию и базирующаяся на особенности реагирования симпатико-адреналовой системы человека на воздействия среды, что внешне проявляется в определённых особенностях поведения. Различают три биотипа человека: 1) А-тип (адреналовый); 2) НА-тип (норадреналовый); 3) А+НА-тип (смешанный).

Представители *A-типа* характеризуются повышенной тревожностью, обострённым чувством ответственности, серьёзным отношением к делу. Среди мужчин А-тип достигает 37,8 %, среди женщин – 30,1 %.

Представители *НА-типа* характеризуются повышенной внутренней напряжённостью. Это в основном замкнутые, немного-

словные люди, очень серьёзные, скрытные. Подавленные эмоции и подозрительность часто приводят к нервным срывам, сердечно-сосудистым заболеваниям. Среди мужчин НА-тип составляет 17,0 %, среди женщин – 26,1 %.

Представители *A+НА-типа* характеризуются повышенной эмоциональностью и постоянными колебаниями настроения. Такие люди артистичны, стремятся быть на виду, привлекать к себе внимание. Им свойственно богатое воображение, тонкость чувств, способность к сопереживанию. От неприятностей они нередко убегают в болезнь. Среди мужчин А+НА-тип составляет 34,2 %, среди женщин – 22,8 %. Биотипические особенности поведения людей проявляются в различных экстремальных условиях.

**Бихевиоризм** – одно из направлений в психологии, программу которого провозгласил в 1913 году американский исследователь Джон Уотсон. Бихевористы утверждают, что предметом изучения должно быть не сознание, а поведение человека и животных. Предмет изучения – непосредственные связи стимулов и реакций (рефлексов), чем привлекает внимание психологов к изучению навыков, учения, опыта, в противоположность ассоциализму и психоанализу.

**Бюрократическая теория Вебера.** Логическим завершением классической школы менеджмента стала концепция «рациональной бюрократии» немецкого социолога и экономиста Макса Вебера. Тейлор пытался найти ответ на вопрос, как прийти к тому, чтобы рабочие работали, как машина. Вебер искал ответ на вопрос, что нужно сделать, чтобы вся организация работала, как машина. Вебер считал, что рационализация коллективной деятельности может обеспечить *скорость, точность, порядок и строгую дисциплину*. Он описывает форму или схему организации, которая гарантирует предсказуемость поведения работников. В исследованиях Вебера слово «бюрократия» используется в его точном значении – «правление государственных служащих». В настоящее время это слово используется в нарицательном значении.

**Ведущее полушарие мозга.** Если из двух полушарий ведущим является правое полушарие мозга, то у человека преобладает эмоциональная сфера. Если ведущим оказывается левое полушарие, то у человека аналитический склад ума преобладает над

эмоциональностью. Это является признаком врождённым и, как правило, не меняется до конца жизни. Правда, нужно учитывать, что при сильном волнении ведущие полушария могут меняться: левое на правое и наоборот.

**Верbalная информация** – информация, получаемая из радио-, телепередач, от потребителей, поставщиков, конкурентов, от юристов, бухгалтеров и финансовых ревизоров, консультантов и т.п.

**Влечение** – желание побуждение к действиям; инстинктивное желание, стремление к удовлетворению неосознанной или недостаточно осознанной потребности. Ближайшая цель влечения – прекращение раздражения. В классическом психоанализе влечение характеризуется четырьмя аспектами: источником, целью, объектом и силой (энергией).

**Внутренняя речь** – речь, сопровождающая процесс мышления, обращённая человеком к самому себе (чаще всего при умственном решении различных задач, мысленном планировании, внимательном слушании речи других людей, чтении текстов про себя, при заучивании и т.п.). При столкновении с затруднениями или противоречиями внутренняя речь приобретает более развернутый характер и может переходить во внутренний монолог, в шепотную или громкую речь.

**Внушение (суггестия)** – психологическое воздействие на сознание человека, при котором происходит некритическое восприятие им убеждений и установок. Представляет собой особо сформированные словесные (но иногда и эмоциональные) конструкции, часто также называемые внушением. На внушении отчасти основано воздействие некоторых средств массовой коммуникации, рекламы, моды, обычая, формирование веры. Внушение широко применяется в медицине для коррекции психического и соматического состояния больного (гипноз).

**Внушаемость** – степень субъективной готовности подчиниться внушающему воздействию. Внушаемость является характеристикой индивида, зависимой от ситуативных и личностных факторов. К числу свойств личности, благоприятствующих повышенной внушаемости относятся: неуверенность в себе, низкая самооценка, чувство собственной неполноценности, покорность, робость, стеснительность, доверчивость, тревожность, повышен-

ная эмоциональность, слабость логического мышления, медленный темп психической деятельности.

**Возбуждение** – переход живой системы от состояния относительного физического покоя к активной деятельности; активный физиологический процесс, которым некоторые живые клетки (нервные, мышечные, железистые) отвечают на внешнее воздействие. В психологии рассматриваются процессы возбуждения и торможения, возбуждённое и заторможенное состояния человеческой психики.

**Высшие психические функции** – психологическое понятие, введённое Л. С. Выготским. Эти функции включают в себя память, мышление, восприятие, речь. Было выделено четыре основных признака этих функций – сложность, социальность, опосредованность и произвольность. Высшие психические функции социальны по своему происхождению, опосредованы по способу функционирования и произвольны по способу существования.

**Вытеснение** (подавление, репрессия) – форма психологической защиты. При её реализации происходит устранение неприемлемых влечений и переживаний из сознания; активный процесс устранения из сознания тех импульсов, идей и представлений, которые несовместимы с установками личности. Вытеснению могут быть подвергнуты также инстинктивные проявления и аффекты. В психоанализе вытеснением называется психический механизм формирования бессознательного.

**Галлюцинации** – патологическое нарушение перцептивной деятельности, состоящее в восприятии объектов, которые в данный момент не действуют на соответствующие органы чувств. Галлюцинации возникают вследствие непроизвольного, не зависящего от субъекта проецирования образов вовне и локализации их в пространстве и времени, что ведёт к переживанию этих спонтанно возникших в сознании образов как объективно воспринимаемой реальности.

**Гештальт** – функциональная структура, которая по присущим ей законам упорядочивает многообразие отдельных явлений; первоначально применялся к описанию психики, но в дальнейшем был распространён на область физических, физиологических, социальных и других явлений.

**Гениальность** – высший уровень развития способностей (как общих, так и специальных). О наличии гениальности можно говорить лишь в случае достижения личностью таких результатов деятельности, которые составляют эпоху в жизни общества, в развитии культуры.

**Генотип** – генетическая конституция, совокупность генов организма, полученная им от родителей. В человеческой популяции единственныые люди, имеющие идентичные генотипы, – монозиготные (однояйцовые) близнецы.

**Гештальтпсихология** – направление в западной психологии, возникшее в Германии в начале XX века. Выдвинувшее программу изучения психики с точки зрения целостных структур (гештальтов), первичных по отношению к своим компонентам. Выступила против выдвинутого структурной психологией (В. Вундт, Э. Б. Титченер и др.) принципа расчленения сознания на элементы и построения из них по законам ассоциации или творческого синтеза сложных психических феноменов. Гештальт (форма, образ, структура) – пространственно-наглядная форма воспринимаемых предметов, чьи существенные свойства нельзя понять путем суммирования свойств их частей.

**Гипноз** – временное состояние сознания, характеризующееся сужением его объёма и резкой фокусировкой на содержании внушения, что связано с изменением функции индивидуального контроля и самосознания. Гипноз возникает в результате специальных воздействий гипнотизёра или целенаправленного самовнушения.

**Графология** – учение о почерке как разновидности выразительных движений, отражающих психологические свойства и психические состояния пишущего. Идея о связи почерка с душевными качествами человека восходит к античности (Аристотель, Теофраст и др.). При некоторых психических заболеваниях почерк больных приобретает специфические признаки. Например, почерк больных шизофренией нередко отличается вычурностью, нарочитой стилизованностью, в силу чего изучение почерка может иметь диагностическое значение в клинике. В криминалистике почерк изучается с целью выявления признаков, позволяющих решать идентификационные задачи, т. е. путём сравне-

ния с образцами почерка решать вопрос о принадлежности текста конкретному исполнителю

**Гуманистическая психология** – ряд направлений в современной психологии, которые выделились в начале 60-х годов XX века как протест против доминирования бихевиоризма и психоанализа, делавших основной упор на зависимость личности от её прошлого. По мнению представителей этих направлений, главное – это устремлённость в к будущее, к свободной реализации своих потенций, в особенности творческих, к укреплению веры в себя и возможность достижения «идеального Я».

**Динамичность нервной системы** – свойство нервной системы, характеризующееся лёгкостью возникновения возбуждения и торможения в ходе выработки условных рефлексов. От динамичности нервной системы зависят скорость и успешность первично-го приспособления индивида к новым условиям и высказываний, сделанных ранее.

**Дистресс** – стресс, связанный с выраженными негативными эмоциями и оказывающий вредное влияние на здоровье.

**Дисфория** – злобно-тоскливо-подавленное настроение, сопровождающееся крайней раздражительностью, склонностью к агрессии. Дисфория характерна для некоторых психических заболеваний. В качестве объекта изучения могут выступать как конкретные индивиды, так и разные социальные, классовые, этнические, возрастные группы.

**Диффузия идентичности** – статус эго-идентичности, при котором молодой человек или девушка могут переживать или не переживать кризис идентичности, связанный с выбором карьеры или идеологических убеждений, но, тем не менее, они не делают определённого выбора или ещё очень далёк от того, чтобы сделать выбор.

**Дифференциальная психология** – отрасль психологии, занимающаяся изучением индивидуально-психологических различий. В качестве объекта изучения выступают как конкретные индивиды, так и разные социальные, классовые, этнические, возрастные группы. Чаще всего в центре исследования стоят личностные и интеллектуальные особенности индивида, соотносимые с нейрофизиологическими факторами. Результаты дифференциальной психологии име-

ют важное практическое значение (для определения профессиональной пригодности, профориентации и др.).

**Доминанта** – устойчивый очаг повышенной возбудимости нервных центров, при котором возбуждения, приходящие в центр, служат усилинию возбуждения в очаге, тогда как в остальной части нервной системы широко наблюдаются явления торможения.

**Евгеника** – идея улучшения человеческого вида за счёт контроля над генофондом (разработал Ф. Гальтон). Рассматривается задача повышения рождаемости одарённых людей. Основные разработки ведутся в следующих направлениях: расшифровка генома человека, оплодотворение в пробирке, генная инженерия и др. Основывается на данных генетики и Психогенетики.

**Естественный эксперимент** – экспериментальная стратегия, разработанная А.Ф. Лазурским в 1910 г. Эксперимент проводится в условиях, близких к обычной деятельности испытуемого, но он не знает, что участвует в исследовании. За счёт этого достигается большая чистота эксперимента. Основными методами являются наблюдение и беседа с испытуемым, результаты чего обрабатываются качественно.

**Женевская школа генетической психологии** – направление в исследовании психического развития ребёнка, созданное Ж. Пиаже и его последователями. Предмет изучения – происхождение и развитие интеллекта у ребёнка; главная задача – исследование механизмов познавательной деятельности ребёнка, которые скрыты за внешней картиной его поведения; основной метод исследования – клиническая беседа, ориентированная не на фиксацию внешних признаков явления, а на процессы, которые приводят к их возникновению.

**Защитные механизмы** – совокупность бессознательных приёмов, с помощью которых человек берегает себя от психологических травм.

**Идентификация** – психологический процесс отождествления индивидом себя с другим человеком, группой колLECTивом, помогающий ему успешно овладевать различными видами социальной деятельности, усваивать и

преобразовывать социальные нормы и ценности, принимать социальные роли.

**Имплицитная теория личности** – житейские представления о структуре и механизмах функционирования личности, сформированные не в научном исследовании, а в повседневной жизни (например, если ревнует, то любит). Подобные представления могут функционировать на уровне неосознанных, интуитивных установок. В целом имплицитная теория бывает достаточно адекватной, соответствующей тем свойствам человека, которые фиксируются в научном исследовании.

**Импринтинг** – запечатление; специальная форма научения животных, при которой в ранний период жизни (после рождения в первые дни) в их памяти фиксируются необходимые признаки объектов и (или) явлений. Процесс импринтинга совершается чрезвычайно быстро, без внешнего подкрепления. Обеспечивает животным охрану потомства (следование детей за родителями), узнавание родителей, членов сообщества, сородичей, будущих половых партнёров, признаков местности и др.

**Индивидуальная психология** – одно из направлений психологии, основанное австрийским психологом А. Адлером. Он исследовал личность без членения её на сознательное и бессознательное. Движущей силой развития рассматривается социальный интерес. При его недоразвитии возможны проявления преступности, наркомании, психопатологических отклонений. Индивидуальная психология дала сильный стимул к развитию социально-психологических и групповых методов терапии и социологических направлений в психологии и медицине – главным образом в США (К. Хорни, Х. Салливан, Э. Фромм, Ф. Александер и др.).

**Инертность** – психофизиологическая характеристика низкой подвижности нервной системы, замедленное переключение с одного вида деятельности на другой.

**Инженерная психология** – отрасль психологии, исследующая процессы и средства информационного взаимодействия между человеком и машиной.

**Инсайт** – озарение, догадка; внезапное нахождение решения какой-либо проблемы; внезапное и не выводимое из прошлого

опыта понимание существенных отношений и структуры ситуации в целом, посредством которого достигается осмысленное решение проблемы.

**Инсинуация** – в общем значении – клеветническое измышление, имеющее целью опорочить кого-либо; злостный вымысел, клевета. Вид намёка, который косвенно порочит или отрицательно характеризует человека.

**Инстинкт** – биологически обусловленное и генетически наследуемое (врождённое) побуждение живого существа к определённому поведению или образу действий.

**Интенция** – конкретное стремление, направленность сознания или мышления на какой-либо объект.

**Интеракция** – взаимодействие или влияние, оказываемое людьми друг на друга; организация взаимодействия между людьми.

**Интроверсия-экстраверсия** – пара типологических признаков, двухполюсная шкала оценки психики личности. Понятия интроверсии-экстраверсии были введены К.Юнгом. Экстраверты – это тип личности (или поведения), который ориентирован в своих проявлениях вовне, на окружающих. Интроверты – тип личности (или поведения), ориентированный вовнутрь или на себя. Общая точка соприкосновения в том, что экстраверты по природе более склонны к активным действиям, нежели интроверты.

**Интроспекция** – способ познания человеком своего сознания, заключающийся в наблюдении собственной психической жизни. Идеи интроспекции как особого метода познания сознания были обоснованы в трудах Р.Декарта и Дж.Локка. В конце XIX возникает ряд вариантов этого метода.

**Интроспективная психология** – обобщённое название ряда психологических концепций. Исследователь, зная о связи собственных переживаний с внешними их проявлениями, строит гипотезу о внутренних переживаниях другого человека на основе его внешне наблюдаемого поведения. Таким образом, ведущим психологическим методом при этом подходе оказывается интроспекция, т.е. субъективное описание внутреннего опыта. Теоретические основания этого методологического направления могут быть найдены в философии XVII века, в трудах Р. Декарта и Дж. Локка.

В период формирования психологии как самостоятельной науки метод наблюдения стал руководящим для немецкого психолога В. Вундта. Он соединил интроспекцию (самонаблюдение) с экспериментальным методом.

Метод интроспекции и интроспективная психология были подвергнуты критике в различных психологических направлениях. В бихевиоризме (при сохранении интроспективного понимания сознания) метод интроспекции отрицался как принципиально ненаучный; в психоанализе он отвергался на основании игнорирования бессознательного. И. М. Сеченов, предложив свою концепцию предмета психологии, считал мифом обоснование существования особого «внутреннего зрения», отличного от объективного (внешнего) наблюдения.

**Интуиция** – способность мысленно оценивать ситуацию и, минуя рассуждения и логический анализ, моментально принимать правильные решения на основе накопленного ранее жизненного опыта, а также под влиянием родовой и генетической наследственности.

**Инфантилизм** – сохранение в психике и поведении взрослого особенностей, присущих детскому возрасту. Индивид, которому свойственен личностный инфантилизм, при нормальном или даже ускоренном физическом и умственном развитии отличается незрелостью эмоционально-волевой сферы.

**Ипохондрия** (ипохондрический синдром) – чрезмерно заботливое отношение человека к своему телу с тревожным наблюдением за собой и страхом за своё здоровье, с мучительными домыслами на эту тему.

**Истерия** – заболевание из группы психогений, представляющее класс неврозов. Характерна демонстративными эмоциональными реакциями (слёзы, смех, крики) и даже судорогами, преходящими параличами, потерей чувствительности, глухотой, слепотой, помрачением сознания, галлюцинациями и т. п.

**Искусственный интеллект** – область исследований, ориентированных на разработку компьютерных программ, способных выполнять функции, обычно ассоциируемые с интеллектуальными действиями человека: анализ, обучение, планирование, решение, творчество.

**Йога** – соединение, сосредоточение мыслей, созерцание. Древнеиндийская религиозно-философская система личностного совершенствования человека, связанная с системой психофизической тренировки, направленной на изменение психики за счёт предельно высоких степеней концентрации внимания. Древнейшие формы йоги разрабатывались вначале в рамках ведийской религии, ритуал которой требовал от жрецов интенсивной концентрации внимания на определённых образах.

**Катарсис** – состояние душевного облегчения после сильных эмоциональных переживаний.

**Кинесика** – совокупность телодвижений (жестов, мимики), применяемых в процессе человеческого общения. Изучение отражения поведения, состояний и отношений людей в их внешних проявлениях позволяет получать дополнительную важную информацию в процессе межличностного общения, способствует взаимопониманию между людьми.

**Когнитивная (познавательной) психология** – одно из ведущих направлений современной психологии, возникла в конце 50 годов XX в. как альтернативная бихевиоризму. Изучает познавательные процессы человеческого сознания. Исследования в этой области обычно связаны с вопросами памяти, внимания, чувств, представления, информации, логического мышления, воображения, способности к принятию решений. Многие положения когнитивной психологии лежат в основе современной психолингвистики.

**Когнитивный стиль** – 1) относительно устойчивые индивидуальные особенности познавательных процессов субъекта, которые выражаются в используемых им познавательных стратегиях; 2) совокупность частных познавательных установок или видов контроля, устанавливаемых набором специально подобранных тестов.

**Конвергентное мышление** – форма мышления, основанная на стратегии точного использования предварительно усвоенных алгоритмов решения определённой задачи. Противоположный термин – дивергентное (креативное) мышление.

**Конгруэнтность** – подлинность, честность, открытость; одно из трёх необходимых и достаточных условий эффективного

психотерапевтичного контакта (наряду с эмпатией и безоценочным позитивным принятием).

**Коллективное бессознательное** – понятие аналитической психологии К.Юнга, обозначающее совокупность наследуемых людьми универсальных неосознаваемых психических структур, механизмов, архетипов, инстинктов, импульсов, образов и т.д., передаваемых от поколения к поколению как субстрат психического бытия, включающий в себя психический опыт предшествующих поколений. Согласно К.Юнгу, основное содержание коллективного бессознательного составляют инстинкты и архетипы. Комплекс неполноценности – ведущий к невротическим отклонениям, психопатологический синдром, который заключается в стойкой уверенности человека в собственной неполноценности как личности.

**Коммуникации вертикальные** – информация, перемещающаяся внутри организации по нисходящей, т.е. с высших уровней на низшие.

**Коммуникационный стиль** – способ, с помощью которого индивид предпочитает строить отношения по данному поводу с другими. Знание стилей помогает определить то, как себя вести с этим стилем, и что можно ожидать от поведения, связанного с этим стилем.

**Компенсация за действия** – внешняя реакция на поведение человека, выражаясь в том, что человек либо что-то приобретает, либо что-то теряет, чего-то добивается или же чего-то не достигает в результате осуществленных им в форме определённого поведения действий.

**Компенсация отрицательная** – реакция на поведение человека, при которой его желаемое поведение сразу же приводит к устранению не желаемых для человека обстоятельств или раздражителей. Например, человек, который не ведёт себя должным образом, подвергается бойкоту окружающих.

**Комплекс неполноценности** – был открыт А.Адлером, изучавшим формы компенсации, складывающиеся у детей с дефектами органического развития. Имеющееся у них чувство неполноценности Адлер рассматривал как следствие дефекта, затем как универсальную движущую силу развития личности, а ещё

позднее – как следствие фruстрации потребности в преодолении неблагоприятных обстоятельств. Неспособность компенсировать дефект или справиться с жизненной ситуацией и тем самым преодолеть чувство собственной неполноценности влечёт за собой перерастание последнего в комплекс неполноценности.

**Континуум** – непрерывность, неразрывность явлений, процессов.

**Конформизм** – податливость личности реальному или воображаемому давлению группы, которое проявляется в изменении её поведения и установок в соответствии с ранее не разделяемой позицией большинства. Некритическое принятие человеком чужого неправильного мнения, сопровождаемое неискренним отказом от собственного мнения, в правильности которого человек внутренне не сомневается.

**Концепция** – 1) система взглядов, то или иное понимание явлений, процессов; 2) единый, определяющий замысел, ведущая мысль какого-либо произведения, научного труда и т.д.

**Корреляционный анализ** – В психологии статистический метод оценки формы, знака и тесноты связи исследуемых признаков или факторов. Широкое применение в психологических исследованиях находит также коэффициент связи, который рассчитывается в случае простейшей классификации.

**Личность** – устойчивая система социально значимых черт, характеризующих индивида; продукт общественного развития и включения индивидов в систему социальных отношений посредством активной предметной деятельности и общения. Формирование личности происходит в процессах социализации индивидов и направленного воспитания: освоения ими социальных норм и функций посредством овладения многообразными видами и формами деятельности.

**Лабильность** – подвижность, неустойчивость, изменчивость (например, психики, физиологического состояния пульса, температуры тела и т. д.).

**Лапидарный** – предельно краткий, сжатый, выразительный слог, стиль.

**Манипулирование** – сложное, запутанное действие; ловкая подделка, подтасовка; система приёмов и способов воздействия

на сознание с целью навязывания каких-либо идей или введения в заблуждение.

**Манипуляция психологическая** – вид психологического воздействия, используемого для достижения одностороннего выигрыша посредством скрытого побуждения партнёра по общению к совершению определённых действий, предполагает известный уровень сноровки и мастерства при его проведении.

**Маргинальная личность** – личность, у которой не сформирована прочная, однозначная, согласованная система социальных ориентаций. Такие личности испытывают эмоциональные проблемы, внутренний разлад.

**Маскулинность и фемининность** – а) совокупность телесных, психических и поведенческих признаков, отличающих среднестатистического мужчину от женщины. б) нормативные представления и установки, какими должны быть мужчины и женщины.

**Медитация** – приём психической тренировки, принимающий различные формы в зависимости от культурно-исторического окружения. Достигается путём сосредоточенности на одном объекте и устранения всех факторов, рассеивающих внимание, как внешних (звук, свет), так и внутренних (физическое, эмоциональное и другие напряжения).

**Межличностные отношения** – система установок, ориентаций и ожиданий членов группы относительно друг друга, определяющихся содержанием и организацией совместной деятельности и ценностями, на которых основывается общение людей.

**Менеджмент** – совокупность современных принципов, методов, средств и форм управления предприятием в условиях рыночной экономики в целях достижения наивысшей эффективности и увеличения прибыли.

**Метапсихология** – термин, предложенный Фрейдом для обозначения наиболее общих теоретических основ психоанализа. Описывает психические процессы в аспектах (подходах) динамических, топических и экономических отношений. Экономический аспект относится к понятию «энергия» и описывает психические явления через процессы возбуждения, распределения энергии, связывания, катексиса (направленности), разрядки. *Динамиче-*

*Ский аспект* описывает психические феномены как результат столкновения и сложения сил или первичных влечений (влечение к жизни и вление к смерти), каждое из которых имеет источник, величину и объект. *Топографический аспект* относится к понятиям и формулировкам, которые характеризуют конструкции психического аппарата (сознание, предсознательное и бессознательное, а также Ид, Эго и Суперэго).

**Меркантильность** – корыстолюбие, расчётливость, торгашество.

**Метод проб и ошибок** – способ выработки новых форм поведения в проблемных ситуациях, широко используемый бихевиоризмом для объяснения научения как вероятностного процесса. Гештальтпсихология подвергла этот способ критике, противопоставив ему решение проблемы путём инсайта (озарения, внезапной догадки). Непродуктивность и теоретическая слабость такого противопоставления была показана И. П. Павловым. Своё значение метод проб и ошибок сохранил лишь в узкой сфере искусственно создаваемых ситуаций; в частности, он вошёл в состав конструктивных принципов кибернетических устройств.

**Метод свободных ассоциаций** – исследовательский, диагностический и терапевтический приём психоанализа. Основан на использовании феномена ассоциативности мышления для познания глубинных (преимущественно бессознательных) психических процессов и явлений и применения полученной информации для коррекции и лечения функциональных расстройств психики, посредством осознания пациентами причин, источников и характера их проблем.

**Модальность** – категория, характеризующая способ действия или отношение к действию. В psychology форма отражения раздражителя в определённой сенсорной системе (зрительной, слуховой, тактильной). Модальные характеристики ощущений, в отличие от других их характеристик (пространственных, временных и т.п.), отражают свойства объективной реальности в специфически закодированной форме (длина световой волны отражается как цвет, частота звуковых волн – как тон и т. д.). Понятие модальности, наряду с ощущениями, относится и ко многим

другим психическим процессам, описывая качественные характеристики когнитивных (познавательных) образов любого уровня.

**Мотивация** – побуждения, вызывающие активность организма и определяющие её направленность. Термин «мотивация» в широком смысле используется во всех областях психологии, исследующих причины и функции в регуляции поведения человека и животных. Неосознаваемый или осознаваемый образ цели, который стимулирует поведение, ориентирует его на удовлетворение определённых потребностей, называется мотивом.

**Мотивация по принципу «кнута и пряника»** – намеренное и интенсивное использование внешних поощрений и наказаний для мотивации сотрудников, сходное с легендарным методом, заставлявшим двигаться осла.

**Моторика** – вся сфера функций двигательного аппарата организма, объединяющая их биомеханические, физиологические и психологические аспекты.

**Мышление образное** – процесс познавательной деятельности, направленный на отражение существенных свойств объектов (их частей, процессов, явлений) и сущности их структурной взаимосвязи. В данном типе мышления используются в основном средства выделения, формирования, преобразования и обобщения содержания отражения образной формы.

**Мышление визуальное** – творческие решения проблемных задач в плане образного моделирования. Основой визуального мышления выступает наглядно-действенное и наглядно-образное мышление, где при уподоблении предметно-практических и чувственно-практических действий свойствам объектов формируются внешние перцептивные действия. В дальнейшем происходит сокращение и интериоризация этих действий. В развитой форме этот вид мышления характерен для успешных архитекторов и дизайнеров.

**Мышление дискурсивное** – форма мыслительной стратегии, в которой происходит последовательный перебор различных вариантов решения задачи, чаще всего на основе связного логического рассуждения, где каждый последующий шаг обусловлен результатом предыдущего. Различают дедуктивные и индуктивные умозаключения. Часто дискурсивное мышление противопоставляют интуитивному.

**Мышление комплексное** – понятие, использовавшееся Л.С. Выготским для обозначения стадии в развитии понятий ребёнка, находящейся между синкетами и истинными понятиями, характеризующиеся эмпирическими обобщениями на основе воспринимаемых отношения между предметами.

**Мышление практическое** – мышление, в котором решение проблем осуществляется во внешней практической деятельности. В отличие от теоретического мышления, здесь не ставится задача выработки новых методологических средств, которые можно переносить в принципиально иные ситуации.

**Мышление продуктивное** – творческое мышление, умение решать новые нестандартные задачи.

**Мышление теоретическое** – мышление, пользуясь которым человек в процессе решения задачи обращается к понятиям, выполняет действия в уме, непосредственно не имея дела с опытом, получаемым при помощи органов чувств. Он обсуждает и ищет решение задачи с начала и до конца в уме, пользуясь готовыми знаниями, полученными другими людьми, выраженными в понятийной форме, суждениях, умозаключениях.

**Навязчивые состояния** – непроизвольные, внезапно проявляющиеся в сознании тягостные мысли, представления или побуждения к действию. Хотя больной часто относится к навязчивым состояниям как к болезненным и мешающим ему явлениям, бороться с ними он не в состоянии. Например, в случае навязчивого страха заражения, который сопровождается бесконечным мытьем рук, пациент понимает, что страх его нелогичен, глупо мыть руки «до дыр», ошпаривать яблоко кипятком и т.п. Подобные состояния являются основным симптомом при некоторых неврозах, встречаются также при шизофрении, психопатиях, органических поражениях мозга. Иногда они возникают у здоровых людей при утомлении, тревоге. При тяжёлых формах навязчивых состояний у больных наблюдаются парадоксальные формы реагирования: максимально усиленные защитные реакции против мнимых опасностей при резком ослаблении адекватных форм реагирования на реальные вредности или угрозы.

**Надсознательное** – не поддающийся индивидуальному сознательно-волевому контролю уровень психической активности личности при решении творческих задач.

**Направленность личности** – совокупность устойчивых интересов, склонностей, убеждений и других мотивов, в которых выражаются мировоззрение человека, его поведение и деятельность независимо от конкретных условий

**Нарциссизм** – половая перверсия. Характеризуется эротическим влечением к своему собственному телу. При этом основой достижение сексуального удовлетворения выступает любование своим обнажённым телом, его поглаживание. Название дано по имени героя древнегреческой мифологии Нарцисса, влюбившегося в своё отражение в воде. В более широком смысле нарциссизм – это самовлюблённость, любая форма любви к себе.

**Неврозы** – группа наиболее распространенных нервно-психических расстройств, психогенных по своей природе, в основе которых лежит непродуктивно и нерационально разрешаемое противоречие между личностью и значимыми для неё сторонами действительности, сопровождаемое возникновением болезненно-тяжостных переживаний неудачи, неудовлетворения потребностей, недостижимости жизненных целей, невосполнимости потери и т.д. Это противоречие – невротический конфликт, закладывается преимущественно в детстве в условиях нарушенных отношений с микросоциальным окружением, в первую очередь, с родителями.

**Невротизм** – состояние, характеризующееся эмоциональной неустойчивостью, тревогой, низким самоуважением, вегетативными расстройствами. Невротизм не следует отождествлять с неврозом, так как невротические симптомы может обнаруживать и здоровый человек. Невротизм измеряется, как правило, с помощью специальных шкал или личностных опросников.

**Негативизм** – немотивированное поведение субъекта, проявляющееся в действиях, намеренно противоположных требованиям и ожиданиям других индивидов или социальных групп. Негативизм как ситуативная реакция или как личностная черта (за исключением клинических случаев бессмысленного сопротивления) обусловлен потребностью субъекта в самоутверждении, в

защите своего «Я», а также является следствием сформированного эгоизма субъекта и его отчуждения от нужд и интересов других людей. Наиболее выражены явления негативизма у детей в периоды возрастных кризисов.

**Нейролингвистика** – отрасль психологии, посвященный изучению мозговых механизмов речевой деятельности в норме и при локальных поражениях мозга.

**Нейролингвистическое программирование** – комплекс моделей, техник и операционных принципов (контекстуально-зависимых убеждений), применяемых, главным образом, как подход к личностному развитию посредством моделирования эффективных стратегий (мыслительных и поведенческих).

**Нейропсихология** – раздел психологии, посвящённый изучению мозговых механизмов высших психических функций на материале наблюдений за локальными поражениями головного мозга.

**Некрофилия** – сексуальное отклонение, выраженное в половом влечении к трупам, а также секс с трупами. Может рассматриваться как разновидность фетишизма или как самостоятельное расстройство полового предпочтения.

**Неоклассическая школа.** Возникла в 30-50 годы XX века на Западе в противовес классической. Её называли *школой человеческих отношений*, поскольку она акцентировала внимание на сложности проблемы человеческого фактора, разрешение которой является главной задачей управления персоналом.

Основатель – американский психолог Эри Элтон Мэйо (1880 – 1949). Представители этого направления считали, что чёткое разделение и нормирование труда не всегда ведут к повышению производительности труда. Необходимо стремиться к тому, чтобы работники предприятий реализовывали свои потенциальные возможности. На основе экспериментальных данных Элтон Мэйо, установил, что чётко организованные рабочие операции и хорошая зарплата не всегда ведут к повышению производительности труда. Он ввёл понятие «хаотический эффект», означающий склонность людей к отклоняющемуся от нормы поведению. Это происходит, когда они понимают, что к ним относятся необъективно, или когда они являются объектом эксперимента.

**Неофрейдизм** – направление в психологии и философии, развившееся в конце 1930-х годов из ортодоксального *фрейдизма* в процессе соединения психоанализа с американской социологической и этнографической теориями. Главные представители – К. Хорни, Х. С. Салливан, Э. Фромм.

Фрейд в основе мотивации поведения и деятельности человека усматривал глубинные подсознательные процессы при ведущей роли сексуального *либидо* (желание, страсть, влечение) и сублимации (вытеснение и преобразование сексуальных влечений в иные виды деятельности). В противоположность Фрейду, представители неофрейдизма в основе мотивации поведения человека ставят не конституцию организма и наследственно предопределённые влечения, а общественно-культурные воздействия.

**Неформальная группа** – 1) сотрудники, объединённые по их собственной воле на основе взаимных симпатий, дружеских отношений для достижения определённой цели. Такие группы могут быть организованы из сотрудников, которых объединило недовольство руководителем. Сила воздействия неформальных групп достаточно большая в организации, а при определённых условиях может стать доминирующей и свести на нет усилия руководства.

**Нервная система** – совокупность нервных образований у животных и человека, с помощью которых осуществляется восприятие действующих на организм раздражителей, обработка возникающих при этом импульсов возбуждения, формирование ответных реакций. Благодаря Н. с. обеспечивается функционирование организма как единого целого. Н. с. включает центральную (головной и спинной мозг), периферическую (чувствительные и двигательные нервы, рецепторы) и вегетативную Н. с. (обслуживает мышцы внутренних органов и железы).

**Нонконформизм** – инакомыслие, бунтарство, стремление не соглашаться с мнением большинства и поступать наоборот.

**Общественное сознание** – проникновение морали и этики в процессы общественного развития в условиях ценностно-регулятивного механизма формирования нравственного понятия в обществе.

**Одиозный** – нежелательный, неприятный; вызывающий крайне отрицательное отношение к себе.

**Оно** (Ид) – один из компонентов структуры личности в психоанализе. Представляет собой локализованное в бессознательном средоточие инстинктивных побуждений – сексуальных либо агрессивных, стремящихся к немедленному удовлетворению независимо от отношения субъекта к внешней реальности. Оно иррационально и поэтому находится в антагонизме со Сверх-Я (Супер-Эго), включающем моральные стандарты и запреты.

**Онтогенетика (Биология развития)** – раздел биологии, всесторонне изучающий процессы и движущие силы индивидуального, развития организма.

**Онтогенез** – процесс развития индивидуального организма. В психологии – формирование основных структур психики индивида.

**Отчуждение** (в психологии) – проявление таких жизненных отношений субъекта с миром, при которых продукты его деятельности, он сам, а также другие индивиды и *социальные группы*, являясь носителями определённых норм, установок и ценностей, осознаются как противоположные ему самому (от несходства до неприятия и враждебности). Это выражается в соответствующих переживаниях субъекта: чувствах обособленности, одиночества, отвержения, потери Я и пр. В психологии это понятие впервые было использовано З. Фрейдом для объяснения патологического развития личности в чуждой и враждебной его естественной природе культуре.

**Патopsихология** – раздел медицинской психологии, изучающий закономерности распада психической деятельности и свойств личности при болезни. Анализ патологических изменений осуществляется на основе сопоставления с характером формирования и протекания психических процессов, состояний и свойств личности в норме.

**Перцепция** – восприятие, представление, отражение.

**Психическая реабилитация** – система медико-психологических, педагогических, социальных мероприятий, направленных на восстановление, коррекцию или компенсацию нарушенных психических функций, состояний, личностного и социально-трудового ста-

туса больных и инвалидов, а также лиц, перенесших заболевание, получивших психическую травму в результате резкого изменения социальных отношений, условий жизни и т. д.

**Психоанализ** – направление психологии и психиатрии, созданное Фрейдом для анализа и выявления мотивов поведения личности и рассматриваемое как совокупность способов выявления в психотерапевтических целях особенностей, переживаний и действий человека, обусловленных неосознаваемыми мотивами.

**Психология управления** – область психологии; изучает психологические возможности и особенности человека в процессе трудовой деятельности, позволяет целенаправленно использовать законы психологии в организации управления. Принципы и методы психологии управления используются: при подборе и расстановке кадров, формировании трудовых коллективов; при организации стимулирования работы, укреплении дисциплины и повышении ответственности за результаты работы; при создании и поддержании благоприятного психологического климата, способствующего максимальному раскрытию способностей личности и т.п.

**Патопсихология** – раздел медицинской психологии, изучающий закономерности изменения психической деятельности и свойств личности при психических и соматических заболеваниях. Патопсихология изучает психические расстройства, в первую очередь, экспериментально-психологическими методами, данные которых сопоставляются с историей жизни заболевшего человека.

**Перцепция** – восприятие, представление отражение; целостное отражение предметов, ситуаций и событий, возникающее при непосредственном воздействии физических раздражителей на рецепторные поверхности органов чувств. Будучи необходимым этапом познания, оно всегда в большей или меньшей степени связано с мышлением, памятью, вниманием, направляется мотивацией и имеет определённую аффективно-эмоциональную окраску. В современной психологии то же, что восприятие.

**Поведение** – целенаправленная активность животного организма, служащая для осуществления контакта с окружающим миром. В основе поведения лежат потребности животного организма, над которыми надстраиваются исполнительные действия,

служащие их удовлетворению. Генезис (происхождение) форм поведения обусловлен усложнением условий среды обитания, в частности, переходом из гомогенной в предметную, а затем социальную среду.

**Пограничные состояния** – обозначение слабых, стёртых форм нервно-психических расстройств, находящихся вблизи условной границы между психическим здоровьем и выраженной патологией (неврозы, психосоматические расстройства и т.д.).

**Подсознание** – собирательное понятие, которым обозначают различные неосознаваемые системы психики или их совокупность (например, предсознательное и бессознательное) или их совокупность. Понятие введено Э. Платнером во второй половине XVIII в. В учении З.Фрейда понятие «подсознание» практически не употреблялось, хотя именно психоанализ непреднамеренно содействовал популяризации этого понятия и его внедрению в общественное сознание и язык обыденной жизни.

**Поступок** – сознательно совершённое человеком и управляемое волей действие, исходящее из определённых убеждений. Сознательное действие, реализованный акт свободной воли, личностная форма поведения, в котором осуществляется самостоятельный выбор целей и способов поведения, часто противоречащий общепринятым правилам.

**Постфрейдизм** – собирательное понятие, посредством которого обозначают совокупность разнообразных реформаторских, модернистских и прочих направлений, течений и школ, в той или иной мере разделяющих и развивающих идеи Фрейда. Обычно к постфрейдизму относят: индивидуальную психологию (Адлер и др.), аналитическую психологию (Юнг и др.), сексуально-экономическую социологию (Райх и др.), неофрейдизм (Салливан, Фромм, Хорни и др.), социометрию (Морено и др.), психоисторию (Эриксон и др.) и т. д. В семантических рамках постфрейдизма могут быть интерпретированы также экзистенциальный психоанализ (Бинсангер и др.) и структурный психоанализ (Лакан и др.).

**Проксемика** – область социальной психологии и семиотики, занимающаяся изучением пространственной и временной знаковой системы общения.

**Прострация** – состояние предельной физической и нервно-психической истощённости, расслабленности, беспомощности.

**Психика** – высшая форма взаимосвязи живых существ с предметным миром, выраженная в их способности реализовывать свои побуждения и действовать на основе информации о нём. На уровне человека психика приобретает качественно новый характер, в силу того, что его биологическая природа преобразуется социо-культурными факторами, благодаря которым возникает внутренний план жизнедеятельности – сознание, а индивид становится личностью. В течение многих веков психика обозначалась термином «душа».

**Психоанализ** – 1) теоретическое направление в психологии, восходящее к идеям З.Фрейда; 2) особая методология исследования психики; 3) психотерапевтический метод исследований З.Фрейда. Основными техническими средствами психоанализа являются: 1) анализ свободных ассоциаций; 2) анализ снов и толкование сновидений; 3) анализ и толкование различных ошибочных непреднамеренных (случайных) симптоматических действий повседневной жизни. Согласно З.Фрейду, психоанализ занимает «среднее место» между медициной и философией.

**Психология управления** – отрасль, изучающая психологические закономерности управляемой деятельности. Основная задача психологии управления – анализ психологических условий и особенностей управляемой деятельности с целью повышения эффективности и качества работы в системе управления. Процесс управления реализуется в деятельности руководителя, в которой психология управления выделяет следующие моменты: диагностика и прогнозирование состояния и изменений управляемой подсистемы; формирование программы деятельности подчинённых, направленной на изменение состояний управляемого объекта в заданном направлении; организация исполнения решения. В личности руководителя психология управления различает его управляемые потребности и способности, а также его индивидуальную управляемую концепцию, включающую сверхзадачу, проблемное содержание, управляемые замыслы и внутренне принятые личностью принципы и правила управления.

**Психопатия** – патология характера, при которой наблюдается практически необратимая выраженность личностных свойств, препятствующих его адекватной адаптации в социальной среде. Различают психопатии ядерные (врожденные или конституциональные) и приобретённые. Последние возникают как следствие травмы головного мозга, инфекции, интоксикации, психотравмы и т.д. Конституциональные психопатии обусловлены врождённой неполноценностью нервной системы, вызванной факторами наследственности, вредностями, воздействующими на плод, родовой травмой и т.п.

**Психометрика** (психометрия) – область психологии, изучающий теоретические и методологические проблемы психологических измерений. Занимается разработкой математических моделей психологического измерения (например: модель Терстуна, модель многомерного шкалирования, модель латентных черт и т. д.), регламентирует экспериментальную проверку по критериям валидности, надёжности и пр. выявляемых психологических свойств. Термин появился в первой половине XVII века в трудах немецкого философа Х. Вольфа.

**Психотерапия** – комплексное лечебное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических, нервных и психосоматических расстройствах. Условно различают клинически ориентированную психотерапию, направленную преимущественно на смягчение или ликвидацию имеющейся симптоматики, и личностно ориентированную психотерапию, ставящую задачей содействие пациенту в изменении его отношений к социальному окружению и собственной личности. Методы клинической психотерапии – гипноз, аутогенная тренировка, внушение и самовнушение, рациональная терапия и др.

**Релаксация** – глубокое мышечное расслабление, сопровождающееся снятием психического напряжения. Релаксация может быть как непроизвольной, так и произвольной, достигнутой в результате применения специальных психофизиологических техник. Снятие напряжения после сильных переживаний или физических усилий. Релаксация может быть непроизвольной (расслабленность при отходе ко сну) и произвольной, вызываемой

путём принятия спокойной позы, представления состояний, соответствующих покою, расслабления мышц, вовлечённых в различные виды активности. Эффективным методом обучения релаксации является установление обратной связи с помощью приборов, фиксирующих уровень биоэлектрической активности и делающих его доступным восприятию обучающегося. Релаксация – один из вспомогательных приёмов спортивной тренировки, аутогенной тренировки, логопедической работы и т.д.

**Рефлекс** – опосредованная нервной системой закономерная ответная реакция организма на раздражитель. Рефлекторный принцип в деятельности мозга был сформулирован Р. Декартом в первой половине XVII в., хотя сам термин вошёл в науку на столетие позже.

**Рефлексия** – процесс самопознания субъектом внутренних психических актов и состояний. Понятие рефлексии возникло в философии и означало процесс размышления индивида о происходящем в его собственном сознании.

**Рецессия** - относительно умеренное, некритическое падение деловой активности производства, замедление темпов экономического роста, обычно определяемое как последовательное уменьшение реального валового национального продукта.

**Рецептор** – периферическая специализированная часть анализатора, посредством которой только определённый вид энергии трансформируется в процесс нервного возбуждения. Делятся на экстероцепторы (обонятельные, слуховые, зрительные, вкусовые), интероцепторы (сигнализируют о раздражителях внутренней среды организма) и проприоцепторы (сигнализируют о состоянии опорно-двигательной системы).

**Рефлексия** – процесс самопознания субъектом внутренних психических актов и состояний. Понятие возникло в философии и означало процесс размышления индивида о происходящем в его собственном сознании

**Ригидность** – заторможенность мышления, проявляющаяся в трудности отказа человека от однажды принятого способа мышления и действий; затруднённость (вплоть до полной неспособности) в изменении намеченной субъектом программы деятельности в условиях,

объективно требующих её перестройки. Выделяют когнитивную, аффективную и мотивационную ригидность.

**Самость** – в аналитической психологии К. Юнга архетип, глубинный центр и выражение психологической целостности отдельного индивида. Выступает как принцип объединения сознательной и бессознательной частей психики и, одновременно с этим, обеспечивает вычленение индивида из окружающего его мира. По Юнгу, самость есть не только центр, но и полный круг, весь тот объём, включающий в себя и сознание и бессознательное: она есть центр суммативной целостности, как «Я есть центр сознания». Символическим выражением самости Юнг считал изображение буддийской мандалы. Мандала – это сакральный символ, используемый при медитациях в буддизме, ритуальный предмет, символизирующий сферу обитания божеств, модель вселенной.

**Самоопределение личности** – сознательный акт выявления и утверждения собственной позиции в проблемных ситуациях.

**Самооценка** – оценка личностью самой себя, своих возможностей, качеств и места среди других людей. Является важным регулятором её поведения.

**Саморегуляция** – процесс управления человеком собственными психологическими и физиологическими состояниями, а также поступками.

**Сангвиник** – субъект, характеризующийся высокой психической активностью, энергичностью, работоспособностью, быстротой и живостью движений, разнообразием и богатством мимики, быстрым темпом речи. Сангвиник стремится к частой смене впечатлений, легко и быстро отзывается на окружающие события, общителен. Эмоции – преимущественно положительные – быстро возникают и быстро меняются. Сравнительно легко и быстро он переживает неудачи. При неблагоприятных условиях и отрицательных воспитательных влияниях подвижность может вылиться в отсутствие сосредоточенности, неоправданную спешность поступков, поверхностность.

**Санскрит** – один из основных древнеиндийских языков indoевропейской языковой семьи, получивший литературную обработку. Распространён в Северной Индии с 1 в. до н. э. Отличается

строго нормализованной грамматикой, унифицированной системой правил. На Санскрите написаны произведения художественной, религиозной, философской, юридической и научной литературы, оказавшие влияние на культуру Юго-Восточной и Центральной Азии и Западной Европы. В Индии Санскрит используется как язык гуманитарных наук и культа, в узком кругу – как разговорный язык.

**Сверх-Я (супер-эго)** – один из компонентов структуры личности в теории З. Фрейда. Складываясь в раннем детстве под влиянием воспитания, *Сверх-Я* представляет собой систему моральных чувств и требований к поведению, поступкам и решениям Эго («Я») субъекта. Механизмом формирования *Сверх-Я* выступает идентификация со *Сверх-Я* родителей и других воспитателей. Отсюда *Сверх-Я* является носителем традиций и ценностей, передающихся из поколения в поколение, и трудно поддаётся изменениям. *Сверх-Я* присущи несколько взаимосвязанных функций. К ним относятся: функция совести, функция самонаблюдения как необходимая предпосылка контролирующей деятельности совести, и функция формирования *Я-идеала*. Если Эго поддаётся чрезмерному желанию наслаждения под давлением *Оно (Ид)* и делает что-либо вопреки велению совести, то неизбежно наказание Эго в форме чувства стыда и раскаяния. Одной из функций *Сверх-Я* выступает формирование *Я-идеала*, с которым Эго (*Я*) соизмеряет себя, к которому стремится и чьё требование постоянного самосовершенствования старается выполнить. *Сверх-Я* находится в постоянном антагонизме с *Оно (Ид)*, запрещая Эго выполнять его стремления и желания.

**Свойства нервной системы** – устойчивые особенности нервной системы, влияющие на индивидуальные психологические особенности человека. Различают три основных свойства нервной системы: сила, подвижность и уравновешенность.

**Связующие процессы** – процессы принятия решений и коммуникации, которые связывают четыре управлительские функции (планирования, организации, мотивации, контроля), обеспечивая их взаимозависимость.

**Сентенция** – краткое нравоучительное изречение, афоризм.

**Селективный** – отобранный из какой-либо совокупности по заранее определённым признакам. Например, селективная информация – информация, отобранная по заранее определенным признакам.

**Сензитивность** – повышенная *чувствительности* к происходящим с ним событиям; обычно сопровождается повышенной *тревожностью*, боязнью новых ситуаций, всякого рода испытаний и т. п. Сензитивным людям свойственны робость, застенчивость, впечатлительность, склонность к продолжительному *переживанию* прошедших или предстоящих событий, чувство собственной недостаточности, тенденция к развитию повышенной моральной требовательности к себе и заниженного уровня притязаний.

**Сигнальные системы** – системы нервных процессов, временных связей и реакций, формирующиеся в головном мозге в результате воздействия внешних и внутренних раздражений и обеспечивающие тонкое приспособление организма к окружающей среде. Понятия первая сигнальная система и вторая сигнальная система были введены в науку И. П. Павловым и развиты им в учении о высшей нервной деятельности.

**Сила нервной системы** – одно из основных свойств нервной системы, отражающее предел работоспособности клеток коры головного мозга, то есть их способность выдерживать, не переходя в тормозное состояние, либо очень сильное, либо длительно действующее возбуждение. Выделена и изучена в лабораториях И. П. Павлова, где служила одним из основных параметров для классификации типов высшей нервной деятельности. Сила нервной системы характеризуется также чувствительностью анализаторов: более слабая нервная система является и более чувствительной.

**Симбиоз** – тип взаимоотношений организмов разных систематических групп; совместное существование, взаимовыгодное, нередко обязательное сожительство особей двух или более видов.

**Симптом** – один отдельный признак, частное проявление какого-либо заболевания, патологического состояния или нарушения какого-либо процесса жизнедеятельности, одна отдельная конкретная жалоба больного.

**Симуляция** – поведение, направленное на имитацию болезни или её отдельных симптомов с целью ввести в обман. Моти-

вами симуляции могут быть: достижение определённых льгот, уклонение от обязанностей, стремление обратить на себя внимание (например, при недостатке родительской заботы у детей), потребность в помощи, опеке и т. д.

**Синдром** – сочетание различных симптомов какого-либо заболевания, обусловленных единым механизмом возникновения и развития патологических процессов.

**Скептицизм** – философская позиция, в основе которой лежит сомнение в существовании какого-либо надёжного критерия истины.

**Сновидения** – субъективное восприятие некоторой реальности, которая может включать в себя изображения, звуки, голоса, слова, мысли или ощущения во время сна. Сновидящий обычно не понимает, что находится во сне, принимая окружающее за реальность, и обычно не может сознательно воздействовать на сюжет сна.

**Стрессор** – чрезвычайный или патологический раздражитель, значительное по силе и продолжительности неблагоприятное воздействие, вызывающее стресс. Раздражитель становится стрессором либо в силу приписываемого ему человеком значения (когнитивной интерпретации), либо через низшие мозговые сенсорные механизмы, через механизмы пищеварения и метаболизма. В наиболее общей форме различают стрессоры *физиологические* (чрезмерные боль и шум, воздействие экстремальных температур, приём ряда лекарственных препаратов, например, кофеина или амфетаминов) и *психологические* (информационная перегрузка, соревнование, угроза социальному статусу, самооценке, ближайшему окружению и др.).

**Стрессовое расстройство посттравматическое** – психическое состояние человека, характеризующееся комплексом взаимосвязанных признаков (симптомов), возникающих у человека как следствие экстремального травматического стрессового воздействия. К травматическим событиям относятся: участие в боевых действиях, насильственные нападения на личность (сексуальное или физическое насилие, ограбление, групповое нападение), пребывание в качестве заложника, террористические нападения, содержание в качестве военнопленных и т.п.

**Структура организации** – логическое взаимоотношение уровней управления и функциональных областей, построенных в такой форме, которая позволяет наиболее эффективно достигать целей организации.

**Структурная психология** – направление в психологии, развивавшееся Э. Титченером на основе идей В. Вундта, в противовес функциональной психологии. Задачей психологии, по его мнению, является не анализ роли, выполняемой сознанием в поведении, а обнаружение элементарных структур сознания, не поддающихся дальнейшему расчленению, выяснение законов объединения этих частей, а также раскрытие связи психологических элементов с физиологическими процессами. Эта задача решалась прежде всего при помощи метода аналитической интроспекции.

**Сублимация** – процесс и один из основных защитных механизмов психики преобразования энергии сексуального влечения (либидо), характеризующийся заменой сексуальной цели на цель «более отдалённую и более ценную в социальном отношении». Понятие сублимации было введено З.Фрейдом в 1900 г. Согласно психоанализу, сублимация является одним из основных источников художественного творчества и интеллектуальной деятельности и обеспечивает их энергетическую основу.

**Суггестия** – внушение, воздействие на воображение, подсознание.

**Суггестивность** – внушаемость; в поэзии активное воздействие на воображение, эмоции, подсознание читателя посредством отдалённых тематических, образных, ритмических, звуковых ассоциаций

**Телепатия** – не подтверждённое современной наукой парапсихологическое явление передачи мыслей и чувств на расстояние и оказание, таким образом, воздействия на живые и неживые объекты, без применения каких-либо технических средств.

**Темперамент** – характеристика индивида со стороны его динамических особенностей: интенсивности, скорости, темпа, ритма психических процессов и состояний. Различают четыре типа высшей нервной деятельности: 1) сильный, уравновешенный, подвижный; 2) сильный, уравновешенный, инертный; 3) сильный, неуравновешенный; 4) слабый. Первому типу соот-

ветствует темперамент сангвиника, второму – флегматика, третьему – холерики, четвёртому — меланхолика. Темперамент относительно устойчив и мало подвержен изменениям, однако может изменяться в процессе онтогенеза; не характеризует содержательную сторону личности (направленность, мотивацию, ценностные ориентации, мировоззрение) и не определяет непосредственно содержательные черты личности.

**Теоретическая психология** – отрасль науки, предметом которой служат принципы и основания построения психологических теорий.

**Толерантность** – терпимость к чужому образу жизни, поведению, обычаям, чувствам, мнениям, идеям, верованиям.

**Третировать** – обращаться пренебрежительно, свысока; относиться с презрением.

**Тривиальный** – неоригинальный, банальный.

**Установка** – готовность, предрасположенность к определённым действиям или реакциям на конкретные стимулы.

**Факторный анализ** – совокупность методов многомерного статистического анализа, применяемых для изучения взаимосвязей между значениями переменных. С помощью факторного анализа возможно выявление скрытых (латентных) переменных (факторов), отвечающих за наличие линейных статистических связей (корреляций) между наблюдаемыми переменными.

**Фанаберия** – ни на чём не основанная кичливость.

**Фанатизм** – слепое и пламенное следование убеждениям, особенно в области религиозно-философской, национальной или политической. Крайняя степень приверженности к каким-либо идеям, верованиям или взглядам; обычно соединён с нетерпимостью к чужим взглядам и стремлением к утверждению своих убеждений, что в решающей степени определяет практически любую её активность и оценочное отношение к окружающему миру.

**Физиогномика** – учение о существовании однозначной связи между внешним обликом человека с его психологическими характеристиками. Основные представления физиогномики зародились в древности. Особенно почитали физиогномику на Восто-

ке. В Китае физиогномика считалась полноправной отраслью медицины. На протяжении веков физиогномика служила предпосылкой для определений многих типологий характеров.

**Флегматик** – характеризующийся низким уровнем психической активности, медлительностью, невыразительностью мимики. Флегматик трудно переключается с одного вида деятельности на другой и приспособливается к новой обстановке. Преобладает спокойное, ровное настроение. Чувства и настроения обычно отличаются постоянством. При неблагоприятных условиях у флегматика может развиться вялость, бедность эмоций, склонность к выполнению однообразных привычных действий. И. П. Павлов считал, что Ф. отличает сильный, уравновешенный, инертный тип нервной системы.

**Фобии** – навязчивый неадекватный страх конкретного содержания, охватывающий субъекта в определенной обстановке и сопровождающийся вегетативными дисфункциями (сердцебиение, обильный пот и т.п.). Фобии встречаются в рамках неврозов, психозов и органических заболеваний головного мозга. При невротических фобиях больные, как правило, осознают необоснованность своих страхов, относятся к ним как к болезненным и субъективно мучительным переживаниям, которые они не в силах контролировать.

**Фрейдизм** – направление, объясняющее развитие и структуру личности иррациональными, антагонистическими сознанию психическими факторами и использующее основанную на этих представлениях технику психотерапии. Возникнувшую как концепция объяснения и лечения неврозов Фрейд в дальнейшем возвёл свои положения в ранг общего учения о человеке, обществе и культуре. Ядро Фрейда образует представление об извечной тайной войне между скрытыми в глубинах индивида бессознательными психическими силами (главной из которых является сексуальное влечение – либидо) и необходимостью выжить во враждебной этому индивиду социальной среде.

**Фрейдомарксизм** – общее обозначение различных течений, стремящихся объединить фрейдизм и марксизм, но руководствуясь при этом разнообразными идеями, ориентациями, принципами и основаниями. Основателем Фрейдомарксизма считается австро-американский психоаналитик **В. Райх**, согласно

которому современная социальная теория должна включать в себя высшие достижения теоретической мысли и их синтез.

**Френология** – учение о связи психических особенностей человека или животного с наружной формой черепа. Создателем френологии является австрийский врач и анатом Ф. Й. Галль. Основная идея: кора головного мозга состоит из ряда центров, в каждом из которых локализована определённая способность человека. При сильном развитии этой способности соответствующий центр мозга также очень развит, что якобы отражается на конфигурации черепа, позволяя составить с помощью специальных измерений френологическую карту, отражающую «шишки способностей» к музыке, поэзии, живописи, храбрости и т. д.

В XIX века френология пользовалась большой популярностью как метод психодиагностики. Однако многочисленные вскрытия показали: череп вовсе не повторяет формы коры головного мозга, поэтому определение по шишкам и впадинам черепа умственных и нравственных особенностей человека антинаучно и беспочвенно.

Развитие нейрофизиологии показало несостоятельность этой теории и общество постепенно потеряло интерес к френологии.

**Фригидность** – сексуальная холодность женщины, проявляющаяся в снижении или отсутствии либидо, сексуальной возбудимости, специфических сексуальных ощущений и оргазма. В прошлом ригидность объяснялась биологическими, конституционными факторами. Однако, по мнению современной сексологии, она в большей мере зависит от психических особенностей и условий воспитания. В современной специальной сексологической литературе понятие ригидности часто заменяется термином «сексуальная дисфункция».

**Фрустрация** – эмоционально тяжелое переживание человеком своей неудачи, сопровождающееся чувством безысходности, крушения надежд.

Исторически проблема фрустрации связана с работами З. Фрейда и его последователей, усматривавших однозначную связь между фрустрацией и агрессией. В рамках бихевиористских теорий фрустрация определялась как изменение или затормаживание ожидаемой реакции при определённых условиях, как помеха в деятельности. В настоящее время многие авторы ис-

пользуют понятие фruстрации и психологического стресса как синонимы; некоторые обоснованно рассматривают фruстрацию как частную форму психологического стресса.

**Фрустрация** – психическое состояние человека, вызываемое трудностями, возникающими на пути достижения цели или решения задачи; переживание неудачи. Фрустрацию можно рассматривать как одну из форм психологического стресса.

**Функциональный потенциал** – диапазон потенциальных возможностей, включающий функциональные службы организации: маркетинг, производство, финансы и так далее, а также навыки общеорганизационного управления, например, развитием, диверсификацией.

**Фурор** – шумный публичный успех.

**Хандра** – мрачное, тоскливое настроение, томительная скука.

**Харизма** – особое свойство, благодаря которому человека оценивают как одарённого особыми качествами и способного оказывать эффективное влияние на других. Харьковская психологическая школа – неформальная организация психологов, которые работали в 30-е годы в научных учреждениях Харькова над развитием идей Л.С. Выготского о деятельностном подходе в психологии. К этой школе принадлежали: А.Н. Леонтьев, А.Р. Лuria, П.И. Зинченко, А.В. Запорожец, П.Я. Гальперин и другие.

**Хиромантия** – одна из древнейших систем гадания об индивидуальных особенностях человека, чертах его характера, пережитых им событиях и его грядущей судьбе – по кожному рельефу ладоней – папиллярным и особенно флексорным линиям. Возникла в глубокой древности и была известна у индусов, халдеев, евреев, греков, римлян и китайцев. Эпоха её наибольшего расцвета в Европе относится к XVI–XVII вв., когда в большинстве немецких, а также других университетов существовали кафедры хиромантии. В своих истоках хиромантия тесно связана с астрологией, поскольку главными признаками руки, которые принимаются во внимание при гадании, являются «семь холмов» на ладони, называемые именами Солнца и шести планет: Венеры, Юпитера, Сатурна, Меркурия, Марса и Луны.

**Холерик** – субъект, характеризующийся высоким уровнем психической активности, энергичностью действий, резкостью, стремительностью, силой движений, их быстрым темпом, порывистостью; склонен к резким сменам настроения, вспыльчив, нетерпелив, подвержен эмоциональным срывам, иногда бывает агрессивным. И. П. Павлов относил холерику к сильному неуравновешенному типу. При отсутствии надлежащего воспитания недостаточная эмоциональная уравновешенность может привести к неспособности контролировать свои эмоции в трудных жизненных обстоятельствах.

**Ценностные ориентации личности** – разделяемые личностью социальные ценности, выступающие в качестве целей жизни и основных средств достижения этих целей и в силу этого приобретающие функцию важнейших регуляторов социального поведения индивидов.

**Чакры** – точки концентрации психической энергии, энергетические центры. На санскрите термин «чакра» означает – энергетическое колесо, силовой круговорот. Каждая чакра отвечает за воплощение в человеке определённых духовных качеств, которые у большинства людей находятся в непроявленном состоянии. После пробуждения (т.е. получения самореализации) они начинают излучать. Физические, ментальные (мыслительные) и эмоциональные проблемы могут быть следствием дисбаланса в одной или нескольких чакрах. Самореализация позволяет пробудить энергию Кундалини (энергии в виде свёрнутого кольца, в образе змеи), находящуюся в спящем состоянии, которая затем, поднимаясь по центральному каналу и наполняя чистой энергией все семь центров, делает возможным спонтанное проявление духовных свойств.

**Страсть** – сильное, глубокое чувство, захватывающее человека надолго.

**Целостная психология** – общее название для ряда школ и направлений в психологии, предложивших и обосновавших целостный подход к анализу различных явлений человеческого сознания и поведения. К ним относят Лейпцигскую школу, гештальт-психологию, Типологическую психологию Австрийскую школу.

**Цензура** – в психоанализе З. Фрейда – функционально-образное представление инстанций, механизмов, сил и тенденций, постоянно фильтрующих различные психические импульсы и препятствующих их проникновению из одной системы психики в другую. Наиболее часто понятие цензура использовалось З. Фрейдом для обозначения: а) разнообразных вытесняющих тенденций, проявляющихся в зоне перехода от бессознательного к сознательному (сознанию) и б) механизма искажения сновидений, осуществляющего пропуск, модификацию и перегруппировку материала сновидений (главным образом, неприемлемых для сознания различных бессознательных влечений). Согласно психоанализу, всё, отклонённое цензурой, находится в состоянии вытеснения. В процессе сна действие цензуры ослабляется, в силу чего вытесненные влечения проявляются в сновидениях.

**Шизофрения** – хроническое психическое заболевание, проявляющееся нарушением согласованности между различными психическими функциями, нарушением процессов мышления и нарастающими изменениями личности в виде замкнутости (аутизм), пассивности и эмоциональной холодности. Острые приступы проявляются тревогой, растерянностью, бессонницей, страхом сойти с ума. Расстройства памяти и интеллекта не характерны, могут наблюдаться в редуцированном виде только в исходе злокачественных форм. Причина заболевания неизвестна, среди прочих этиологических факторов ведущее значение отводят патологической наследственности. Распространённость в разных странах примерно одинакова (около 1% населения). Современное лекарственное лечение и психологическая реабилитация позволяют во многих случаях надолго сохранить социальные функции и работоспособность.

**Шкала ЛейкERTA** – инструмент исследования рынка. Состоит из набора утверждений, которые респондент должен оценить по пятибалльной шкале (например, «полностью согласен», «согласен», «затрудняюсь ответить», «не согласен», «полностью не согласен»). Используется при определении представлений, мнений и отношений к товарам, маркам или магазинам.

**Школа поведенческих наук.** Вопросами поведения человека занимались Тейлор, Вебер и другие учёные. Однако формирование теории организационного поведения как научного направления происходило в 50-60-е годы прошлого века.

Представители этого направления считают, что один из основных факторов повышения производительности труда – это человеческий ресурс. Повышение эффективности работы зависит от отдельного работника, поэтому необходимо создавать условия для развития работника.

**Эвристика** – основанный на беседах, диалогах метод обучения, стимулирующий у учеников развитие активного поиска решений.

**Эвфемизм** – нейтральное по смыслу и эмоциональной «нагрузке» слово или описательное выражение, обычно используемое в текстах и публичных высказываниях для замены других, считающихся неприличными или неуместными, слов и выражений. Например, вместо «беременная» можно использовать «в интересном положении», вместо «сходить в туалет» – «сходить попудрить нос и т.п.

**Эгоцентризм** – сосредоточенность сознания и внимания человека исключительно на самом себе, сопровождающаяся игнорированием того, что происходит вокруг.

**Эдипов комплекс** – одно из центральных понятий фрейдизма, возникающий в раннем детстве комплекс представлений и чувств, главным образом бессознательных, заключающихся в половом влечении к родителю противоположного ему пола и стремлении физически устраниТЬ родителя одного с ним пола. Эдипов комплекс вызывает у индивида чувство вины, приводящее к конфликту в сфере бессознательного. Эдипов комплекс получил название по имени одного из героев древнегреческого мифа, царя Эдипа, который, по преданию, убил своего отца и женился на матери, не зная, что это его родители. У девочки Эдипов комплекс соответствует «комплексу Электры» – (термин введён К. Юнгом), согласно мифу, убившей свою мать из мести за отца.

**Экзистенциальный анализ** – направление современного психоанализа, ориентированное на исследование и коррекцию личности во всей полноте и уникальности её экзистенции

(существования). Ориентирован на исследование подлинного бытия личности, которое обнаруживается при углублении её в себя в ситуации выбора «жизненного плана» и в экзистенциальной коммуникации. Большое значение придаётся изучению межличностных отношений. Создан в 30-х годах XX века швейцарским психиатром *Л. Бинсангером*.

**Экзогенный – эндогенный.** Экзогенный – возникающий в результате воздействия внешних факторов, эндогенный – возникающий, развивающийся вследствие внутренних причин. В психологии эти термины применяются для характеристики источников возникновения психических заболеваний и причин индивидуального своеобразия их протекания. Под эндогенным обычно понимают наследственно обусловленное.

**Эго-идеал** – аспект Суперэго, содержащий определенные стандарты совершенства, которым ребёнка учили родители. Эго-идеалом индивид руководствуется, когда ставит перед собой цели, достижение которых приводит к повышению самооценки и чувству гордости

**Эгоизм** – ценностная ориентация субъекта, характеризуемая преобладанием в его жизнедеятельности корыстных личных интересов и потребностей безотносительно к интересам других людей и социальных групп.

**Эгоцентризм** – морально-психологическое состояние личности (группы), характеризуемое ориентацией на собственные переживания, на достижение своих целей и интересов; взрение, ставящее в центр всего мироздания индивидуальное «Я» человека; крайняя форма индивидуализма и эгоизма.

**Эйфория** – повышенное, радостное настроение, чувство довольства, благополучия, не соответствующие объективным обстоятельствам. В поведенческом плане наблюдается двигательное оживление, многословие, иногда психомоторное возбуждение. В качестве причин эйфории могут выступать олигофрения (форма умственной отсталости), поражения лобных долей мозга, некоторые психические расстройства.

**Экзистенциальная психология** – 1) одно из направлений смерти; 2) свободы, ответственности и выбора; 3) общения, любви и одиночества; 4) поиска смысла существования. Одной из це-

лей экзистенциальной психологии является решение проблемы восстановления аутентичности личности – соответствия её бытия в мире её внутренней природе. В практике современной экзистенциальной психологии используются многие достижения психоанализа. Представители: Л. Бинсвангер, М. Босс, Е. Минковски, Р. Мей, В. Франкл, Дж. Бугенталь.

**Экономические методы управления** – приемы и способы воздействия путём использования таких экономических категорий, как заработка плата, материальное стимулирование и санкции, цена, прибыль, рентабельность, финансы, кредит.

**Экспрессия** – выразительность, яркое проявление чувств, настроений и переживаний. Термины экспрессия и экспрессивность используются в том случае, когда необходимо подчеркнуть степень выраженности духовного мира человека или указать на средства его выражения. Экспрессивные реакции являются внешним проявлением эмоций.

**Экстаз** – высшая степень восторга, воодушевления, иногда переходящая в исступление (состояние крайнего возбуждения, при котором теряется самообладание). Термин, зафиксированный ещё в античной литературе, для обозначения особого состояния сознания, в котором теряются границы между внешним и внутренним. Это состояние сопровождается чувством восторженности, опьянения, отрешённости от действительности, игнорированием реальных внешних ощущений.

**Эмпатия** – способность индивидуума эмоционально откликаться на чувства других людей.

**Эрот (Эрос)** – 1) бог любви; 2) олицетворение любви и сексуальности; 3) персонифицированное обозначение сексуального инстинкта (сексуального влечения), инстинкта жизни и самосохранения. Как общее обозначение любви Эрос получил разнообразные отражения в мифологии, искусстве, философии и психологии (главным образом в психоанализе).

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Адлер А. Индивидуальная психология. – М.: 1986.
2. Ассаджиоли Роберто. Психосинтез. Принципы и техники – М.: Эксмо-пресс, 2002.
3. Бёрн Эрик. Введение в психиатрию и психоанализ для непосвящённых. – М.: Эксмо-пресс, 2002.
4. Бёрн Эрик. Познай себя. – Екатеринбург: ЛИТУР, 2002.
5. Бёрн Эрик. Лидер и группа. – Екатеринбург: ЛИТУР, 2002.
6. Брайнинг Г. Руководство по ведению переговоров. – М., ИНФРА-М, 1996.
7. Дебольский М. Г. Психология делового общения. – М., 1992.
8. Деркаченко В.Г. Деловое общение руководителя. – СПб.: Бизнес пресса. 2004.
9. Джонс Эрнест. Жизнь и творения Зигмунда Фрейда. – Гуманистарий,. 1997.
10. Доценко Е.Л. Психология манипуляции – М: ЧеRo, 1996.
11. Лафта Дж. К. Теория организации: Учебное пособие. – М.: Прoспект, 2003.
12. Лебедева М.М. Вам предстоят переговоры. – М.: Экономика, 1993.
13. Лойко Л. В., Михалькевич Г. Н. Приём зарубежной Делегации. Организационно-протокольное обеспечение. – Мн.,2001.
14. Льюис Ричард Д. Деловые культуры в международном бизнесе: Пер. с англ. – М., 2001.
15. Малашкина М Популярная история психологии. – М.: Вече, 1996.
16. Миханская А.К. Основы риторики. – М., 1996.
17. Митрошенко О. А. Эффективные переговоры. Практическое пособие для деловых людей. – М, 2000.
18. Марков Г.Н. Справочник по конфликтологии, общению и менеджменту. – АЛЬФА, 2000.
19. Мастенбрюк У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации: Пер. с англ. – М.: ИНФРА-М, 1996.
20. Николаева Т. Н., Илларионов С. И. Этикет и мы. – М., 1993.
21. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация. – М.: Изд-во Института Психотерапии, 2000.
22. Панкратов В.Н. Искусство управлять людьми. – М.: Изд-во Института Психотерапии, 1999.
23. Проведение деловых бесед и переговоров. Как добиться своей цели. – Воронеж, 1991.
24. Фишер Роджер, Эртель Дэнни. Подготовка к переговорам: Пер. с англ. – М., 1996.
25. Сайлз Д. Наука обольщения. – СПб.: Питер, 2000.

26. Социальная психология и этика делового общения: Учеб. пособие для вузов /. Под общей ред. проф. В.Н. Лавриненко. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1995.
27. Спивак В.А. Корпоративная культура. – СПб.: Питер, 2001.
28. Стешов А.В. Как победить в споре. – Л., 1991.
29. Популярная история психологии. М.: Вече, 2002.
30. Психология личности: Хрестоматия по психологии личности, Зарубежная психология/ Редактор-составитель Райгородский Д.Я. – М.: Бахрах-М, 2000.
31. Психология личности: Хрестоматия по психологии личности, Отечественная психология/ Редактор-составитель Райгородский Д.Я. – М.: Бахрах-М, 2002.
32. Танаев К. Карнаук И. Практическая психология управления – М.: Аст-пресс книга, 2003.
33. Управление организацией: Энциклопедический словарь под ред. А.Г. Поршнева, А.Я. Кибанова, В.Н. Гунина. – М.: ИНФРА- М, 2001.
34. Фишер Р., Юри У. Путь к соглашению или Переговоры без поражений. – М.: Наука, 1992.
35. Фомин Ю.А. Психология делового общения. – Минск: Амалфея, 2000.
36. Фейджер Роберт, Фейдимен Джеймс. Личность: теории, эксперименты, упражнения. – СПб.: прайм – ЕВРОЗНАК, 2002.
37. Фрейд З. Избранное / Сост., общ. ред. и предисл. А. Белкино. – М, 1990.
38. Фрейд З. Психодиагностика / СПб. Питер. 2001.
39. Хермани Дуглас, Грюнберг Майкл. Язык памяти. – М. Эксмо-пресс, 2001.
40. Литвинцева Н.А. Психологические аспекты подбора и проверки персонала. – М., 1997.
41. Шейнов Б. П. Скрытое управление человеком. – Мин., Харвест, 2003.
42. Щёкин Г.В. Визуальная психодиагностика: познание людей по их внешности и поведению. – Киев, 2001.
43. Шикун А.Ф., Филинова И.М. Управленческая психология. – М.: Аспект-пресс, 2002.
44. Этикет. Путешествие, бизнес, праздники, быт: Авт. – сост. В.В. Иванова. – М.: Дом, 2001.
45. Юнг К. Архетип и символ. – М., 1991.
46. Юнг К. Психологические типы. – М. 1991.
47. Юнг К. Аналитическая психология и психотерапия. – М., Питер, 1991.

А.К. Айрапетян  
Психология управления

Общая редакция и корректура  
главного редактора *С.С.Григорян*  
Технический редактор: *Т.Г. Арутюнян*  
Дизайн обложки *А.К.Айрапетян*

Издательство «Гварга»  
Подписано в печать 14.04.2019. Тираж 1500 экз.

*По вопросам приобретения книг издательства  
ГВАРГА обратиться:  
8 903-625-27-27  
E-mail: Cipk130@gmail.com*

**Абгар Айрапетян**  
**Психология управления**

В книге рассматриваются фундаментальные положения психологии личности, общения и технологии управления.

Она поможет освоить основные способы управления людьми, применять на практике конкретные формы и методы защиты от манипулирования.

Книга адресована широкому кругу заинтересованных читателей.

Автор книги – опытный руководитель, ректор Центрального института подготовки кадров, президент Ассоциации аcadемиков по содействию развитию науки и культуры.



*Москва*  
ГВАРГА

Абгар Айрапетян

# ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ

ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ  
ТИПОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ  
ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ  
УПРАВЛЕНИЕ ОТКРЫТЫМИ МЕТОДАМИ  
СКРЫТОЕ УПРАВЛЕНИЕ ЧЕЛОВЕКОМ  
ЗАЩИТА ОТ МАНИПУЛЯЦИЙ



Москва  
ГВАРГА