

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Иркутский областной колледж культуры
Серия «Школа педагогического мастерства»**

Психология общения

Учебное пособие

Иркутск, 2022

УДК
ББК 85.345

Рассмотрено на заседании ПЦК общих гуманитарных дисциплин
Протокол № 06 от 8 февраля 2022 г.
Председатель Коршунова О.В.

Утверждено Приказом № 23 от
16.02.2022

Составитель: Мироманова Наталья Викторовна, преподаватель ГБПОУ ИОКК

Рецензент: Шавкунова И.С., кандидат экономических наук, доцент кафедры «Экономики предприятий и предпринимательской деятельности» ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет»

Психология общения : учебное пособие /сост. Мироманова Н.В.; Иркутский областной колледж культуры. – Иркутск, 2022. – 73 с. – (Школа педагогического мастерства).

В пособии раскрываются основные понятия психологии общения необходимые специалистам социально-культурной сферы, а также излагаются вопросы, раскрывающие влияние психологических факторов на поведение человека в различных ситуациях. Кроме того, пособие содержит вопросы для самоподготовки и практикумы для более глубокого изучения тем.

Учебное пособие предназначено для студентов специальностей 51.02.01 Народное художественное творчество, 51.02.02 Социально-культурная деятельность, 53.02.02 Музыкальное искусство эстрады, 53.02.03 Инструментальное исполнительство очной и заочной форм обучения, а также для обучающихся по дополнительным профессиональным программам.

Содержание

Введение	4
1. Общение как психологическая категория	5
1.1. Общение: понятие, виды, функции.....	5
1.2. Стороны общения.....	6
2. Общение и личность	11
2.1. Роль межличностного общения в развитии личности.....	11
2.2. Личность в общении.....	13
2.3. Темперамент.....	16
Практикум 1.....	21
2.4. Характер личности.....	24
Практикум 2.....	28
2.5. Эмоции и чувства.....	35
3. Общение в деловой и управленческой сфере	40
3.1. Деловое общение.....	40
3.2. Слушание.....	43
Практикум 3.....	49
3.3. Самопрезентация. Приемы расположения к себе.....	50
3.4. Публичное выступление в управленческой деятельности.....	54
3.5. Публичное выступление перед негативно настроенной аудиторией.....	57
3.6. Критика.....	59
3.7. Переговоры.....	60
4. Межкультурная компетентность в коммуникации	64
4.1. Предпосылки необходимости развития.....	64
межкультурной компетентности.....	64
4.2. Некоторые проблемы межкультурного общения.....	65
Литература	71

Введение

Данное пособие написано специально для студентов, обучающихся в колледже культуры, и предназначено для того, чтобы облегчить процесс изучения интересной, но в то же время сложной науки психологии. В этом пособии собраны из разных книг и учебников основные сведения по психологии общения, необходимые современному, преуспевающему в делах, грамотному молодому специалисту.

Это пособие поможет студентам успешно сдать зачет и экзамен по данной дисциплине. Пособие написано так, что его можно изучить, и, надеюсь, запомнить за короткий срок, ведь во время сессии у студента так мало времени. Все самое главное, необходимое для сдачи зачета уже выделено жирным шрифтом **вот так**, а то, на что особенно стоит обратить внимание и обязательно запомнить, еще и **подчеркнуто**. В пособии содержатся схемы и рисунки, которые иллюстрируют текст и помогают лучше его понять. В конце каждой темы есть вопросы для повторения. Прежде чем идти на зачет студент сам может проверить, оценить, а в случае необходимости и скорректировать свои знания.

В конце пособия приведен список использованной для написания пособия литературы. Если ты заинтересовался психологией и решил углубить свои знания можешь смело воспользоваться этим списком литературы. Кроме этого в тексте даны ссылки на авторов, предлагающих ту или иную теорию, их книги ты можешь найти в библиотеке или в книжных магазинах.

Желаю успехов в изучении психологии общения!

1. Общение как психологическая категория

1.1. Общение: понятие, виды, функции

Общение — это процесс взаимодействия между людьми, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные отношения. Это процесс передачи и приема сообщений с помощью вербальных и невербальных средств, включающий обратную связь, в результате чего осуществляется обмен информацией между участниками общения. Общение рассматривается как важнейшая социальная потребность.

По своему назначению общение многофункционально. Можно выделить следующие основные его **функции**.

Информационно-коммуникативная — передача и прием информации как некоего сообщения. Основными элементами являются: текст и отношение к нему человека.

Регулятивно-коммуникативная — организация взаимодействия между людьми, а также коррекция человеком своей деятельности или состояния (соотношение мотивов, потребностей, намерений, целей и пр.). Общение направлено на достижение сработанности, установление волевого единства.

Аффективно-коммуникативная — процесс внесения изменений в состояние людей при специальном или непроизвольном воздействии.

В своей жизни один и тот же человек использует разные **виды общения**. Классификация общения обширна, основные его виды делятся на группы по определенным критериям.

Таблица 1.

Виды общения

Критерий	Виды и характеристика
По средствам выражения	Вербальное. Осуществляется с помощью речи и доступно только человеку. Невербальное. Происходит с привлечением взгляда, жестов, мимики, прикосновений. Они дополняют сказанное или выступают как самостоятельные элементы.
По ситуации общения	Личностное (иначе – межличностное) – общение, направленное на решение проблем внутреннего психологического характера. Доминируют эмоциональные оценки, т.е. симпатии/антипатии. Деловое – общение, которое включено как частный момент в какую-либо совместную деятельность и служит средством повышения качества этой деятельности; Основная цель – это получение результата. Инструментальное – сопровождает другие виды деятельности (игра, учеба, труд). Целевое – общение ради удовлетворения потребности в общении. Общение – сама цель.
По характеру	Деловое (формальное, ролевое). Его цель – договориться о чем-то, прийти к какому-то соглашению. Такая коммуникация обусловлена

	<p>ролью человека в социуме. Это взаимодействие уместно в рабочем коллективе. У деловой коммуникации обязательно есть предмет для обсуждения.</p> <p>Неформальное. Обусловлено личными отношениями и происходит за границами деловых отношений. Партнеров для такого взаимодействия человек может выбирать самостоятельно. Это люди, с которыми ему приятно проводить время, они разделяют его интересы</p>
По степени равноправия партнеров по общению	<p>Императивное – общение, при котором оказывается авторитарное воздействие на личность другого человека; Считается императивное общение субъект-объектным, т.е. другой человек воспринимается исключительно как объект.</p> <p>Манипулятивное – это скрытое от партнера достижение собственной цели, путем использования другого человека. Отличие от императивного общения – партнер не догадывается о цели.</p> <p>Диалогическое общение – субъект-субъектное равноправное взаимодействие партнеров по общению; доверительное общение, когда люди не закрываются, проявляют искренность, естественность, доброжелательность → может состояться диалог.</p>
По участникам общения	<p>Лично-групповое. Индивид контактирует с каждым участником группы. Примером можно назвать взаимодействие с рабочим коллективом.</p> <p>Межличностное. Предполагает, что между двумя участниками происходит прямой контакт, поэтому такой вид еще называют прямым. Межличностное общение может быть опосредованным и непосредственным.</p> <p>Межгрупповое. Контактуют две или более группы людей. Такая коммуникация носит мирный или конфликтный характер.</p>
По средствам передачи информации	<p>Опосредованное. Происходит с помощью технических средств, почты или третьих лиц. Такой коммуникации могут препятствовать помехи, она может длиться продолжительное время из-за проблем с доставкой информации. Сегодня опосредованное общение пользуется популярностью</p> <p>Непосредственное. Собеседники общаются, находясь рядом. Они получают друга от друга неискаженную информацию и хорошо понимают смысл сказанных слов.</p>
По времени	<p>Кратковременное. Ограничено по времени, осуществляется в пределах одной темы.</p> <p>Длительное. Процесс, который предполагает не только решение стоящих задач, но и познание друг друга. Во время которого человек испытывает потребность в постоянных контактах. Может быть непрерывным и прерывистым, касаться одной или нескольких тем</p>

1.2. Стороны общения

Общение – это основной способ жизнедеятельности человека в обществе. Реализуя свои материальные, духовные и другие потребности, человек с помощью общения, вступает в разного рода отношения:

производственные, политические, идеологические, нравственные и т. д. В любом общении Г. М. Андреева [1] предлагает выделять **три стороны**:

- коммуникативную
- интерактивную
- перцептивную

Рассмотрим каждую сторону более подробно.

Коммуникативная сторона представляет собой обмен информацией, при этом вырабатывается общий смысл информации, которая передается и воспринимается. Общение может осуществляться при помощи двух каналов: речевого или вербального и неречевого (невербального).

Речевое общение представлено, во-первых, значением и смыслом слов и фраз, во-вторых, речевыми звуковыми явлениями, такими как темп речи, высота голоса, ритм, тембр, интонация, дикция и т. д., в-третьих, выразительными качествами голоса – это смех, плач, вздохи, паузы и т. д.

Иногда на пути информации встречаются барьеры. Выделяют разные **типы коммуникативных барьеров**.

1. Фонетический барьер – непонимание звуков, например, при общении на разных языках.

2. Семантический барьер – непонимание смысла сказанного, например, когда используются узкопрофессиональные слова или сленг и жаргон

3. Стилистический барьер определяется разностью стиля передачи информации, который может быть эмоциональным и логическим.

4. Логический барьер возникает, когда у людей разные представления о существенности информации.

5. Барьеры социально–культурных различий определяются принадлежностью людей к разным общественным слоям. Такие барьеры могут быть религиозными, политическими, профессиональными и т. д.

6. Барьеры отношений связаны с симпатиями и антипатиями при общении.

Психологами установлено, что 60-90% взаимодействий происходит при помощи невербалики. Этот канал используется главным образом для выражения межличностных отношений и только иногда используется вместо слов.

В свою очередь, невербальная коммуникация также имеет несколько форм:

- **кинетику** (оптико-кинетическая система, включающая в себя жесты, мимику, пантомиму);
- **паралингвистику** (система вокализации голоса, паузы, покашливания и т. п.);
- **проксемику** (нормы организации пространства и времени в общении);
- **визуальное общение** (система контакта глазами).

При оценке невербального общения особое значение уделяется организации пространства. Выделяют несколько **зон общения** [20].

1. Интимная зона (до 50 см). В нее допускаются только очень близкие люди. Всякая непрошенная попытка проникнуть в эту зону вызывает негативную реакцию.

2. Личная зона (50-120см). Это зона общения хорошо знакомых людей, заинтересованных друг в друге партнеров.

3. Социальная зона (120- 350см). Это зона общения с большинством людей. Сила индивидуального психологического воздействия в этой зоне значительно слабее, чем в предыдущих.

4. Общественная зона (350 см и более) подразумевает общение с большой группой людей, например, на лекции или на митинге. Если эта зона превышает 8 м, общение становится неэффективным.

Горелов в своей книге «Умеете ли вы общаться» предлагает **несколько эффективных способов организации аудитории при диалогах и полилогах.**

- «Единая команда» - в центре организатор, вокруг заинтересованные люди.

- «Блочный метод». Такое расположение подходит для организации диспутов, где достаточно большое количество участников. Каждый блок обеспечивается при необходимости микрофоном.

- «Треугольник». Участников немного, напротив, в центре организатор, участники они могут непосредственно общаться друг с другом.

- «Круглый стол». Роль руководителя при такой организации минимальна. Все участники находятся в равном положении.

- «Друг напротив друга». Этот способ размещения эффективен, когда нужно подчеркнуть противоположность взглядов участников общения.

Мимика и пантомимика - это то, что использует человек при невербальном общении. Мимика – движение мышц лица, отражающее внутреннее эмоциональное состояние человека, его переживания. Пантомимику оценивают через жесты и телодвижения. Существует целый язык телодвижений, который достаточно полно описал Алан Пиз в одноименной книге. Чтобы не ошибиться в трактовке невербальных сигналов рекомендуется пользоваться следующими правилами.

- ✓ Судить следует не по отдельным жестам, а по их совокупности, т. к. жесты, как и слова, могут быть многозначны.

- ✓ Жесты нельзя трактовать в отрыве от контекста, ситуации проявления.

- ✓ Следует учитывать национальные, субкультурные особенности пантомимики.

- ✓ Трактовать жесты следует с учетом социальной роли, которую выполняет человек в данный момент.

- ✓ Не следует приписывать собственный опыт и мотивы поведения человеку, чьи жесты трактуются

Интерактивная сторона представляет собой **обмен действиями в совместной деятельности и общении.** Процесс взаимодействия людей

состоит из функциональных единиц – **актов или действий**. Акт как единицу поведения впервые изучил Д. Мид. Единицу взаимодействия Э. Берн называет транзакцией. **Транзакция** – это взаимодействие двух эго-состояний индивидов. По мнению Берна, в личности любого человека существует 3 эго-состояния: **Ребенок (Дитя), Родитель, Взрослый**, которые могут неоднократно сменять друг друга даже в течение дня. Большинство людей имеют доминирующее (ведущее) эго-состояние, которое определяет особенности взаимодействия в большинстве случаев. Субъединицы личности будут проявлять себя в поведении человека по-разному.

Таблица 2.

Зависимость эго-состояний и стилей поведения по Э. Берну.

Эго – состояние	Стиль поведения.
Контролирующий (карающий) родитель	Указывает, приказывает, критикует, карает за непослушание и ошибки. Подчиненные воспринимаются как непослушные дети.
Воспитывающий (опекающий) родитель	Советует в мягкой форме, защищает, опекает, помогает, поддерживает, сочувствует, жалеет, заботится, прощает ошибки и обиды.
Взрослый	Демократичен как в общении, так и в принятии решений, ориентируется на объективную информацию.
Свободное Дитя	Демократичен в общении, но может быть непоследовательным в принятии решений или не доводить их до реализации.
Послушное Дитя	Мягкий, непоследовательный, не умеет настоять на своем, ориентируется на мнение окружающих.
Бунтующее Дитя	Эмоциональный, изменчивый, непоследовательный, стиль общения зависит от настроения.

Э. Берн в своей книге «Игры, в которые играют люди» показывает множество вариантов транзакций, конфликтов, манипуляций, также цепочек транзакций, которые автор называет играми.

Эффективное общение невозможно без правильного восприятия, оценки и взаимопонимания партнеров. Процесс восприятия человека человеком выступает как обязательная часть общения и называется **социальной перцепцией**, а сторона общения, соответственно **перцептивной**.

Термин «социальная перцепция» (социальное восприятие) впервые был введен американским психологом Дж.Брунером в 1947 г. Он обратил внимание на то, что наряду с индивидуальными различиями существуют общие социально-психологические механизмы восприятия. На восприятие и оценку людьми друг друга влияют различные факторы. Исследованиями подтверждено, что дети и взрослые отличаются по социальной перцепции.

Дети в большей степени ориентированы на восприятие внешности (одежда, прическа и т.п.), они лучше распознают эмоциональное состояние человека по выражению лица, чем по жестам. Кроме того, сильное влияние на процесс восприятия оказывает профессия наблюдателя. Так, при оценке одного и того же человека продавец будет оценивать внешний вид, филолог — особенности речи, медик — физическое здоровье. Исследования показали, что существенное значение имеет процесс формирования первого впечатления о человеке. Большое влияние на первое впечатление оказывает:

1) внешний вид человека (одежда, прическа, украшения, очки, знаки различия; в некоторых случаях рассматривается такая «одежда», как машина, оформление кабинета, канцелярские принадлежности и т.п.);

2) манера поведения человека (как стоит, ходит, сидит, разговаривает, куда устремлен взгляд и т.п.).

Внешний вид и манера поведения свидетельствуют о принадлежности человека к определенной социальной группе или его ориентации на какую-то группу.

По внешней стороне поведения мы, согласно С. Л. Рубинштейну, «читаем» другого человека. Процесс восприятия человека человеком является двусторонним и субъективным. Есть несколько субъективных факторов, влияющих на этот процесс. К главным из них относятся, во-первых, установки, убеждения, стереотипы, которые имеются у участников общения еще до его начала самого общения. Во-вторых, это целый ряд эффектов, искажающих восприятие [23]. Например, **«эффект ореола»** заключается в том, что первичное отношение формируется на основе оценки какой-то одной стороны личности человека и распространяется на весь его образ. Положительный или отрицательный образ может быть очень устойчивым и влиять на последующее восприятие. Например, Иванов не мог ошибиться, потому что он опытный, компетентный работник. В этом случае общее положительное впечатление не дает увидеть отрицательных трудовых качеств человека. **«Эффект упреждения»** проявляется в том, что при противоречивых сведениях первая увиденная или услышанная информация о человеке долгое время влияет на отношение к нему. Противоположен ему **«эффект последней информации»**, который проявляется в том, что последние негативные данные о человеке перечеркивают все прежние мнения о нем. **«Эффект проецирования»** - это неосознаваемая тенденция приписывать другому человеку собственные качества, эмоциональные состояния. Значит, если кто-то говорит, что все вокруг жадные, нечестные, злые, не исключено, что он судит по себе. Эффекты восприятия следует помнить руководителям и кадровым работникам при приеме кандидатов на работу.

С перцептивной стороной общения тесно связано такое понятие, как **имидж** [21,23]. Его можно рассматривать как привлечение внимания к некоторым особенностям внешнего облика и поведения человека. **Имидж — это целостный образ.** Он должен быть привлекательным для других, не

противоречить Я-образу человека и являться инструментом для решения многих проблем. Имидж человека должен внушать доверие к личности и ее деловым качествам. Имидж любого сотрудника организации должен служить подтверждением солидности и надежности фирмы, в которой он работает, вызывать желание сотрудничать с этим человеком, а значит, имидж служит делу процветания фирмы. Без него нельзя рассчитывать на серьезные успехи в бизнесе. Имидж включает в себя манеры межличностного взаимодействия (способ держать себя, привычки), коммуникативные качества речи (правильность, грамотность, точность, уместность, содержательность), а также внешний облик человека (одежда, прическа, макияж).

Вопросы для повторения.

1. Раскройте содержание коммуникативной стороны общения.

2. Какие зоны общения более приемлемы для делового общения?

Поясните свой ответ.

3. Назовите известные Вам наиболее эффективные способы организации людей при полилогах.

4. Раскройте суть интерактивной стороны общения.

5. Что такое социальная перцепция? От чего зависит восприятие человека человеком?

2. Общение и личность

2.1. Роль межличностного общения в развитии личности

Общение имеет огромное значение в формировании человеческой психики, ее развитии и становлении разумного, культурного поведения. Через общение с взрослыми ребенок, благодаря широким возможностям к научению, приобретает все свои знания, умения навыки, а впоследствии и высшие производительные способности и качества. Через активное общение с развитыми личностями он сам превращается в личность.

Если бы с рождения человек был лишен возможности общаться с людьми, он никогда не стал бы цивилизованным, культурно и нравственно развитым гражданином, был бы до конца жизни обречен, оставаться полу животным, лишь внешне, анатомо-физиологически напоминающим человека. Об этом свидетельствуют многочисленные факты, описанные в литературе и показывающие, что, будучи лишенным, общения, человеческий индивид, остается биологическим существом в своем психическом развитии.

Рассмотрим некоторые факты, доказывающие важнейшую роль общения в развитии психики:

1) «Дети-маугли», которые воспитывались в сообществах животных. Если их находили в 10-14 лет, то они уже не могли адаптироваться к жизни в человеческом обществе. У таких детей можно развить только некоторые навыки, например, держать ложку.

В мае 1928 г. в немецком городе Нюрберге на улице подобрали юношу, не умеющего ни говорить, ни даже ходить. В письме, которое было при нем, указывалось, что юноша провел 16 лет в полном одиночестве, ничего не видя и не слыша, а пищей его были вода и хлеб. Только через пять лет этот молодой человек начал немного говорить, при этом его представления об окружающем соответствовали уровню малого ребенка. К сожалению, вскоре он погиб.

Будущий физиолог-лингвист Гавино Ледда в возрасте семи лет согласно воле своего отца стал пастухом в горах и до 18 лет был почти лишен человеческого общения. Ему потребовались огромные усилия, чтобы вернуться в человеческое общество и стать его полноправным членом.

1920 г., Индия. Рид Сингх в стае волков заметил двух человеческих детенышей, которые оказались девочками. Девочек назвали Амала и Камала. Амале на вид ей было примерно 1,5 года, среди людей она прожила всего год. Камала внешне соответствовала 8-летнему возрасту. Камала прожила в человеческом обществе до 17 лет. За четыре года она смогла выучить шесть слов, а еще через семь лет – 45 слов. К 17 годам ее отучили от волчьих повадок, однако в минуты опасности она вставала на четвереньки, а ее умственное развитие соответствовало 4-летнему ребенку.

В труднодоступных районах Парагвая и по сей день живет племя гуайякимов. Этот народ ведет примитивный образ жизни, избегает людей, их основная пища – мед диких пчел, в поисках которого они постоянно кочуют. В 1957 г. французским этнографом Вилларом была предпринята экспедиция с целью изучения жизни этого племени. На одной из стоянок, торопясь ее покинуть, члены племени оставили маленькую девочку, которую ученый взял с собой во Францию. Спустя 20 лет эта девушка стала ученым-этнографом, знающим несколько языков, и ничем не отличалась от своих европейских сверстниц.

2) Госпитализм («потолочные дети»). Госпитализм – синдром патологии детского психического и личностного развития. Возникает в результате отделения младенца от матери и его ранней госпитализации. Рене Спитц (Шпитц) в 1945 г., наблюдая за детьми, которые много времени провели в больницах во время II мировой, писал, что дети в приюте становятся грустными и от грусти умирают, у них наблюдается задержка речи, физического развития, психические особенности – депрессии, замкнутость, бессонница, апатичность и т.д. Такая симптоматика справедлива и для выпускников "дома малютки" и детских домов, эти дети были склонны к депрессиям и менее социально адаптивны, чем их сверстники.

3) Роль общения мамы с ребенком в раннем младенческом возрасте (эксперимент Г. Харлоу)

Эксперименты Харлоу позволили подобрать ключ ко многим явлениям. Опыт с обезьянкой, которого отняли у матери и предложили ему на выбор двоих подставных, одну с молоком, но "без лица" (его заменяла квадратная коробка, не похожая на морду мартышки) и с железным каркасом вместо

тела, вторая - без молока, но с маской, похожей на мартышечью морду и с покрывалом из шерсти, показал, что мартышеночек выбирает объект, более похожий на мать, но игнорирует более "прагматичный" вариант железной модели с молоком. Он показал, что у обезьян есть представления о матери. Кроме того, этот эксперимент вплотную подобрался к пониманию инстинкта распознавания лиц, вследствие были найдены зоны мозга, как у обезьян, так и у людей, отвечающие за распознавание лиц.

Еще Харлоу экспериментировал с "искусственной" матерью, которая была похожа на настоящую, имели шерсть и молоко. Но он заметил, что выращенные искусственной матерью детёныши выросли странно - они проявляли необщительность, некоторые из них проявляли странные привычки – подолгу сидели раскачиваясь, кусали себя до ран. Они так и не научились играть, а впоследствии не завели пары и не дали потомства. После искусственного оплодотворения чаще всего бросали своих детей. Так как обезьяны наиболее близки к человеку, выводы Харлоу попытались перенести на людей. В целом эксперименты Харлоу показывают необходимость материнской любви и людям и животным, и что нарушение коммуникации в раннем детстве приводит к необратимым изменениям. То есть он говорил о необходимости материнской любви.

Приведенные примеры являются ярким свидетельством того, что только благодаря человеческому общению младенец получает возможность нормального психического развития. Находясь в человеческом обществе, посредством общения с себе подобными ребенок с первых дней получает всю необходимую для индивидуального развития информацию.

Общение формирует человека как личность, дает ему возможность приобрести определенные черты характера, интересы, привычки, склонности, усвоить нормы и формы нравственного поведения, определить цели жизни и выбрать средства их реализации.[28]

Вопросы для повторения.

1. Какие выводы можно сделать о значимости общения ребенка с себе подобным, познакомившись с примерами детей- маугли?
2. Раскройте причины и последствия госпитального синдрома у детей.
3. Какова роль матери в развитии ребенка? Как отсутствие общения с матерью сказывается на развитии ребенка и умении общаться в будущем?

2.2. Личность в общении

Человек немислим вне общества. Он рождается и до последних своих дней находится в социуме. Нахождение в обществе невозможно без общения. «Общение облагораживает и возвышает; в обществе человек невольно, без всякого притворства держит себя иначе, чем в одиночестве» - писал Л. Фейербах. [29] И действительно, в общении с другими людьми у человека

появляются и формируются особенные черты, социум во многом формирует личность человека.

В психологии категория личности относится к числу базовых. Личность изучается разными отраслями психологии.

На формирование и развитие личности в течение всей жизни и особенно в детстве оказывают влияние ряд факторов. Во-первых, это **биологический фактор**. Человек - это **организм** с присущими ему природными особенностями. Но человек рождается на свет уже человеком. Строение тела младенца дает возможность прямохождения, структура мозга – потенциально развитый интеллект, строение руки – возможность пользоваться орудиями труда. Все это говорит о принадлежности малыша к человеческому роду, что зафиксировано в понятии «индивид». **Индивид** – это родовая принадлежность человека.

В нормальных условиях человек рождается и существует в человеческом обществе, в социуме. В содержание **социального фактора** входит семья, родственники, сверстники, образовательные учреждения, учебные, трудовые и др. коллективы. Влияние любого социального компонента опосредуется чаще всего через общение с окружающими людьми, через взаимодействие с ними. Привычки, знания и умения окружающих людей, их отношение к труду, интересы, чувства, манера общения составляют ту атмосферу, которая влияет на формирование внутренних характеристик и потенциалов человека.

Третьим важным фактором является **активность самого человека**, проявляющаяся в его многочисленных деятельности. Исходя из названных факторов, личность можно представить в виде условной формулы [12]:

$$Л = Б \times С \times А$$

Л-личность, Б – биологический фактор, С – социальный фактор, А – активность.

Разные авторы по-разному представляют себе личность. Существует множество теорий и соответственно множество определений личности. Например, Анцыферова дает такое определение: **личность** – это человек, постоянно повествующий о себе, о своих взаимоотношениях с окружающим миром, поступках, осуждающий себя и ведущий диалог с самим собой и подразумеваемым собеседником, совершенствующий себя.

В учебнике под редакцией А.В.Петровского дается такое определение. **Под личностью ... обозначается системное социальное качество, приобретаемое индивидом в предметной деятельности и общении и характеризующее уровень и качество представленности общественных отношений в индивиде.**

Проанализировав определения личности, можно сказать, что личность – это человек, который решает, что для него важно, а что нет, причем сделать это он может только сам. Личность самостоятельно регулирует свое поведение исходя из своих ценностей, идеалов, направленностей. Классически выделяют три вида **направленности**:

- Эгоистическая (направленность на себя)
- Альтруистическая (направленность на других)
- Деловая (направленность на задачу)

Личность – это сложное интегративное качество человека. Важнейшими **психологическими характеристиками личности** являются

1. Устойчивость свойств личности. При всей пластичности, изменчивости психологических проявлений человека наблюдается постоянство, которое позволяет предвидеть ее поведение в различных ситуациях.

2. Единство личности. Каждая черта личности тесно связана с другими. Личность - это целостность всех свойств. Индивидуальное сочетание черт придает своеобразию, уникальность личности.

3. Активность личности. Связь личности с деятельностью, направленной на познание, изменение окружающего мира и себя делает личность многогранной, раскрывает ее индивидуальность, неповторимость.

Каждый человек вне зависимости от возраста, состояния психики и здоровья обладает индивидуальностью. **Индивидуальность** – это своеобразное сочетание индивидуальных свойств человека, отличающее его от других людей.[10] Индивидуальностью обладают все живые существа, имеющие высшую нервную деятельность. Индивидуальность человека проявляется практически во всех сферах его психики и деятельности:

- в своеобразии эмоциональной сферы: уровне, активности, формах проявления эмоций;
- в индивидуально-психологических особенностях темперамента и характера;
- в уровне и характере интеллекта;
- в особенностях активности и деятельности;
- в особенностях познавательных процессов: памяти, внимания, мышления, воображения, творчества;
- в мотивации поведения;
- в задатках и способностях;
- в коммуникативных качествах: уровне и характере общения, степени конфликтности, формах и способах коммуникации и т. д.;
- в характере социального взаимодействия;
- в интересах, потребностях и возможностях;
- в идеологии, нравственных принципах, интересах и убеждениях.

Чем больше человек выделяется из однородной толпы, тем ярче его индивидуальность. Именно индивидуальность определяет характер деятельности человека в обществе, успех и пути его достижения. Индивидуальность оценивают в человеке и другие люди, хоть далеко не все ее проявления одинаково полезны и для общества, и для самого человека.

Яркая индивидуальность далеко не всегда означает приятного в общении, продуктивно работающего человека. Иногда индивидуальность проявляется в асоциальном поведении, стремлении к эпатажу, нарушении общепринятых норм. Тогда социум применяет к такому «оригиналу» социальные санкции,

загоняя в рамки общепринятых норм и тем ограничивая его индивидуальность. Нормально жить в обществе можно, только подчиняясь его законам. Таким образом, именно общество задает рамки проявления индивидуальности.

Вопросы для повторения.

1. Дайте определение личности. Назовите основные характеристики личности.
2. Подумайте, как влияет биологический фактор на трудовую и профессиональную жизнь человека.
3. Что означает понятие индивид?
4. Подумайте, как влияет социальный фактор на становление личности.
5. Какие виды направленностей Вам известны?

2.3. Темперамент

Психика каждого человека уникальна. Ее неповторимость связана как с особенностями биологического и физиологического строения организма, так и композицией социальных связей и контактов. К биологическим подструктурам личности относится темперамент. **Темперамент – это индивидуальные особенности человека, определяющие динамику его психической деятельности и поведения** [8]. Когда говорят о темпераменте, то имеют в виду различия между людьми по глубине, устойчивости эмоций, эмоциональной впечатлительности, темпу, энергичности действий и т.д. Тем не менее, темперамент и сегодня остается во многом спорной и нерешенной проблемой. В одном сходятся и ученые и практики: темперамент – это биологическая основа, на которой формируется личность.

Создателем учения о темпераментах считается древнегреческий врач Гиппократ (V в. до н.э.) Он утверждал. Что люди различаются соотношением 4-х основных «соков организма» - крови, слизи, желтой желчи и черной желчи. Мысли Гиппократа во II в. До н.э. продолжил врач античности Клавдий Гален. Он разработал первую типологию темпераментов и описал следующие типы темперамента: сангвиник, флегматик, холерик и меланхолик. Гален считал. Что особенности поведения человека связаны с преобладанием одного из «соков организма».

В ходе истории появлялись самые разнообразные теории, объясняющие различия в поведении людей. Особенно интересными являются теории, связывающие индивидуальные различия с телосложением человека, **конституциональные теории**. Наибольшее распространение получила типология, предложенная Э. Кречмером [18].

Таблица 3.

**Взаимосвязь типов темперамента и типов телосложения
по Э. Кречмеру**

Телосложение (конституция)	Темперамент
Лептосоматик - хрупкое телосложение, высокий рост, плоская грудная клетка, плечи узкие, конечности длинные и худые.	Шизотимик – замкнут, склонен к колебаниям по шкале чувствительность – холодность, малоподдатлив к изменениям взглядов и установок, с трудом приспосабливается к окружающему.
Пикник – выражена жировая ткань, человек тучный, малого или среднего роста, расплывшееся туловище с большим животом, круглая голова на короткой шее.	Циклотимик – эмоции колеблются от радости до печали, легко контактирует с людьми, реалистичен во взглядах.
Атлетик – хорошо развита мускулатура, крепкое телосложение, высокий или средний рост, широкие плечи, узкие бедра.	Иксотимик – спокойный, маловпечатлительный, сдержан, мимика скупая, невысокая гибкость ума, может быть мелочным.
Диспластик – люди бесформенные, неправильного строения с дефектами телосложения (непропорциональные).	

Принципиально другой подход к изучению индивидуальных различий поведения предложил И.П. Павлов [17,18,20]. Согласно его учению особенности поведения, динамика психической деятельности зависят от различий в деятельности нервной системы, а именно от двух основных процессов - возбуждения и торможения. И.П. Павлов выделил три свойства процессов возбуждения и торможения:

1. сила - слабость процессов возбуждения и торможения
 2. уравновешенность – неуравновешенность процессов возбуждения и торможения
 3. подвижность – инертность процессов возбуждения и торможения
- Исходя из этих свойств, выделились основные типы нервной системы.

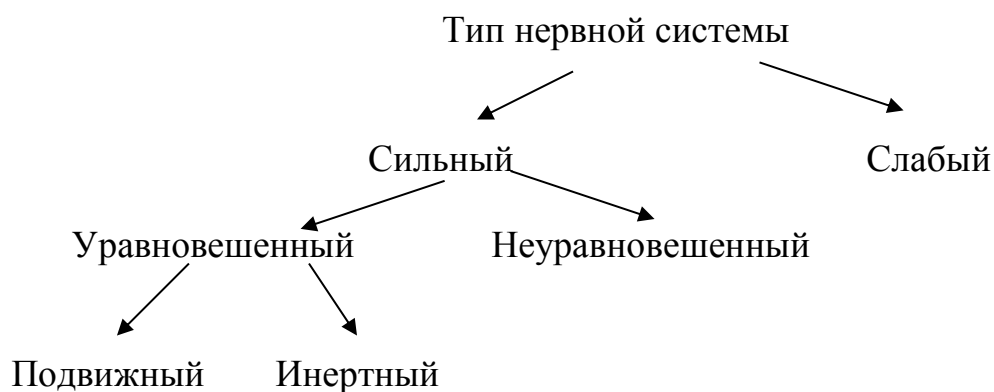


Рис. 1. Типы нервной системы.

Выделенные И.П. Павловым типы нервной системы не только по количеству, но и по основным характеристикам соответствуют 4-м классическим типам темперамента:

Сильный, уравновешенный, подвижный – сангвиник

Сильный, уравновешенный, инертный – флегматик

Сильный, неуравновешенный – холерик

Слабый – меланхолик.

Рассмотрим психологические характеристики основных типов темперамента[7,10,15,18].

Сангвиник. Человек с повышенной реактивностью, но при этом активность и реактивности у него уравновешены. Он живо, возбужденно откликается на все, что привлекает его внимание. Обладает живой мимикой и выразительными движениями. По незначительному поводу он громко хохочет, а несущественный факт может сильно рассердить. По лицу легко угадать его настроение, отношение к предмету или человеку. Обладая повышенной активностью и будучи очень энергичным и работоспособным человеком, он активно принимается за новые дела и может долго работать, не утомляясь. Способен быстро сосредоточиться, дисциплинирован, при желании может сдерживать чувства и произвольные реакции. Ему присущи быстрые движения, гибкость ума, находчивость, быстрая речь, быстрое включение в новую работу. Высокая пластичность проявляется в изменчивости чувств, настроения, интересов, стремлений. Сангвиник легко сходится с новыми людьми, быстро привыкает к новым требованиям и обстановке. Без усилий переключается с одной работы на другую, переучивается, овладевает новыми навыками. Чаще всего экстраверт.

Холерик. Как и сангвиник имеет высокую реактивность и активность. Он необуздан, несдержан, нетерпелив, вспыльчив. Психические процессы у него протекают быстро, интенсивно. Он с увлечением даже со страстью берется за дело, проявляет инициативу, работает с подъемом. Запас нервной энергии может быстро истощиться в процессе работы, особенно если работа однообразная и требует усидчивости и терпения. Тогда воодушевление исчезает, настроение резко падает. Он менее пластичен, чем сангвиник,

поэтому более устойчив в стремлениях и интересах. Скорее всего, экстраверт.

Флегматик. Его трудно рассмешить и опечалить, невозмутим. Даже при больших неприятностях остается спокойным. Обычно у него бедная мимика, движения замедлены и невыразительны, также как и речь. Ненаходчив, с трудом переключает внимание и приспосабливается к новой обстановке, медленно перестраивает навыки и привычки. При этом энергичен и работоспособен. Отличается выдержкой, терпеливостью и самообладанием. Как правило, трудно сходится с новыми людьми, невпечатлителен. Интроверт. Недостатком флегматика является его инертность, малоподвижность. Это проявляется в косности стереотипов, трудности перестройки, однако эти качества можно рассматривать и как основательность и постоянство личности.

Меланхолик. Это человек с высокой чувствительностью. Это приводит к тому, что даже незначительный повод может вызвать у него слезы. Он очень обидчив, болезненно чувствителен. Эмоции меланхолика отличаются глубиной, большой силой и длительностью. Мимика и жесты невыразительны, голос тихий. Часто неуверен в себе, робок, малейшая трудность ставит его в тупик, заставляет опустить руки. Меланхолик не энергичен, ненастойчив, быстро утомляется, работоспособность часто снижена. В новой обстановке застенчив, нерешителен, но в спокойной привычной обстановке может успешно справляться с жизненными задачами. Внимание неустойчивое, отвлекаемое, темп всех психических процессов замедлен. Впечатлительность, тонкая эмоциональная чувствительность, острая восприимчивость окружающего мира позволяют ему добиваться больших успехов в разных видах искусства, например в музыке, поэзии, рисовании и т.д. Большинство меланхоликов интроверты.

В зависимости от особенностей темперамента люди отличаются не конечным результатом, а способом его достижения. На производстве следует учитывать типы темперамента и по-разному стимулировать производительность труда. Перед **сангвиником** нужно непрерывно ставить по возможности новые задачи, требующие от него сообразительности и напряжения. Необходимо постоянно включать его в активную деятельность и систематически поощрять его усилия. **Флегматика** также надо включать в активную деятельность, он лучше других выполняет медленные и плавные, а также стереотипные движения. Флегматик требует к себе систематического внимания. Его нежелательно переключать с одной задачи на другую, с одного вида деятельности на другой или делать это как можно реже. В отношении **меланхолика** недопустимы не только резкость и грубость, но и просто повышенный тон, ирония. Он требует особого внимания, следует вовремя хвалить его за успехи, проявленные волю и решительность. Отрицательную оценку использовать как можно осторожнее, всячески смягчая ее негативное действие. С меланхоликом надо быть предельно мягким и доброжелательным. Меланхолики сильнее, чем другие

мотивированы на выполнение простых действий, они меньше устают и раздражаются от их повторения. На **холерика** лучше всего действует подчеркнуто спокойный тон. Поскольку холерик нередко прибывает в аффективном состоянии, говорить с ним резким повышенным тоном не рекомендуется, это только усилит его возбуждение. Холерики плохо справляются с кропотливой, однообразной работой, ее рациональнее предложить флегматику. Лучше всего если холерик будет выполнять работу, требующую страстности, энергичности, активности. Следует поощрять разумную инициативу.

Вопросы для повторения.

1. Объясните, что такое темперамент.
2. К каким типам темперамента относятся герои рисунков Х. Бидструпа?
(Из кн.: Бидstrup X. Рисунки. М., 1969).



3. Назовите все известные Вам подходы к изучению темперамента.
4. Раскройте суть конституционального подхода к изучению темперамента.
5. Раскройте содержание учения о типах нервной системы И.П.Павлова.
6. Охарактеризуйте основные типы темперамента. Как могут использоваться знания о темпераментах в организациях и на предприятиях?

Практикум 1

Определите свой тип темперамента.

Вопросы

1. Часто ли Вы испытываете тягу к новым впечатлениям, чтобы «встряхнуться», испытать возбуждение?
2. Часто ли Вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые Вас понимают, могут одобрить, утешить?
3. Считаете ли Вы себя человеком безобидным?
4. Очень ли трудно Вам отказаться от своих намерений?
5. Вы обдумываете свои дела не спеша, предпочитаете подождать, прежде чем действовать?
6. Вы всегда сдерживаете свои обещания, не считаясь с тем, что это Вам не выгодно?
7. Часто ли у Вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Вообще Вы действуете и говорите быстро, не задерживаясь на обдумывании?
9. Возникает ли у Вас когда-нибудь чувство, что Вы несчастный человек, хотя никакой серьезной причины для этого не было?
10. Верно ли, что Вы почти на все могли бы решиться, если дело пошло на спор?
11. Вы смущаетесь, когда хотите завязать разговор с симпатичной незнакомой девушкой (молодым человеком)?
12. Бывает ли, что Вы разошлись, выходите из себя?
13. Часто ли бывает, что Вы действуете под влиянием минуты?
14. Часто ли Вас терзают мысли, что Вам не следовало что-то делать или говорить?
15. Предпочитаете ли Вы книги встречам с людьми?
16. Верно ли, что Вас легко задеть?
17. Вы любите часто бывать в компании?
18. Бывают ли у Вас такие мысли, что Вы не хотели бы, чтобы о них знали другие люди?
19. Верно ли, что Вы иногда полны энергией, так, что все горит в руках, а иногда совсем вялые?
20. Предпочитаете ли Вы поменьше иметь приятелей?
21. Вы иногда мечтаете?
22. Когда на Вас кричат, Вы отвечаете тем же?
23. Часто ли Вас терзает чувство вины?
24. Все ли Ваши привычки хороши и желательны?

25. Способны ли Вы дать волю своим чувствам, и всю повеселиться в компании?
26. Можно ли сказать про Вас, что, нервы у вас часто бывают натянутыми до предела?
27. Вы слывете за человека веселого и живого?
28. После того как дело сделано, часто ли Вы мысленно возвращаетесь к нему и думаете, что могли бы сделать лучше?
29. Обычно Вы чувствуете себя нервным, когда находитесь в компании?
30. Бывает ли, что Вы передаете слухи?
31. Бывает ли, что Вам не спится из-за того, что разные мысли лезут в голову?
32. Если Вы хотите узнать о чем-нибудь, то Вы предпочитаете прочесть об этом в книге, чем спросить у друзей?
33. Бывает ли у Вас сильное сердцебиение?
34. Нравится ли Вам работа, требующая пристального внимания?
35. Бывают ли у Вас приступы нервной дрожи?
36. Если бы Вы знали, что сказанное Вами не будет раскрыто, Вы бы всегда высказывались в духе общепринятого?
37. Вам неприятно бывает в компании, где подшучивают друг над другом?
38. Вы раздражительны?
39. Вам нравится работа, требующая быстроты действий?
40. Верно ли, что Вам нередко не дают покоя мысли о разных неприятностях и ужасах, которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?
41. Вы медлительны и неповоротливы в движениях?
42. Часто ли Вам снятся кошмары?
43. Вы когда-нибудь опаздывали на свидание, занятия, работу?
44. Верно ли, что Вы так любите поговорить, что никогда не упустите удобный случай побеседовать с незнакомым человеком?
45. Беспокоят ли Вас какие-нибудь боли?
46. Вы чувствовали бы себя несчастным, если бы долго не могли увидеться со своими знакомыми?
47. Можете ли Вы себя назвать нервным человеком?
48. Есть ли среди людей, которых вы знаете, такие, которые Вам явно не нравятся?
49. Можете ли Вы сказать о себе, что Вы уверенный в себе человек?
50. Вас легко задеть, если покритиковать Ваши недостатки или недостатки Вашей работы?
51. Вы считаете, что трудно получить настоящее удовлетворение от вечеринки?
52. Беспокоит ли вас чувство, что Вы чем-то хуже других?
53. Вам трудно внести оживление в довольно скучную компанию?
54. Бывает ли, что Вы говорите о таких вещах, в которых совсем не разбираетесь?
55. Вы беспокоитесь о своем здоровье?
56. Вы любите подшучивать над другими?
57. Страдаете ли Вы от бессонницы?

Ключ.

Если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается 1 балл. По каждому показателю высчитывают сумму баллов. При сумме баллов свыше 5 по показателю «Ложь» дальнейшая обработка результатов не производится.

Ложь.

Да: 4, 22, 28.

Нет: 10, 16, 34, 40, 46, 52.

0-1 совпадение – испытуемый предельно честный.

2-3 совпадения – испытуемый честный.

4-6 совпадения – испытуемый лжет в зависимости от ситуации.

7-9 совпадений – испытуемый лживый.

Экстраверсия – интроверсия.

Да: 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 44, 49, 53, 56.

Нет: 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 46, 51.

Стабильность – нестабильность.

Да: 2, 4, 7, 9, 13, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

На чистом листе отчеркивают две пересекающиеся в центре оси размером 24 см каждая. По горизонтали откладывают показатели экстарверсии – интроверсии, по вертикали – стабильности – нестабильности.



Отметьте полученные баллы в системе координат и определите у себя преобладающий тип темперамента.

2.4. Характер личности

В психологии понятие **характер** означает **совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающихся и проявляющихся в деятельности и общении**. [18] Люди по разному относятся к окружающему миру: к другим людям, к коллективу, труду, собственности, деньгам, самому себе – и этим отличаются друг от друга. Это отношение выражается в поведении, в сознательных поступках человека. К характеру относятся не случайные для этого человека отношения к действительности, а более или менее устойчивые, закрепленные в привычных формах поведения. Особенности, выделяемые в поведении человека, называют чертами или сторонами характера. **Черта характера** – это привычка действовать определенным образом, устойчивый стереотип поведения, зная который, можно прогнозировать поведение человека.

Важным моментом для понимания характера является отношение к общественно и личностно значимым для человека целям. Опираясь на эти значимые цели, формируется характер человека. Обладание целями – главное условие формирования характера, в этом выражается **направленность личности**. Люди со сходной направленностью могут идти к своей цели совершенно разными путями, используя разные способы. Одни при этом будут проявлять инициативу, активность, стремление к риску – это **люди ориентированные на успех**, другие будут уклоняться от риска, избегать активности и инициативы – это **люди, стремящиеся к избеганию неудачи**. В сформированном характере ведущим компонентом является система убеждений. Убежденность человека показывает долгосрочную направленность поведения человека, его целеустремленность. Показательными для понимания характера также являются интересы человека при условии, что эти интересы устойчивые и глубокие. Характер многогранен, он может включать самые разные, даже разнонаправленные черты. Характер не наследуется и не является врожденным. Он формируется и развивается под влиянием окружающей среды и воспитания. На формирование характера влияют общественно–исторические (строй, социальная среда) и индивидуально-своеобразные (условия жизни и деятельности, индивидуальный опыт и т.д.) условия.

Физиологической основой характера является темперамент, а значит и свойства нервной системы. Темперамент определяет в характере такие черты как уравновешенность, легкость вхождения в новую ситуацию, подвижность и т. д. однако темперамент не предопределяет характер. У людей с одинаковым темпераментом могут быть разные характеры.

В 1968 году немецкий психиатр Карл Леонгард ввёл термин «акцентуация», который употреблял в словосочетаниях «акцентуированная личность» и «акцентуированная черта личности». Он описывает акцентуации как чрезмерно усиленные индивидуальные черты личности. В 1977 году

Андрей Евгеньевич Личко на основе работ Леонгарда также начинает работать в этом направлении. По его мнению, в подростковом возрасте особенности характера приобретают особую выраженность, заостряются. Чрезмерно выраженные отдельные черты характера называют **акцентуациями характера**. Типология акцентуаций характера, предложенная А.Е.Личко [3,18,23] включает в себя следующие **акцентуации**.

1. Гипертимный тип. Подростки этого типа подвижны, общительны, склонны к озорству, шумные, любят беспокойные компании сверстников. При хороших общих способностях учатся неровно, т.к. неусидчивы и недисциплинированы. Настроение у них всегда приподнятое. С взрослыми людьми у них нередко конфликты. Такие подростки имеют много увлечений, которые часто поверхностны и недолговременны. Гипертимные подростки часто переоценивают себя, свои способности, самоуверенны, стремятся произвести впечатление или прихвастнуть.

2. Циклоидный тип характеризуется повышенной раздражительностью и склонностью к апатии. Подростки данного типа предпочитают находиться дома одни, тяжело переживают даже незначительные неприятности. Настроение у них периодически меняется от приподнятого до подавленного.

3. Лабильный тип. Этот тип непредсказуемо изменчив в настроении. Соответственно настроению будет и восприятие настоящего прошлого, будущего, окружающих людей и событий. Одни и те же люди или события кажутся им то милыми и интересными, то недоевшими и безобразными. В подавленном настроении подростки нуждаются в поддержке и подбадривании.

4. Астеноневротический тип. Подростки такого типа мнительны, капризны, утомляемы. Внимательно прислушиваются к своему организму, боясь заболеть, охотно лечатся. В компании быстро устают и ищут одиночества или общения с близким другом.

5. Сензитивный тип. Чрезвычайная чувствительность и впечатлительность этих людей сочетается с высокими моральными требованиями. С незнакомыми застенчивые, робкие замкнутые. С теми, кто хорошо знаком открыты и общительны. Учатся старательно, послушны, привязаны к родителям, имеют хорошо развитое чувство долга, нередко испытывают трудности в адаптации к кругу сверстников, поэтому предпочитают общаться с малышами или взрослыми. В дружбе обнаруживают большую привязанность и преданность.

6. Психастенический тип. Этот тип характеризуется ранним интеллектуальным развитием, склонностью к размышлениям и самоанализу. Подростки нерешительны, тревожны, мнительны, имеют страхи и опасения. Чтобы защитить себя от возможных неприятностей придумывают приметы и ритуалы, которые неукоснительно выполняют.

7. Шизоидный тип. Его существенной чертой является замкнутость, отгороженность, нежелание вступать в контакты. Такие подростки

демонстрируют внешнее безразличие к другим людям, плохо понимают состояния других, не умеют сопереживать. Их внутренний мир наполнен различными фантазиями, особыми увлечениями.

8. Эпилептоидный тип. Основные черты эпилептоида – склонность к аффективным взрывам, они часто плачут, изводят окружающих. Они малоподвижны, злобно-тоскливое настроение может длиться у них днями и сопровождается поиском объекта, на котором можно сорвать зло. В компании претендует не просто на лидерство, а на господство, младших и слабых презирает. Умеют угодить начальству, добиться определенных преимуществ, завладеть постами, властью.

9. Истероидный тип. Это очень эгоцентричные люди, требующие постоянного внимания, восхищения, удивления, сочувствия. В компании сверстников претендуют на лидерство. Увлечения, как правило, тоже существуют для того, чтобы привлечь внимание окружающих, склонны к суицидальному шантажу.

10. Неустойчивый тип. Подростки этого типа обнаруживают повышенную тягу к развлечениям, праздности и безделью. У них отсутствуют какие-либо серьезные увлечения и интересы. Любви к родителям не испытывают, они для них источник средств для развлечений. Трусливы, безынициативны, на будущее планов не строят, не мечтают о профессии, живут настоящим, желая получить максимум удовольствия.

11. Конформный тип. Данный тип демонстрирует бездумное, некритическое подчинение авторитетам, большинству в группе. Эти люди стремятся быть «как все». Трудно осваиваются в новой обстановке, не претендуют на лидерство. Увлечения модные. Конформисты могут быть легко втянуты в алкогольные компании, групповые правонарушения и т.п.

В трудовом коллективе встречаются люди с разными типами акцентуаций. Руководителю в общении и при распределении трудовых заданий следует учитывать особенности персонала.

Гипертимный тип.

Нужно создать условия для проявления инициативы, энергии, лидерства, дать возможности для свободного интересного для него общения. Исключите мелочный контроль, но не допускайте безнадзорности. Не поручайте кропотливую, однообразную работу, требующую усидчивости и работу без возможностей общения. Проявляйте искренний интерес к его делам, увлечениям, проблемам.

Циклоидный тип. Учитывайте в работе периоды спада и подъема настроения. В фазе подъема нужно поговорить о том, что ему нужно делать, чтобы лучше контролировать себя. В фазе спада – просто оказать психологическую поддержку, помочь справиться с упадком сил.

Лабильный тип. Обязательно установите теплый эмоциональный контакт, сочувственное, доброжелательное отношение и полное взаимопонимание. Интересуйтесь взаимоотношениями человека в семье,

коллективе. Выводите акцентуанта из подавленных состояний ободрением. Утешением, показом приятной перспективы.

Астеноневротический тип. Создавайте ситуации, где человек может проявить уверенность, твердость, смелость. Можно оказывать дозированную помощь при трудностях. Замечайте и поддерживайте малейшие успехи акцентуанта. Допускается иногда немного завышенная оценка успехов с целью повышения самооценки и уверенности в себе. Исключайте соревновательность и высокую загруженность, которая ведет к переутомлению.

Сензитивный тип. Постоянно повышайте самооценку. Регулярно проводите беседы с детальным разбором ситуации, что поможет человеку преодолеть свою мнительность и чувство неполноценности. Давайте те задания, где он легко и уверенно может себя проявить. Помогайте в тех сферах, где акцентуант чувствует себя неуверенно. Исключайте насмешки над ошибками и промахами. Чаще подбадривайте, подчеркивайте его нужность коллективу и делу.

Психастенический тип. Не нужно излишне эксплуатировать чувство ответственности. Поддерживайте любые успехи. Ни в коем случае не высмеивайте акцентуанта, не подавляйте его инициативу. Поощряйте решительные высказывания, готовность самостоятельно принимать решения. Создавайте ситуации спокойной и четко регламентированной деятельности. Исключайте необходимость принятия ответственного решения акцентуантом.

Шизоидный тип. При налаживании контакта избегайте излишней настойчивости, напористости и навязчивости. Неплохо давать индивидуальные задания с учетом обширного кругозора и интересов человека.

Эпилептоидный тип. Устраняйте ситуации, провоцирующие проявление отрицательных сторон характера. Учитывая особенность акцентуанта не воспринимать советы и просьбы, проявляете в отношениях с ним терпение, неторопливость, чуткость и тактичность. Открыто поощряйте достижения, авансируйте будущие успехи, которые помогают ему самоутвердиться. Можно поручать ему руководство небольшими делами или группами.

Истероидный тип. Помогайте акцентуанту находить пути наиболее рационального проявления демонстративности. Предоставляйте возможности и условия для выхода его эгоцентричных и самолюбивых устремлений в социально-полезной деятельности.

Неустойчивый тип. Проявляйте в общении с акцентуантом терпение и такт. Не оставляйте его без внимания, будьте с ним настойчивым и систематичным. Не допускайте открытых серьезных разногласий.

Вопросы для повторения.

1. Раскройте понятие характер.
2. Что такое акцентуация характера?

3. Назовите все известные Вам акцентуации характера.
4. Охарактеризуйте основные типы акцентуаций.
5. Как могут использоваться знания об акцентуациях при организации труда на предприятиях?

Практикум 2

Методика диагностики акцентуаций характера (Опросник К. Леонгарда – Г. Шмишека)

Вопросы

1. Ваше настроение, как правило, бывает ясным, неомраченным?
2. Восприимчивы ли вы к оскорблениям, обидам?
3. Легко ли вы плачете?
4. Возникает ли у вас по окончании какой-либо работы сомнения в качестве ее исполнения и прибегаете ли вы к проверке — правильно ли все было сделано?
5. Были ли вы в детстве таким же смелым, как ваши сверстники?
6. Часто ли у вас бывают резкие смены настроения (только что парили в облаках от счастья, и вдруг становится очень грустно)?
7. Бываете ли вы обычно во время веселья в центре внимания?
8. Бывают ли у вас дни, когда вы без особых причин ворчливы и раздражительны и все считают, что вас лучше не трогать?
9. Всегда ли вы отвечаете на письма сразу после прочтения?
10. Вы человек серьезный?
11. Способны ли вы на время так сильно увлечься чем-нибудь, что все остальное перестает быть значимым для вас?
12. Предприимчивы ли вы?
13. Быстро ли вы забываете обиды и оскорбления?
14. Мягросердечны ли вы?
15. Когда вы бросаете письмо в почтовый ящик, проверяете ли вы, опустилось оно туда или нет?
16. Требует ли ваше честолюбие того, чтобы в работе (учебе) вы были одним из первых?
17. Боялись ли вы в детские годы грозы и собак?
18. Смеетесь ли вы иногда над неприличными шутками?
19. Есть ли среди ваших знакомых люди, которые считают вас педантичным?
20. Очень ли зависит ваше настроение от внешних обстоятельств и событий?
21. Любят ли вас ваши знакомые?
22. Часто ли вы находитесь во власти сильных внутренних порывов и побуждений?
23. Ваше настроение обычно несколько подавлено?
24. Случалось вам рыдать, переживая тяжелое нервное потрясение?
25. Трудно ли вам долго сидеть на одном месте?

26. Отстаиваете ли вы свои интересы, когда по отношению к вам допускается несправедливость?
27. Хвастаетесь ли вы иногда?
28. Смогли ли вы в случае надобности зарезать домашнее животное или птицу?
29. Раздражает ли вас, если штора или скатерть висит неровно, стараетесь ли вы это поправить?
30. Боялись ли вы в детстве оставаться дома один?
31. Часто ли портится ваше настроение без видимых причин?
32. Случалось ли вам быть одним из лучших в вашей профессиональной или учебной деятельности?
33. Легко ли вы впадаете в гнев?
34. Способны ли вы быть шаловливо-веселым?
35. Бывают ли у вас состояния, когда вы переполнены счастьем?
36. Смогли бы вы играть роль конферансье в веселых представлениях?
37. Лгали вы когда-нибудь в своей жизни?
38. Говорите ли бы людям свое мнение о них прямо в глаза?
39. Можете ли вы спокойно смотреть на кровь?
40. Нравится ли вам работа, когда только вы один ответственны за нее?
41. Заступаетесь ли вы за людей, по отношению к которым допущена несправедливость?
42. Беспокоит ли вас необходимость спуститься в темный погреб, войти в пустую, темную комнату?
43. Предпочитаете ли вы деятельность, которую нужно выполнять долго и точно, той, которая не требует большой кропотливости и делается быстро?
44. Вы очень общительный человек?
45. Охотно ли вы в школе декламировали стихи?
46. Сбегали ли вы в детстве из дому?
47. Обычно вы без колебаний уступаете место в автобусе престарелым пассажирам?
48. Часто ли вам жизнь кажется тяжелой?
49. Случалось ли вам так расстраиваться из-за какого-нибудь конфликта, что после этого вы чувствовали себя не в состоянии пойти на работу?
50. Можно ли сказать, что при неудаче вы сохраняете чувство юмора?
51. Стараетесь ли вы помириться, если кого-нибудь обидели? Предпринимаете ли вы первым шаги к примирению?
52. Очень ли вы любите животных?
53. Случалось ли вам, уходя из дома, возвратиться, чтобы проверить: не произошло ли чего-нибудь?
54. Беспокоили ли вас когда-нибудь мысли, что с вами или с вашими родственниками должно что-либо случиться?
55. Существенно ли зависит ваше настроение от погоды?
56. Трудно ли вам выступать перед большой аудиторией?
57. Можете ли вы, рассердившись на кого-либо, пустить в ход руки?
58. Очень ли вы любите веселиться?

59. Вы всегда говорите то, что думаете?
60. Можете ли вы под влиянием разочарования впасть в отчаяние?
61. Привлекает ли вас роль организатора в каком-нибудь деле?
62. Упорствуете ли вы на пути к достижению цели, если встречается какое-либо препятствие?
63. Чувствовали ли вы когда-нибудь удовлетворение при неудачах людей, которые вам неприятны?
64. Может ли трагический фильм взволновать вас так, что у вас на глазах выступят слезы?
65. Часто ли вам мешают уснуть мысли о проблемах прошлого или о будущем дне?
66. Свойственно ли было вам в школьные годы подсказывать или давать списывать товарищам?
67. Смогли бы вы пройти в темноте один через кладбище?
68. Вы, не раздумывая, вернули бы лишние деньги в кассу, если бы обнаружили, что получили их слишком много?
69. Большое ли значение вы придаете тому, что каждая вещь в вашем доме должна находиться на своем месте?
70. Случается ли вам, что, ложась спать в отличном настроении, следующим утром вы встаете в плохом расположении духа, которое длится несколько часов?
71. Легко ли вы приспосабливаетесь к новой ситуации?
72. Часто ли у вас бывают головокружения?
73. Часто ли вы смеетесь?
74. Сможете ли вы относиться к человеку, о котором вы плохого мнения, так приветливо, что никто не догадывается о вашем действительном отношении к нему?
75. Вы человек живой и подвижный?
76. Сильно ли вы страдаете, когда совершается несправедливость?
77. Вы страстный любитель природы?
78. Уходя из дома или ложась спать, проверяете ли вы закрыты ли краны, погашен ли везде свет, заперты ли двери?
79. Пугливы ли вы?
80. Может ли принятие алкоголя изменить ваше настроение?
81. Охотно ли вы принимаете участие в кружках художественной самодеятельности?
82. Тянет ли вас иногда уехать далеко от дома?
83. Смотрите ли вы на будущее немного пессимистично?
84. Бывают ли у вас переходы от веселого настроения к тоскливому?
85. Можете ли вы развлекать общество, быть душой компании?
86. Долго ли вы храните чувство гнева, досады?
87. Переживаете ли вы длительное время горести других людей?
88. Всегда ли вы соглашаетесь с замечаниями в свой адрес, правильность которых сознаете?

- 89.Могли ли бы в школьные годы переписать из-за помарок страницу в тетради?
 90.Вы по отношению к людям больше осторожны и недоверчивы, чем доверчивы?
 91.Часто ли у вас бывают страшные сновидения?
 92.Бывают ли у вас иногда такие навязчивые мысли, что если вы стоите на перроне, то можете против своей воли броситься под приближающийся поезд или можете кинуться из окна верхнего этажа большого дома?
 93.Становитесь ли вы веселее в обществе веселых людей?
 94.Вы - человек, который не думает о сложных проблемах, а если и занимается ими, то недолго.
 95.Совершаете ли вы под влиянием алкоголя внезапные импульсивные поступки?
 96.В беседах вы больше молчите, чем говорите?
 97.Могли бы вы, изображая кого-нибудь, так увлечься, чтобы на время забыть, какой вы на самом деле?

Обработка результатов.

После ответов на вопросы подсчитывается число баллов отдельно по каждому из 10 типов акцентуаций. Количество совпадающих с ключом ответов умножается на значение коэффициента соответствующего типа акцентуации. После заполнения бланка подсчитывается число баллов отдельно по каждому из 10 типов акцентуаций в следующей последовательности: После обработки анкеты записывается число баллов, полученное для каждого типа акцентуации. Максимально возможное число баллов равно 24.

18-24 балла – выраженная (явная) акцентуация по данному типу.

12-17 баллов – скрытая акцентуация.

Менее 12 баллов – отсутствие акцентуации по данному типу.

N	Свойства характера	Коэффициент	«ДА» № вопросов	«НЕТ» № вопросов
1	Гипертимность	3	1, 12, 25, 36, 50, 61, 75, 85	—
2	Дистимичность	3	10, 23, 48, 83, 96	34, 58, 73
3	Циклотимность	3	6, 20, 31, 44, 55, 70, 80, 93	—
4	Эмотивный	3	3, 14, 52, 64, 77, 87	28, 39
5	Демонстративность	2	7, 21, 24, 32, 45, 49, 71, 74, 81, 94, 97	56
6	Застревание	2	2, 16, 26, 38, 41, 62, 76, 86, 90	13, 51
7	Педантичность	2	4, 15, 19, 29, 43, 53, 65, 69, 78, 89, 92	40
8	Тревожность	3	17, 30, 42, 54, 79, 91	5, 67
9	Возбудимость	3	8, 22, 33, 46, 57, 72, 82, 95	—
10	Экзальтированность	6	11, 35, 60, 84	—
	Ложь	1	9, 47, 59, 68, 83	18, 27, 37, 63

Максимальное число набранных баллов по шкале «Ложь» - 10. при сумме баллов, не превышающих 5, можно считать, что большинство ответов искренние. При сумме баллов 6-7 искренность ответов подвергается сомнению. При значении 8-10 баллов ответы признаются лживыми, а результаты тестирования – недостоверными.

Интерпретация результатов

- 1. Гипертимный тип.** Людей этого типа отличает большая подвижность, общительность, болтливость, выраженность жестов, мимики, пантомимики, чрезмерная самостоятельность, склонность к озорству, недостаток чувства дистанции в отношениях с другими. Часто отклоняются от первоначальной темы в разговоре. Везде вносят много шума, любят компании, стремятся командовать. Они почти всегда имеют хорошее настроение, хорошее самочувствие, высокий жизненный тонус, нередко цветущий вид. Это люди с повышенной самооценкой, веселые, легкомысленные, поверхностные и вместе с тем деловитые, изобретательные, блестящие собеседники, энергичные, деятельные, инициативные. Большое стремление к самостоятельности может служить источником конфликтов. Им характерны вспышки гнева, раздражения. Они склонны к аморальным поступкам, повышенной раздражительности, прожектерству. Испытывают недостаточно серьезное отношение к своим обязанностям. Они трудно переносят условия жесткой дисциплины, монотонную деятельность, вынужденное одиночество.
- 2. Дистимический тип.** Люди этого типа отличаются серьезностью, даже подавленностью настроения, медлительностью, слабостью волевых усилий. Для них характерны пессимистическое отношение к будущему, заниженная самооценка, а также низкая контактность, немногословность в беседе, даже молчаливость. Такие люди являются домоседами, индивидуалистами; общества, шумной компании обычно избегают, ведут замкнутый образ жизни. Часто угрюмы, заторможены, склонны фиксироваться на теневых сторонах жизни. Они добросовестны, ценят тех, кто с ними дружит, и готовы им подчиниться, располагают обостренным чувством справедливости, а также замедленностью мышления.
- 3. Циклотимный тип.** Характеризуется сменой гипертимных и дистимных состояний. Им свойственны частые периодические смены настроения, а также зависимость от внешних событий радостные события вызывают у них картины гипертимии: жажда деятельности, повышенная говорливость, скачка идей; печальные – подавленность, замедленность реакций и мышления, так же часто меняется их манера общения с окружающими людьми.
- 4. Эмотивный тип.** Этому типу характерны эмоциональность, чувствительность, тревожность, болтливость, боязливость, глубокие реакции в области тонких чувств. Наиболее сильно выраженная их черта – гуманность, сопереживание другим людям или животным, отзывчивость, мягкосердечность, они радуются чужим успехам. Впечатлительны, слезливы,

любые жизненные события воспринимают серьезнее, чем другие люди. Сцена насилия может вызвать у них сильное потрясение, которое долго не забудется и может нарушить сон. Редко вступают в конфликты, обиды носят в себе, не выплескивая их наружу. Им свойственно обостренное чувство долга, исполнительность. Бережно относятся к природе, любят выращивать растения, ухаживать за животными.

5. **Демонстративный тип.** Характеризуется повышенной способностью к вытеснению, демонстративностью поведения, живостью, подвижностью, легкостью в установлении контактов. Представитель демонстративного типа склонен к фантазерству, лживости и притворству, авантюризму и артистизму. Направлен на приукрашивание своей персоны, позерству. Им движет стремление к лидерству, потребность в признании, жажда постоянного внимания к своей персоне, жажда власти, похвалы; перспектива быть незамеченным отягощает его. Он демонстрирует высокую приспособляемость к людям, эмоциональную лабильность (легкую смену настроений) при отсутствии действительно глубоких чувств, склонность к интригам (при внешней мягкости манеры общения). Отмечается беспредельный эгоцентризм, жажда восхищения, сочувствия, почитания, удивления. Похвалу других в его присутствии не выносит. Самооценка завышена, самоуверен, провоцирует конфликты. Способен увлечь других неординарностью мышления и поступков.
6. **Застревающий тип.** Его характеризует умеренная общительность, занудство, склонность к нравоучениям, неразговорчивость. Часто страдает от мнимой несправедливости по отношению к нему. В связи с этим проявляет настороженность и недоверчивость по отношению к людям, чувствителен к обидам и огорчениям, уязвим, подозрителен, отличается мстительностью, долго переживает происшедшее, не способен легко отходить от обид. Для него характерна заносчивость, часто выступает инициатором конфликтов. Самонадеянность, жесткость установок и взглядов, сильно развитое честолюбие часто приводят к настойчивому утверждению своих интересов, которые он отстаивает с особой энергичностью. Стремится добиться высоких показателей в любом деле, за которое берется, и проявляет большое упорство в достижении своих целей. Основной чертой является склонность к аффектам (правдолюбие, обидчивость, ревность, подозрительность), инертность в проявлении аффектов, в мышлении, в моторике.
7. **Педантичный тип.** Характеризуется ригидностью, инертностью психических процессов. Педант тяжел на подъем и долго переживает травмирующие события. В конфликты вступает редко, выступая скорее пассивной, чем активной стороной. В то же время очень сильно реагирует на любое проявление нарушения порядка. На службе ведет себя как бюрократ, предъявляя окружающим много формальных требований. Пунктуален, аккуратен, особое внимание уделяет чистоте и порядку, скрупулезен, добросовестен, склонен жестко следовать плану, в выполнении действий нетороплив, усидчив, ориентирован на высокое качество работы и особую

аккуратность, склонен к частым самопроверкам, сомнениям в правильности выполненной работы, брюзжанию, формализму. С охотой уступает лидерство другим людям.

8. **Тревожный тип.** Людям данного типа свойственны низкая контактность, минорное настроение, робость, пугливость, неуверенность в себе. Дети тревожного типа часто боятся темноты, животных, страшатся оставаться одни. Они сторонятся шумных и бойких сверстников, не любят чрезмерно шумных игр, испытывают чувство робости и застенчивости, тяжело переживают контрольные, экзамены, проверки. Часто стесняются отвечать перед классом. Охотно подчиняются опеке старших, нотации взрослых могут вызвать у них угрызения совести, чувство вины, слезы, отчаяние. У них рано формируется чувство долга, ответственности, высокие моральные и этические требования. Чувство собственной неполноценности стараются замаскировать в самоутверждении через те виды деятельности, где они могут в большей мере раскрыть свои способности. Свойственные им с детства обидчивость, чувствительность, застенчивость мешают сблизиться с теми, с кем хочется. Непереносимость насмешек, подозрения сопровождаются неумением постоять за себя, отстоять правду при несправедливых обвинениях. Редко вступают в конфликты с окружающими, играя в них в основном пассивную роль, в конфликтных ситуациях они ищут поддержки и опоры. Они обладают дружелюбием, самокритичностью, исполнительностью. Вследствие своей незащитности нередко служат козлами отпущения, мишенями для шуток.
9. **Возбудимый тип.** Недостаточная управляемость, ослабление контроля над влечениями и побуждениями сочетаются у людей такого типа с властью физиологических влечений. Для возбудимого типа характерна повышенная импульсивность, инстинктивность, грубость, занудство, угрюмость, гневливость, склонность к хамству и брани, к трениям и конфликтам, в которых сам и является активной, провоцирующей стороной. Раздражителен, вспыльчив, часто меняет место работы, неуживчив в коллективе. Отмечается низкая контактность в общении, замедленность вербальных и невербальных реакций, тяжеловесность поступков. Для него никакой труд не становится привлекательным, работает лишь по мере необходимости, проявляет такое же нежелание учиться. Равнодушен к будущему, целиком живет настоящим, желая извлечь из него массу развлечений. Повышенная импульсивность или возникающая реакция возбуждения гасятся с трудом и могут быть опасны для окружающих. Он может быть властным, выбирая для общения наиболее слабых.
10. **Экзальтированный тип.** Яркая черта этого типа – способность восторгаться, восхищаться, а также улыбочивость, ощущение счастья, радости, наслаждения. Эти чувства у них могут часто возникать по причине, которая у других не вызывает большого подъема, они легко приходят в восторг от радостных событий и в полное отчаяние – от печальных. Им свойственна высокая контактность, словоохотливость, влюбчивость. Такие

люди часто спорят, но не доводят дела до открытых конфликтов. В конфликтных ситуациях они бывают как активной, так и пассивной стороной. Они привязаны к друзьям и близким, альтруистичны, имеют чувство сострадания, хороший вкус, проявляют яркость и искренность чувств. Могут быть паникерами, подвержены сиюминутным настроениям, порывисты, легко переходят от состояния восторга к состоянию печали, обладают лабильностью психики.

2.5. Эмоции и чувства

Общение – это чрезвычайно эмоционально насыщенная деятельность. Сильные эмоции могут мешать правильно воспринимать собеседника, затруднять понимание истинных мотивов его поведения, а также приводить к конфликтам и недоразумениям.

Общение может вызывать радость, удовольствие, гнев, горе, страх и т.п. – все это эмоции. Эмоции окрашивают нашу жизнь в разные тона. **Эмоции – это особый класс субъективных психологических состояний, отражающих в форме непосредственных переживаний приятного или неприятного процесс и результат практической деятельности, направленной на удовлетворение актуальных потребностей** [17]. Эмоции – это форма приспособления человека к миру, они всегда связаны с удовлетворением потребностей и мотивацией. В понимании эмоций выделяют две стороны:

- Субъективная, связанная с потребностями и мотивами человека;
- Объективная, связанная с ситуацией, в которой потребность удовлетворяется или не удовлетворяется.

Самыми старыми по происхождению, простейшими и наиболее распространенными являются переживания удовольствия при удовлетворении потребности и неудовольствия при невозможности это сделать.

Многообразие проявлений эмоциональной жизни делят на настроения, собственно эмоции, чувства, аффекты и стресс.

Под **настроением** понимают **эмоциональное состояние, окрашивающее все поведение человека в течение продолжительного времени**. Оно тесно связано с происходящими событиями, личностью самого человека, его интересами и планами. Причины настроения не всегда ясны, что говорит о возможно разной степени осознанности настроений. Настроения могут отличаться по продолжительности, что будет связано с возрастом, состоянием здоровья, характером, темпераментом, волей и мотивами человека. Настроение накладывает отпечаток на деятельность. Одна и та же деятельность при разных настроениях будет восприниматься по-разному. Например, при хорошем настроении деятельность

воспринимается легкой, интересной, приятной, при плохом – тяжелой, удручающей.

Чувства – это устойчивые психические состояния, имеющие четко выраженный предметный характер, это устойчивое отношение к каким-либо объектам (реальным или воображаемым). По направленности чувства делятся на моральные, интеллектуальные, эстетические, практические. **Сильное, всеохватывающее чувство, определяющее направление мыслей и поступков называют страстью.**

Самой мощной эмоциональной реакцией является аффект. **Аффект** – это кратковременная, бурно протекающая реакция, носящая характер эмоционального взрыва. Аффект возникает резко, внезапно и сопровождается изменением внимания, мышления, сознания и сильной беспорядочной двигательной активностью. Аффект возникает на уже произошедшее событие, т. е. сдвинут к его окончанию. На конечных стадиях развития аффекта человек может полностью потерять контроль над своими действиями и не может остановиться, а в начале при волевом усилии «затушить» аффект может любой человек. В форме аффекта может переживаться любая эмоция, например, аффект радости или гнева. Чрезвычайно сильное возбуждение при аффекте быстро истощает нервные клетки и сменяется торможением. Аффект заканчивается упадком сил, ступором, усталостью. Нарушения сознания могут привести к неспособности впоследствии вспомнить происходящее.

Стресс – это эмоциональное состояние, возникающее в ответ на разнообразные экстремальные воздействия. Страх, обида, холод, боль вызывают однотипную комплексную стрессовую реакцию. Принято выделять следующие виды стрессов:



Рис.2. Виды стрессов.

В своем развитии стресс проходит 3 этапа:

1. реакция тревоги – мобилизация защитных сил организма
2. стабилизация – параметры функционирования организма закрепляются на новом, более высоком уровне.
3. истощение – ухудшение самочувствия, болезни, смерть.

Стресс проявляется в зависимости от того, насколько личность психофизиологически и морально оказывается устойчива к перегрузкам и как долго она может выдержать их. У каждого есть индивидуальный временной

предел стресса. Одни могут выдерживать большие перегрузки длительное время, адаптируясь к стрессу, другие нет, так как даже небольшая дополнительная нагрузка может их выбить из колеи. А есть люди, которых стресс стимулирует, они только и могут работать с полной отдачей именно в условиях стресса. Эти три позиции можно определить так: «стресс вола» — для тех, кто к нему адаптируется; «стресс кролика» — кто избегает его; «стресс льва» — кого такие ситуации мобилизуют.[30] Стресс может быть вызван факторами, связанными с личной жизнью и деятельностью организации. В качестве **организационных факторов** могут выступать:

- перегрузки или напротив недостаточная загруженность на работе
- противоречивые требования, предъявляемые к работнику
- неопределенность требований
- неинтересная работа

В организации стрессы оказывают негативное влияние на процесс принятия решения. Следствием переживаемого стресса может стать

a. фиксация на одной единственной альтернативе

b. упрощение противника и его возможностей

c. ограничение временной перспективы и игнорирование будущих последствий

d. использование аналогий для диагностики ситуации

e. спад чувства ответственности за исход решения

f. тенденция руководителя консультироваться только с единомышленниками

Близкой к стрессу является фрустрация. **Фрустрация переживается как напряжение, тревога, отчаяние, гнев, которые охватывают человека, когда на его пути возникают препятствия. Иногда человек реагирует уходом.**

Каждый человек способен выдержать только определенный уровень эмоционального напряжения. При превышении нагрузки практически любой начинает себя неадекватно вести, что проявляется в агрессии к окружающим и аутоагрессии. А длительное нахождение в эмоциональном напряжении приводит и к психосоматическим нарушениям.

Станиславский при обучении молодых актеров использовал интересный прием для иллюстрации влияния эмоциональной загруженности на психологическое состояние человека. Он предлагал поднять рояль нескольким молодым людям, что было не сложно. Однако его нужно было продолжать держать, через 5 минут состояние их менялось. И Станиславский просил их, держа рояль, начать рассказ о своей мечте. Надо ли говорить, что этот рассказ был предельно сух и не содержателен. А затем он предлагал опустить рояль, и актер раскрывался. Такие же эмоциональные «рояли» многие люди держат в себе, а часто даже несколько. Что не дает шанс им жить полной жизнью. Данный пример показывает, необходимость стабилизации эмоциональных состояний.

Улучшение личного психоэмоционального состояния, повышение энергетического тонуса помогают достигать успеха в деятельности и в жизни в целом.

Алгоритм управления эмоциями выглядит следующим образом:

1. Осознать свою эмоцию. Например, к вам подходит коллега и в десятый раз просит помочь. Вы понимаете, что злитесь и вот-вот наговорите лишнего.

2. Понять свои цели в текущей ситуации, четко определить, чего вы хотите добиться. Какие цели у вас могут быть в ситуации с коллегой?

А) Сохранить с ней хорошие отношения (тогда вы либо выполняете работу, либо отказываете ей таким образом, чтобы она спокойно пошла к кому-нибудь другому и не обиделась).

Б) Показать себя отзывчивым, доброжелательным человеком, который всегда готов помочь (и тогда вы делаете за нее работу).

В) Ответить ей таким образом, чтобы она к вам больше никогда не подходила (спектр возможных действий широк).

3. Определить, в каком эмоциональном состоянии вы будете максимально эффективны при достижении своей цели.

4. Выбрать способ достижения нужного эмоционального состояния.

5. Достичь необходимого состояния, используя выбранный способ. В самом общем смысле управление эмоциями можно разделить на две подгруппы:

1. Снижение интенсивности негативной эмоции и/или переключение ее на нейтральную или позитивную. Негативная» эмоция в данном случае та, что мешает эффективно действовать в сложившейся ситуации.

2. Вызывание в себе/усиление позитивной эмоции, той, которая поможет действовать максимально эффективно.

Существует огромное количество техник, поэтому мы рассмотрим лишь несколько самых простых и действенных.

Дыхание — самая действенная техника по управлению эмоциями. Для того чтобы технология действовала, надо тренироваться заранее, тогда в нужный момент ваше тело само придет вам на помощь. Для того чтобы успокоиться, необязательно использовать какие-то специальные дыхательные техники достаточно будет просто несколько раз вдохнуть-выдохнуть. При этом важно помнить, что на достижение расслабленного состояния влияет именно выдох, а не вдох. Итак, метод предельно прост: делаем глубокий вдох — и медленный-медленный выдох. Упражнение выполняется несколько раз до получения нужного эффекта.

Привычка концентрироваться на дыхании выручит вас в ситуации, когда эмоции уже зашкаливают. Медленный выдох хорошо подходит при управлении страхом или гневом, однако часто необходимо найти в себе силы справиться и с печалью или обидой. В этом случае необходимо, наоборот, делать медленный спокойный вдох, как бы набирая в себя энергии,

и быстрый выдох, как бы выбрасывая все лишнее, ненужное. Такое дыхание тонизирует и «встряхивает» организм.

Физическая активность. Эмоции, вызванные чем-то во внешнем мире, запускают в нашем теле реакции, необходимые для движения («бей или беги»). Если мы не делаем ни то, ни другое, выброшенный адреналин и другие гормоны накапливаются в организме, что приводит к повышенной вспыльчивости в дальнейшем и к плохому самочувствию. Физическая активность позволяет это напряжение «сбросить».

Физическая активность может быть любой: быстрая ходьба, небольшая зарядка, подъем по лестнице, приседания и т.п. Есть один нюанс: физическая активность не поможет, если вы продолжите внутренне «накручивать» себя. Иными словами, необходимо привести в порядок не только тело, но и сознание.

Громкий крик. Иногда бывает полезно покричать — не на кого-то, а просто громко, в воздух, для снятия мышечного напряжения. Этот метод хорошо работает для снятия агрессии и в ситуациях, когда хотелось сказать очень много, а не удалось проговорить практически ничего. Тогда напряжение «оседает» внутри горла, на связках и ниже, ближе к легким.

Хорошо, если у вас есть возможность уехать в лес, уйти куда-нибудь вглубь и действительно покричать в полный голос. Кричать можно что захочется, некоторые просто кричат: «Ааааа!». Если возможности уехать в лес нет, нужно найти места, где кричать считается социально приемлемым. Это стадионы, спортивные бары, а также аттракционы. Для некоторых может существовать еще такая альтернатива крику, как пение. Тогда в вашем распоряжении караоке-бары и концерты любимых исполнителей.

Вербализация чувств — дать себе возможность «выговориться». Это отличный способ снизить интенсивность эмоций. Проще всего это делать перед зеркалом. Облегчение наступает в тот момент, когда заканчиваются физические силы для того, чтобы кричать. С зеркалом можно поделиться любыми проблемами, не опасаясь при этом выглядеть смешно и нелепо. [31] Если вам трудно говорить о своих чувствах, то начните хотя бы о них писать (после каждой тяжелой ситуации или в конце дня). Может быть, это будет дневник, а может быть — репортаж, рассказ или даже стихи.

«Метапозиция» — это такое состояние, когда вы смотрите на ситуацию как бы со стороны. Как если бы вы наблюдали за собой и своим собеседником, например, с балкона, то есть отстраненно. Таким образом вы как бы «выходите из ситуации», оставляя все свои эмоции внутри нее, и имеете возможность посмотреть на происходящее объективно.

Используя «метапозицию», обратите внимание, как двигаются люди в ситуации, которую вы наблюдаете. Какие слова говорят друг другу? Каким тоном разговаривают? Какие используют жесты? Как себя чувствуют сейчас? Задумайтесь: чего может хотеть каждый из них в этот момент? Как бы они могли договориться об этом? Отстранившись от ситуации, вы сразу снизите интенсивность испытываемых эмоций.

Рефрейминг заключается в том, что сама ситуация остается прежней, просто мы рассматриваем ее в другом контексте, то есть меняем рамки. Рефрейминг позволяет выйти за рамки собственных стереотипов и взглянуть на ситуацию под другим углом. Можно, например, изменить временной контекст: вспомните ли вы эту ситуацию через 10 лет? Если да, то как вы будете ее оценивать? Какие эмоции у вас будут возникать?

Многим наверняка знаком и такой способ рефрейминга: подумать о тех, кому хуже. Или вспомнить какую-нибудь самую тяжелую ситуацию, в сравнении с которой то, что происходит сейчас, — просто мелочи жизни. [32]

Вопросы для повторения.

1. Дайте определение эмоциям.
2. Раскройте психологическую суть аффекта.
3. Почему стресс называют неспецифической реакцией?
4. Каким образом стрессы отражаются на процессе и результатах принятия организационных решений.
5. Что такое фрустрация?
6. Приведите примеры приемов снижения эмоциональной напряженности в «накаленной ситуации».

3. Общение в деловой и управленческой сфере

3.1. Деловое общение

Деловое общение помогает реализовать стремления одного человека или группы к действию, которое хотя бы немного изменит ситуацию или поможет установить новые отношения между участниками беседы. В мире бизнеса и политики деловые беседы – это устный контакт полномочных представителей организаций для проведения и разрешения конкретных ситуаций. В деловой практике, по мнению С. И. Самыгина и Л. Д. Столяренко [23] можно встретиться со следующими **видами общения:**

1. **«Контакт масок»** - формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски – набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику.
2. **Примитивное общение**, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен, то активно вступают в контакт, если мешает – оттолкнут или последуют агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого.
3. **Формально–ролевое общение**, когда регламентированы и содержание, и средства общения и вместо знания личности собеседника обходится знанием его социальной роли.

4. **Деловое общение**, когда учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личные расхождения.
5. **Духовное межличностное общение** друзей, когда можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов. Такое общение возможно тогда, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, может предвидеть его реакции, интересы, убеждения, отношение.
6. **Манипулятивное общение** направленно на извлечение выгоды от собеседника, используя разные приемы, в зависимости от особенностей личности собеседника.
7. **Светское общение**. Суть светского общения в его беспредметности, это общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций.

Эффективность разных видов общения естественно будет очень отличаться.

Деловые беседы могут быть направлены на реализацию следующих **целей**:

- Поиск новых направлений и начало перспективных мероприятий;
- Обмен информацией;
- Контроль начатых мероприятий;
- Общение работников из одной деловой среды;
- Поиски и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
- Поддержание деловых контактов на уровне предприятий, фирм, отраслей и даже стран.

Деловое общение имеет определенную структуру, которая включает подготовку к деловой беседе, установление места и времени встречи, вступление в контакт, постановку проблемы, аргументирование и опровержение доводов собеседника, анализ альтернатив, принятие решения, выход из контакта и анализ результатов общения. В зависимости от особенностей поведения, С. И. Самыгин и Л. Д. Столяренко [19] выделяют разные **типы собеседников**. Для повышения эффективности общения с разными людьми рекомендуется соблюдать некоторые правила, которые приводятся ниже.

Вздорный человек. Такой человек часто выходит за рамки темы деловой беседы, нетерпелив, несдержан, возбужден. Смущает собеседников, провоцирует их на то, чтобы они не соглашались с его аргументами и выводами. С ним рекомендуется вести себя следующим образом:

- Постараться обсудить с ним возможные спорные моменты заранее, до начала беседы;
- При возможности включать в формулировки решений его слова;
- Прежде чем отклонить его решение, дать другим возможность отвергнуть его;
- Постараться установить контакт, сделать его своим сторонником;

- Беседуя с ним с глазу на глаз, применять нерефлексивное слушание, чтобы понять истинные причины его негативной позиции;
- В критический момент приостановить групповую беседу, дать ему остыть.

Позитивный человек. Самый приятный тип делового партнера, доброжелательный, трудолюбивый, стремящийся к сотрудничеству при проведении дискуссии. С ним рекомендуется вести себя таким образом:

- Побуждать его к активному участию в дискуссии;
- Стараться, чтобы остальные участники беседы разделяли его позитивные подходы к решению дискуссионных вопросов;
- В критических ситуациях искать помощи и поддержки именно у него.

Всезнайка. Он уверен в том, что все знает лучше всех. У него обо всем есть свое мнение. С ним рекомендуется вести себя так:

- Посадить его рядом с ведущим беседу;
- Время от времени деликатно напоминать ему, что другие тоже должны высказаться;
- Попросить его, чтобы он и остальным собеседникам позволил принять участие в выработке решения;
- Дать возможность резюмировать, формулировать промежуточные заключения;
- Иногда задавать ему сложные специальные вопросы, на которые, в случае необходимости, может ответить кто-нибудь из участников беседы.

Болтун. Бестактно и без видимой причины прерывает ход беседы. Не обращает внимания на время, которое тратят все на выслушивание его пространных высказываний. К нему можно относиться:

- Посадить поближе к ведущему или другой авторитетной личности;
- Когда он начнет отклоняться от темы разговора, его нужно остановить.
- Если он отклонится от темы еще дальше, спросить, в чем связь с предметом обсуждения;
- Спросить поименно участников беседы, каково их мнение;
- Заранее ограничить время выступлений и всей беседы, установить регламент.

Трусишка. Характеризуется недостаточной уверенностью в себе при публичных выступлениях, молчалив, боится показаться глупым. С ним рекомендуется вести себя так:

- Задавать ему ясные, конкретные вопросы;
- Демонстрировать ему доброжелательность, заинтересованность;
- Слушать не оценивая;
- Помогать формулировать мысли, используя прием выяснения;
- Применять ободряющие формулировки типа: «Всем полезно (интересно) узнать Ваше мнение».
- Специально подчеркивать позитивные моменты высказывания, но не свысока.

Хладнокровный, неприступный человек. Он замкнут, держится отчужденно, не включается в деловую беседу, т. к. это недостойно его внимания. При общении с таким человеком нужно:

- Применить прием отражения чувств и обратиться к нему со словами: «Вы не совсем удовлетворены тем, что сказано. Нам всем интересно узнать, почему?»

Важная птица не выносит критики, ведет себя как личность, стоящая выше всех. Общение с ним строят следующим образом:

- Не позволять разыгрывать роль гостя;
- Просить высказываться всех поочередно;
- Не допускать критику, как в адрес присутствующих, так и отсутствующих;
- Использовать тактику: «Вы совершенно правы. Учли ли Вы то, что...»

Почемучка просто сгорает от желания спрашивать. Здесь может помочь следующее:

- На вопросы информационного характера отвечать сразу;
- Использовать переадресацию ему же самому: «Интересный вопрос. А что Вы сами думаете по этому поводу?»
- Привлекать к ответам на его вопросы всех участников беседы;
- Если не можете дать ответ на его вопрос, сразу же признать его правоту.

Вопросы для повторения.

1. Чем деловое общение отличается от бытового?
2. Какие виды общения могут встречаться в деловой практике?
3. Какие виды общения более эффективны в деловой среде? Почему?
4. Какие типы собеседников Вам известны?
5. Как знание характерных особенностей собеседника может помочь в деловом общении?

3.2. Слушание

Каждый человек хочет видеть в своем собеседнике внимательного и дружески настроенного слушателя. Поэтому каждому из нас приятно общаться не с тем, кто умеет говорить, а с тем, кто умеет слушать. Исследования показывают, что не более 10% людей умеют выслушать собеседника.

Умение слушать является важнейшим условием и залогом продуктивного общения. Особенно важным умение слушать является для помогающих профессий, таких как учитель, психолог, медик, социальный педагог, работник социальной службы, консультант и т.п. Иногда слушание понимают как пассивное поведение в разговоре, т. е. «неговорение». В таком случае в диалоге, пока один из партнеров говорит, другой, лишь в лучшем

случае, молча ожидает перерыва в его речи и, как только тот замолкает, начинает говорить о своих проблемах, а в худшем случае перебивает партнера. Вспомните случаи из своей жизни, когда общение происходило именно по этой схеме, и вспомните чувство, которое возникало у вас в этих случаях. Естественно, что при таком общении не только не возникает чувства доверия партнеру, желания делиться сокровенным, но и вообще хочется прекратить такое общение. Вспомните и другие случаи, когда вас слушали таким образом, что вам хотелось говорить с этим человеком снова и снова, когда у вас после разговора с ним возникало чувство облегчения, чувство своей значимости, нужности. Почему же так происходило?

Все дело, наверное, в том, что слушание — это не только молчание, а сложный, активный процесс, в ходе которого устанавливаются невидимые связи между людьми, возникает то ощущение взаимопонимания, которое делает эффективным любое общение.

Вообще в процессе речевого взаимодействия происходит передача информации от одного партнера к другому, которая может быть выражена в такой схеме: передача информации (говорящий кодирует информацию в словах) — (слушающий раскодирует слова, извлекает информацию) понимание информации.

Одним из наиболее важных моментов в любом слушании является момент **обратной связи**, благодаря которому у собеседника и создается ощущение, что он говорит не в пустоту, а с живым человеком, который слушает и понимает его. Причем в любом высказывании существует по крайней мере два содержательных уровня: уровень информационный и уровень эмоциональный. В этой связи обратная связь тоже может быть двух видов — отражение информации и отражение чувств говорящего.

Реакции слушателя, приемы слушания бывают следующие:

1. Глухое молчание (видимое отсутствие реакции).
2. Поддакивание («ага», «угу», «да-да», «ну», кивание подбородком).
3. «Эхо-реакция» — повторение последнего слова собеседника.
4. «Зеркало» — повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов.
5. «Парафраз» — передача содержания высказывания партнера другими словами.
6. Побуждение («Ну и... И что дальше?»).
7. Уточняющие вопросы («Что ты имел в виду?»).
8. Наводящие вопросы: (Что? где? когда? почему? зачем?)
9. Эмоции («ух», «ах», «здорово», смех, скорбная мина)
10. Продолжение (когда слушатель вклинивается в речь и пытается завершить фразу, подсказывает слова).
- 11). Оценки, советы.
12. Нерелевантные высказывания (не относящиеся к делу или относящиеся лишь формально).

13. Логические следствия из высказываний партнера, например, предположение о причине события.

14. «Хамовитые реакции» («Глупость», «Ерунда все это!»)

15. Расспрашивание (задает вопрос за вопросом, не объясняя цели).

16. Пренебрежение к партнеру (не обращает на его слова внимания, не слушает, игнорирует партнера, его слова).

Обычно в слушании проявляется три такта: поддержка — уяснение — комментирование.

На этапе поддержки основная цель: дать возможность человеку выразить свою позицию. Уместные реакции слушателя на этом этапе: молчание, поддакивание, «эхо», «эмоциональное сопровождение». На этапе «уяснения»: цель — убедиться, что вы правильно поняли собеседника. Для этого задают уточняющие, наводящие вопросы, делается парафраз. На этапе «комментирования» слушатель высказывает свое мнение по поводу услышанного: дает советы, оценки, комментарии.

Выделяют следующие виды слушания: пассивное слушание, активное слушание, эмпатическое слушание.

Вид слушания, в котором на первый план выступает отражение информации, называют активным слушанием. Наиболее общепринятыми приемами, характеризующимися активное слушание, является постоянные уточнение правильности понимания информации, которую хочет донести до вас собеседник, путем задавания уточняющих вопросов типа: «Правильно я вас понял, что?..», парафразов: «Таким образом, ты хочешь сказать...» или «Другими словами, ты имел в виду...». Применение таких простых приемов общения позволяет достичь сразу две цели:

1. Обеспечивается адекватная обратная связь, у вашего собеседника появляется уверенность в том, что передаваемая им информация правильно понята.

2. Вы косвенным образом информируете собеседника о том, что перед ним не ребенок, которому можно указывать, и не «диктофон», в который можно диктовать свои мысли и рассуждения, а равный ему партнер. Занятие вами равной партнерской позиции означает, что оба собеседника должны нести ответственность за каждое свое слово. Эта цель достигается быстрее первой, особенно в тех случаях, когда вы имеете дело с авторитарным, жестким собеседником, привыкшим общаться с позиции «на пьедестале». Применение навыков активного слушания очень поможет вам, если вам свойственна позиция «жертвы», так как это применение не только сбивает с привычной позиции авторитарного собеседника, но и поднимает вас до уровня разного разговора, дает возможность сосредоточиться на существенных моментах разговора, а не на собственных переживаниях и опасениях.

Активное слушание незаменимо в деловых переговорах, в ситуациях, когда ваш партнер по общению равен вам или сильнее вас, а также в конфликтных ситуациях, когда собеседник ведет себя агрессивно или

демонстрирует свое превосходство. Это очень хорошее средство успокоиться и настроиться самому (и настроить собеседника) на деловую волну, если у вас возникает желание надерзить вашему партнеру, развить начавшийся конфликт.

Типичной ошибкой людей при применении активного слушания является чисто формальное следование правилам, без реального отражения содержания разговора. В таких случаях человек задает «нужный» вопрос: «Правильно ли я вас понял, что...», но, не услышав ответа, продолжает развивать свои аргументы в пользу своей собственной точки зрения, игнорируя фактически точку зрения собеседника. Потом такой человек удивляется, что «Техника активного слушания» не работает: «Я же сказал: «Если я вас правильно понял, то...», а мы все равно не поняли друг друга, и собеседник стал злиться на меня. За что?»

Дело в том, что активное слушание, как и всякое слушание, подразумевает постоянное осознание своих «Я-слушаний», и только при наличии фильтра «Я хочу тебя понять» или отсутствии всяких фильтров вообще активное слушание будет работать. Приемы активного слушания работают только тогда, когда вы учитываете ситуацию, содержание разговора и эмоциональное состояние собеседника. Бывает, однако, что приходится слушать человека, находящегося в состоянии сильного эмоционального возбуждения, в состоянии аффекта, и в этом случае приемы активного слушания не сработают. Ваш собеседник и не является в прямом смысле собеседником, он сейчас всего лишь человек, который не контролирует свои эмоции, не способен улавливать содержание разговора. Ему надо только одного — успокоиться, прийти в состояние нормального самоконтроля, только после этого с ним можно общаться «на равных». В таких случаях эффективно работает так называемое пассивное слушание.

Во время пассивного слушания важно просто слушать человека, давать ему понять, что он не один, что вы его слушаете, понимаете и готовы поддержать. Лучше всего при этом действует так называемая «угу-реакция»: «да-да, угу-угу, ну конечно» и т. п. Дело в том, что эмоциональное состояние человека подобно маятнику: дойдя до высшей точки эмоционального накала, человек начинает «спускаться», успокаиваться; затем сила его чувств опять увеличивается, дойдя до высшей точки, она снова падает и т. д. Если не вмешиваться в этот процесс, не «раскачивать» маятник дополнительно, то, выговорившись, человек успокоится, и, почувствовав это, вы уже сможете перейти к активному слушанию. При пассивном слушании нельзя молчать, потому что глухое молчание у любого человека вызывает раздражение, а у возбужденного человека это раздражение будет усилено. Не задавайте собеседнику уточняющих вопросов, потому что вопрос: «Ты хочешь сказать, что она тебе сказала то-то и то-то?», заданный в ответ на реплику: «И ты представляешь, тут она мне говорит... а я ей отвечаю...», только вызовет взрыв негодования у вашего партнера. Не говорите партнеру: «Успокойся, не волнуйся, все уладится», — он этих слов адекватно понять не может, они его

возмущают, ему кажется, что его проблему недооценивают, что его не понимают. Иногда в таких случаях полезно «пристроиться» к партнеру, повторять его слова, эмоции, движения, т. е. вести себя как он, быть как бы им, разделять его чувства. Но, если для вас сложно сделать это естественно, лучше и не пытаться повторять действия, слова эмоционального партнера, т.к. он, заметив вашу неискренность, оценит ваши действия как издевательство над его чувствами.

Если эмоции партнера направлены на вас, главная задача — не заразиться от собеседника его эмоциями, не впасть в то же эмоциональное состояние, которое уж точно приведет к бурному конфликту, «выяснению отношений». Пассивное слушание на самом деле требует определенной душевной работы, работы по осознанию своих «Я-слушаний». Приемы пассивного слушания будут действенными только в том случае, если вы предварительно осознаете, какое «Я-слушание» у вас в данный момент, способны ли вы без искажающих фильтров услышать ту эмоцию, которая сейчас доминирует у вашего партнера, не относя ее к себе, не заражаясь ею, не реагируя на нее лично. Если да, то ваше слушание будет успешным, если же нет, то вы всего лишь поддадитесь тому эмоциональному напору, который исходит от вашего собеседника, и фактически явитесь объектом его манипулирования.

Давайте подумаем, зачем человек рассказывает кому-то о своих проблемах? Может быть, чтобы выслушать совет, как вести себя в сложившейся ситуации? Или для того, чтобы его оценили, сказали, правильно ли он ведет себя? Или, может быть для того, чтобы услышать, как вел себя собеседник в аналогичной ситуации? Наверно, все же нет. Главное в таких случаях — желание, чтобы вас поняли, разделили с вами те чувства, те переживания, которые вы испытываете. Так главное, видимо, именно в этом — в понимании чувств собеседника и сопереживании ему. Именно в этом и состоит секрет хорошего слушания, такого, которое дает другому человеку облегчение, и, как это ни неожиданно, открывает ему новые пути для понимания самого себя. Таким образом, эмпатическое слушание позволяет переживать те же чувства, которые переживает собеседник, отражать эти чувства, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его. При эмпатическом слушании не дают советов, не стремятся оценить говорящего, не морализуют, не критикуют, не поучают.

Правила эмпатического слушания:

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

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

3. Необходимо держать паузу. После вашего ответа собеседнику обычно надо промолчать, подумать. Помните, что это время принадлежит ему, — не забивайте его своими дополнительными соображениями, разъяснениями, уточнениями. Пауза необходима человеку для того, чтобы разобраться в своем переживании.

4. Необходимо помнить, что эмпатическое слушание — не интерпретация скрытых от собеседника тайных мотивов его поведения. Надо только отразить чувство партнера, но не объяснять ему причину возникновения у него этого чувства. Замечания типа: «Так это у тебя оттого, что ты просто завидуешь своему другу» или «На самом деле тебе хотелось бы, чтобы на тебя все время обращали внимание» не могут вызывать ничего, кроме отторжения и защиты.

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

6. Методику эмпатического слушания имеет смысл применять только в том случае, когда человек сам хочет поделиться какими-то переживаниями. В случае же, когда он задает обычные вопросы («А вы не знаете, что означает то-то?»), или же просто не он хочет говорить с вами, а обсудить с ним что-то хотели бы вы, применение эмпатического слушания просто невозможно.

Правила эмпатического слушания нелегко выполнять: нужно осознать свои «Я-слушания. Состояние эмпатического слушания — это состояние души без фильтров.. Возможно, это удивительное эмоциональное состояние, когда душа открыта, и есть наиболее естественное состояние человека с высокой самооценностью. Он одновременно «резонирует» с душой партнера и продолжает оставаться самим собой.

Вопросы и задания для самоконтроля

В чем заключается психологический феномен слушания.

Какие реакции при слушании вам известны? Приведите примеры из жизни, где использовались эти реакции. Оцените правильность использования реакций слушателя с психологической точки зрения.

Какой вид слушания целесообразно использовать с эмоционально возбужденным партнером по общению? Почему?

Чем активное слушание отличается от других видов?

Назовите правила эмпатического слушания. Поясните необходимость соблюдения этих правил.

Выполните тест «Умеете ли Вы слушать?» и оцените себя как слушателя. При необходимости регулярно тренируйтесь в разных видах слушания.

Практикум 3

Тест «Умеете ли вы слушать?»

Отметьте ситуации, вызывающие у вас неудовлетворение, досаду или раздражение при беседе с любым человеком, будь то ваш товарищ, сослуживец, начальник или случайный собеседник.

1. Собеседник не дает мне высказаться, постоянно прерывает меня во время беседы.
2. Собеседник никогда не смотрит на меня во время разговора.
3. Собеседник постоянно суетиться: карандаш и бумага занимают его больше, чем мои слова.
4. Собеседник никогда не улыбается.
5. Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями.
6. Собеседник старается опровергнуть меня.
7. Собеседник вкладывает в мои слова другое содержание.
8. На мои вопросы собеседник выставляет контрвопросы.
9. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.
10. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня, лишь затем, чтобы согласиться.
11. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонним: играет сигаретой, протирает стекла очков и т. д., и я твердо уверен, что он при этом невнимателен.
12. Собеседник делает выводы за меня.
13. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.
14. Собеседник смотрит на меня внимательно, не мигая.
15. Собеседник смотрит на меня, как бы оценивая. Это беспокоит.
16. Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.
17. Собеседник переигрывает, показывая, то интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.
18. Когда я говорю о "серьезном", собеседник вставляет смешные истории, шуточки, анекдоты.
19. Собеседник часто смотрит на часы во время разговора.
20. Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?»

Результаты «Умеете ли слушать?»

Количество ситуаций, вызывающих у вас досаду и раздражение, составляет:

14-20 – Вы плохой собеседник и вам необходимо кропотливо работать над собой и учиться слушать.

8-14 – Вам присуще некоторые недостатки, вы критически относитесь к высказываниям, но вам еще не достает некоторых достоинств хорошего

собеседника, избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимания на манере говорить, не притворяйтесь, ищите скрытый смысл сказанного, не монополизируйте разговор.

2-8- Вы хороший собеседник. Но иногда отказываете партнеру в полном внимании. Повторяйте вежливо его высказывания, дайте время высказать свою мысль, полностью приспособляйте свой темп мышления к его речи и можете быть уверены, что общаться с вами будет еще приятнее.

0-2- Вы отличный собеседник. Вы умеете слушать. Ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

3.3. Самопрезентация. Приемы расположения к себе

Сегодня презентовать себя окружающим — это ежедневная необходимость каждого из нас. Выбирая стиль одежды и поведения, общаясь со знакомыми и незнакомыми людьми или даже просто присутствуя там, где есть другой человек, мы уже так или иначе себя презентуем. Впечатление о человеке может, как способствовать, так и препятствовать контакту с собеседником, нередко оно определяет все наши дальнейшие отношения с этим человеком.

Самопрезентация (с лат. – «самоподача») – это процесс представления человеком собственного образа наиболее эффективно и выигрышно, индивидуальный стиль, неповторимый образ ит.п. в социальном мире, характеризующийся намеренностью на создание у окружающих определенного впечатления о себе.

Самопрезентация может быть:

- Природная
- Искусственная

Первой разновидностью обладает каждый человек без исключения. Ведь с той минуты, когда он появляется на свет, начинает формироваться его неповторимый образ. Данный процесс происходит естественно, не требует какого-либо обдумывания и прогнозов. В результате него человек определяет свое место в системе общественного сознания.

Также стоит отметить, что люди не могут контролировать и изменять этот процесс, что является большим минусом такого вида самопрезентации. Эффект от природной самоподачи может быть разным, при этом не всегда он оказывается положительным для личности.

Искусственная разновидность презентации самого себя может быть сделана только тогда, когда человек научится правильно преподнести себя, чтобы выглядеть в выгодном свете. Должна быть изложена такая самопрезентация о себе кратко и красиво, чтобы у людей возник

неподдельный интерес к личности. Рассказ о себе — это сложная задача и чтобы ее выполнить, нужно учитывать следующие моменты:

1. У любой презентации есть цель. Ваша цель в данном случае – произвести правильное впечатление. Здесь не надо импровизировать: лучший вариант – это готовая презентация; о себе каждый может говорить много, но не всё интересно слушать.
2. Задумайтесь, перед какой аудиторией Вы будете презентовать себя, что нужно услышать человеку, чтобы он почувствовал, что Вы можете удовлетворить его потребности. Из этого складывается понимание, о чем можно говорить, а на чем останавливаться не стоит.

Правила успешной презентации

1. **Правильное первое впечатление.** Помните, что человек (аудитория) начнет вас оценивать, как только вы окажетесь в поле зрения. Чтобы показать себя достойно, нужно контролировать осанку и не сутулиться, держать голову прямо, а плечи – расправленными. Взгляд и голос должны быть уверенными, а рукопожатие – крепким. Чтобы привлечь внимание слушателей надо заинтересовать, увлечь, заинтриговать. Если это уместно, можно начать рассказ с подходящей метафоры, чего-то неожиданного или даже немного провоцирующего.
2. **Расположить собеседника к себе** можно используя простейшие способы. Во-первых, на вас должна быть одежда, соответствующая принятому дресс-коду и ситуации. Для любого человека (студента, предпринимателя, бизнес-тренера и т.д.) оптимальным вариантом станет деловой стиль: туфли, брюки (деловая юбка), рубашка (галстук – не обязателен), пиджак. Не стоит надевать на себя лишние аксессуары – вполне хватит часов, обручального кольца и/или сережек.
Во-вторых, ваша одежда должна быть наглаженной и чистой, туфли – начищенными, дыхание – свежим. Не возбраняется пользоваться хорошим парфюмом. Все эти вещи позволят дополнить образ, сложившийся у человека за первые семь секунд, и станут демонстрацией того, что с вами стоит вести беседу.
3. **Дать основную информацию – кратко, четко, ясно.** Теперь, когда вы получили с внимание и расположение собеседника, можно переходить к основному блоку информации. Важно, чтобы она была емкой, представляющей сильные стороны вас как личности или вашего проекта, и довольно краткой. Рассказ о себе — демонстрация профессионализма. Составленный на основе резюме и заранее проработанный краткий пересказ достижений и навыков, поможет за короткое время донести важные сведения до интервьюера. Нужно использовать даты, цифры, проценты и обращать внимание на результаты, которых удалось достичь на той или иной должности. Следует упомянуть и о личных достижениях. Стоит использовать глаголы совершенного вида (разработал, внедрил, улучшил и т.п.), они подчеркнут законченность указанных действий, их результативную ценность. В заключение вашего повествования у собеседника должно сформироваться

о вас представление, как о человеке, с которым стоит иметь дело, который добивается целей, не боится работы; как о человеке, полезном для сотрудничества и даже незаменимом.

4. **Важность невербальных средств.** Общаясь с интервьюером, следует контролировать язык тела. Никаких скрещенных на груди рук или ног, чрезмерной жестикуляции или ерзания на стуле — все это признаки закрытости и нежелания вести диалог. Прямая осанка и уверенный взгляд в глаза, уместная улыбка. Необходимо продемонстрировать, что ситуация не вызывает дискомфорта, а разговор интересен.
5. **Контакт и коммуникация.** Для успешной самопрезентации важно не только внимательно слушать собеседника, умело преподносить себя и отвечать на вопросы, но и самому проявлять интерес к своему визави. Грамотное общение – это диалог, а это значит, что нельзя заикливаться на себе. Нужно задавать вопросы на интересующую тему: например, о компании, перспективах и т.д. Вопросы, задаваемые вами, помогут создать положительную атмосферу и оптимальный уровень первичного доверия и узнать новую информацию.
6. **Грамотные ответы на задаваемые вопросы.** Для подтверждения указанной в резюме информации стоит взять на собеседование необходимые документы (паспорт, аттестаты, свидетельства, трудовую книжку). Это позволит избежать голословности. На вопросы следует отвечать четко, не вдаваясь в подробности. Если будет нужно, собеседник уточнит. Стоит уделить особое внимание ответам на вопросы, которые затрагивают профессиональную сферу, на их основе строится мнение о соискателе, как о специалисте.
7. **Репетируйте заранее.** Самый лучший экспромт – это заранее заготовленная речь. Поэтому тщательно готовьте свою презентацию. Лучше несколько раз отрепетировать ее перед зеркалом. А в идеале – записать на видео. Так при просмотре вам удастся увидеть себя со стороны и оценить более адекватно.
8. **Завершение самопрезентации** – это своеобразное заключение сделки. Когда вы презентуете товар или услугу, вы завершаете сделку, подводя клиента к принятию решения о покупке. Точно так же и здесь – вы мотивируете человека иметь с вами дело. Спросите, какие перспективы могут вас ждать, когда ждать звонка, планируется ли новая встреча. Скажите еще раз несколько слов о том, зачем и почему с вами стоит сотрудничать, какие выгоды собеседник получит, если согласится на это. И, конечно же, не забывайте благодарить людей за уделенное вам внимание, а если общение доставило вам удовольствие, не стесняйтесь это продемонстрировать доброжелательной улыбкой и парой приятных слов на прощание.

Чтобы расположить людей к себе, очень важно уметь оказывать **знаки внимания**, к которым в первую очередь относятся комплименты.

Комплимент – один из знаков внимания, выраженный в вербальной форме. Умение делать комплименты – это специальное искусство, которому стоит поучиться.

Выделяют несколько функций комплиментов. С помощью комплимента можно:

- расположить к себе;
- вызвать положительные эмоции;
- стимулировать какое-либо действие («Ты же такой умный, неужели ты не можешь помочь мне решить эту задачку?»);
- внушать уверенность в победе, снять «зажим» («Ты так хорошо умеешь говорить и выглядишь так симпатично, что тебе трудно отказать!»);
- вызвать раскаяние («Я всегда считал, что тебе можно доверять, как же ты мог так поступить?»);

Комплименты могут иметь разную направленность:

- на внешность;
- на внутренний мир человека);
- на профессиональные качества;
- на объекты гордости, любви, хобби.

Чтобы комплимент действительно оказался комплиментом, желательно придерживаться следующих правил:

- смысл должен быть только один и положительный. Избегайте двойного смысла. Берегитесь нечаянно задеть уязвимое место.
- Без гипербол. Не увлекайтесь преувеличением, иначе можно назвать заядлого бездельника великим тружеником.
- Если человек убежден, что у него феноменально развито какое-либо качество, то комплимент по этому поводу воспринимается как банальность.
- Без претензий. Не хвалите то, что человек не хотел бы в себе совершенствовать.
- Без поучений. Комплимент констатирует данное качество, а не содержит рекомендации по его улучшению.
- Без приправ. Не добавляйте противоположный комментарий («Руки золотые – но язык!»).
- Лучший комплимент – на фоне антикомплимента к себе.

Похвала – оценочное суждение, в котором человека сравнивают с другими, причем это сравнение в его пользу.

Похвала вызывает неадекватные эмоции в следующих случаях:

1. Когда вас хвалят за то, что вы на самом деле считаете недостойным одобрения.
2. Когда вас хвалит человек, который не пользуется вашим уважением, которого вы считаете недостаточно компетентным, чтобы вас оценивать.
3. Когда вас хвалят, так очевидно сравнивая с другими, пусть и в вашу пользу, что возникает ощущение, что вас хвалят, а ругают другого.

Поддержка – знак внимания, оказанный человеку в ситуации, когда он объективно не успешен, и касающийся той области, в которой в данный момент он испытывает затруднения (Например: «Ничего страшного, у всех бывают ошибки! В следующий раз у тебя это обязательно получится!»).

Поддержка исключает сравнение с кем-либо, кроме себя самого. [34,35,36]

Вопросы для проверки знаний.

1. Что такое самопрезентация?
2. Какие правила успешной презентации Вам известны?
3. Что такое знаки внимания?
4. Чем природная самопрезентация отличается от искусственной?
5. Нужны ли в повседневном общении комплименты или это никому не нужные любезности?
6. Чем отличается поддержка от похвалы?
7. Что вы знаете о направленности комплиментов?
8. Какие правила нужно учитывать, делая комплименты?

3.4. Публичное выступление в управленческой деятельности

Трудно себе представить руководителя, которому не приходилось бы выступать публично. Начинающие ораторы часто чувствуют себя недостаточно уверенно, оставшись один на один с аудиторией. **Что же мешает человеку чувствовать себя спокойно и уверенно?** По мнению И. Д. Ладанова [17] это может быть:

1. смутное представление о процедуре выступления, нечеткое осознание цели и путей ее достижения;
2. страх оказаться некомпетентным;
3. боязнь негативной реакции аудитории;
4. заниженная самооценка, когда оратор не чувствует за собой права требовать корректного и уважительного отношения к себе;
5. воспоминания о прошлых неудачных выступлениях;
6. плохая самопрезентация – неумение выразить свои мысли логически последовательно и убедительно.

Главным условием успешности выступления является свободное владение материалом.

Стремление произвести впечатление, понравиться не амбициозные притязания оратора, а профессиональная необходимость, служащая цели выступления. Чем больше симпатии и уважения вызывает оратор, тем сильнее воздействие его речи. В создании привлекательного для аудитории образа оратора большую роль играют следующие **факторы. Во-первых, внешняя привлекательность.** Известно, что достаточно стойкое впечатление о человеке складывается за первые 90 секунд. Причем сначала оценивается внешность и лишь потом личностные и деловые качества человека. Не зря народная мудрость гласит: «Встречают по одежке...». Неряшливость, неопрятность, пренебрежение правилами гигиены свидетельствуют о неуважении человека к окружению и самому себе. У окружающих пропадает всякое желание общаться с таким человеком, не говоря уже о долгосрочном сотрудничестве. Вместе с тем не производит

положительного впечатления и другая крайность – крикливость и претензиозность в одежде, чрезмерное использование косметики и украшений. Окружающим все это говорит о низком общекультурном уровне, что снижает статус оратора. Кроме того, экстравагантность в одежде отвлекает внимание слушателей от содержания выступления. Умеренность и сдержанность – свидетельство подлинного эстетического вкуса и высокой культуры. Что касается мимики и жестов, то здесь также недопустима ни одна из крайностей. Отсутствие их создает впечатление скованности, зажатости оратора, неуверенности в себе, что мешает установить хороший контакт с аудиторией. Не расхаживайте по аудитории, не цепляйтесь судорожно за стул или кафедру. Пританцовывание на месте, переминание с ноги на ногу, постукивание по трибуне выдает нервное состояние, которое может передаваться и слушателям. Держитесь естественно – это производит наиболее благоприятное впечатление. Спокойная речь усиливает сосредоточенность слушателей, создает впечатление знающего, уверенного в себе человека. Избегайте монотонности, она усыпляет. Слишком громкая речь может вызвать запредельное торможение у слушателей.

Во-вторых, очень важным моментом является **установление и поддержание контакта с аудиторией.** Перед началом выступления необходима психологическая пауза 12-20 секунд. Если ее нет, то контакт с аудиторией установить чрезвычайно трудно. Контакт глазами или, по-другому, визуальный контакт значительно усиливает наше влияние на партнера по общению. Считается, что собеседники вызывают взаимный интерес, если контакт глазами поддерживается не менее 2/3 всего времени общения. С целью контроля за реакцией аудитории целесообразно выделить несколько групп и попеременно поддерживать с ними визуальный контакт. Так у слушателя создается впечатление, что Вы обращаетесь лично к нему. В ходе общения выражайте аудитории одобрение. Compliment, если он искренен, всегда вызывает ответную благожелательную реакцию. Поводом для комплимента может стать внимание, заинтересованность, компетентность партнеров по общению.

В-третьих, завоевать расположение аудитории может только человек, умеющий **улавливать настроения людей, их ожидания.** Оратор ни в коем случае не должен демонстрировать свое превосходство. Это не только не добавит ему уважения, но и напротив, вызовет антипатию, т. к. всякий человек болезненно воспринимает стремление унижить его и будет стремиться восстановить свою значимость путем отыскивания у оратора недостатков и промахов. Ориентируясь на ожидания собеседников, опытный оратор предпочитает сказать: «Вы, конечно, уже знаете...» нежели «Вы, конечно, еще не знаете...». Нужно помнить, что лучше всего воспринимается доверительный, уверенный тон без морализирований и назиданий.

К сожалению, далеко не всегда информация, с которой Вы выступаете, нравится аудитории. Что же делать, **если Вам возражают?**

✓ Пропустить реплику мимо ушей;

- ✓ Задать встречный вопрос, который поставит в тупик оппонента;
- ✓ Отложить реакцию: «благодарю Вас за возражение, я вернусь к нему немного позже»;
- ✓ Нейтрализовать выкрики из зала: «Я предполагала, что услышу такое возражение, но думаю другим слушателям интересно дослушать мой доклад до конца»;
- ✓ Придерживаться тактики «Да, но...»
- ✓ Использовать тактику прерывания сообщения. Для этого выдерживают продолжительную паузу, вежливо спрашивают, можно ли продолжить свою мысль, после чего завершают начатое сообщение.

Выступающему следует помнить, что, даже если все нюансы выступления учтены, время от времени неизбежно будет происходить снижение внимания. **Причины ослабления внимания** можно разделить на объективные и субъективные. К объективным будет относиться следующее:

- Разрыв между словесным мышлением (примерно 400 слов/мин) и скоростью речи (примерно 125 слов/мин)
- Ограниченность объема внимания
- Естественное утомление внимания (первый кризис через 15-20 мин после начала речи, второй – 30-35)
- Особенности места (духота, холод, шум)
- Особенности состава аудитории (пол, возраст, профессия, общий культурный уровень слушателей)

К субъективным факторам относится:

- Качество самого выступления (неинтересное, непонятное выступление);
- Изложение общеизвестного;
- Невовлеченность слушателей в совместные размышления;
- Несоответствие темы выступления интересам аудитории;
- Невыразительное изложение.

Вопросы для повторения.

1. Как почувствовать себя уверенно и спокойно во время публичного выступления?
2. Как рекомендуется вести себя при возражениях из зала? Предложите несколько вариантов выхода из этой сложной ситуации. Укажите все «за» и «против» каждого варианта.
3. Почему периодически происходит ослабление внимания у людей, слушающих доклад менеджера?
4. Какое значение играет внешний вид менеджера для успешности выступления?
5. Какое значение играет контакт глазами выступающего и слушателей для успешности выступления?

3.5. Публичное выступление перед негативно настроенной аудиторией

Менеджер или другие должностные лица нередко оказываются перед необходимостью выступать перед аудиторией, которая не приемлет идеи и факты, выдвигаемые ими. Реакции в такой аудитории варьируются от молчаливого неприятия точек зрения оратора до прямых словесных выкриков и даже физических действий. У оказавшегося в такой ситуации на выбор **три тактики поведения**:

1. отстоять свою точку зрения, убедить аудиторию в ее целесообразности;
2. согласиться с альтернативной точкой зрения – тактика умиротворения;
3. оставить ситуацию так, как есть – тактика ухода.

Практика показывает, что две последние тактики не приносят успеха, мало того, могут провоцировать экстремистские действия. Остается одно – убеждать людей в своей правоте. Ключевыми факторами методики «укрощения» враждебно настроенных слушателей выступают мероприятия подготовительного плана.

Перед тем как предстать перед бушующей публикой, Ладанов И. Д. в своей книге «Практический менеджмент» [11] рекомендует **уточнить** ряд объективных данных:

- а) наличие в аудитории точек зрения по обсуждаемой проблеме, а также их реальных носителей (отдельные лица, социальные группы);
- б) причины порождения этих точек зрения (обстоятельства, влияние отдельных людей и т. д.);
- в) присутствие в аудитории «возмутителей спокойствия», а также лиц, разделяющих мнение оратора.

Такая предварительная работа нацелена, прежде всего, на выявление в аудитории «горячих точек», откуда может посыпаться град провокационных вопросов, нелюбезных и даже оскорбительных возгласов. С другой стороны, эта работа позволяет отыскивать среди присутствующих своих возможных сторонников, на которых можно будет хоть как-то опереться или, по крайней мере, апеллировать к ним. Для нейтрализации эффекта «озадачивания» оратор должен заранее сделать заготовки ответов на прогнозируемые вопросы и искусно вплести ответы на них в свою речь. В дополнение к таким ответам оратору стоит подыскать умные мысли древних философов, любившихся людям писателей, признанных государственных деятелей, имеющих отношение к поставленным вопросам. Тщательная подготовка к выступлению перед враждебно настроенной аудиторией – ключ к успеху. Большую роль в успехе оратора играет доверие к нему слушателей, которое складывается в трех плоскостях:

Профессионализм. Люди преклоняются перед профессионалами и принимают в расчет только мнение профессионалов.

Правдивость. Аудитория обычно не доверяет тем ораторам, которые, анализируя события, избегают конкретных фактов, стараются при этом всячески выкручиваться, уходить от реальностей.

Уважение. Даже самые ярые противники оратора смягчаются, если видят дружелюбное отношение к себе, если замечают, что выступающий искренне верит в то, что говорит. Ложь и неискренность в данном случае не проходят.

Доверие необходимо оратору для того, чтобы установить с аудиторией согласие хотя бы в том, что нужно друг друга выслушать. В этом, как ни странно, играет роль процедура появления оратора перед аудиторией. Выступающий обязан появиться в районе выступления до начала своей речи и покинуть это место не сразу. **Преимущества «растяжки» времени** очевидны.

- Оратор, прибывший на место выступления заранее, имеет возможность найти себе сторонников на неформальном уровне;

- Неформальные беседы способствуют созданию у людей благоприятного отношения к оратору;

- Общаясь с людьми, оратор минимизирует напряжение, обретает уверенность в своих силах;

- Общение перед официальным началом выступления дает возможность ближе познакомиться с оппозиционерами;

- Продолжение неформального общения после официального выступления нередко производит больший эффект, чем само выступление. Кроме того, замечено, что ораторы, продолжающие неформальный разговор получают более высокий рейтинг, чем те, которые сразу уходят. Все вышесказанное – подготовка к выступлению. Во время выступления оратору следует придерживаться вполне конкретных правил:

1. Нужно выступать без записей. Чтение пагубно сказывается на феномене доверия и снижает эффект контакта «глаза в глаза».

2. Нельзя стоять за кафедрой, столом или любым другим физическим барьером. Это мешает демонстрировать открытость отношений.

3. Задача оратора – переубедить слушателей. Для этого лучше всего сообщать факты, которые ранее им не были знакомы. Факты должны породить мысль: «А ведь и я так думаю!» Ни в коем случае действия оратора не должны унижать достоинства окружающих.

Речь перед негативно настроенной аудиторией нередко выходит за рамки привычного и превращается в дискуссию. В нее легко втягивается большинство присутствующих, которые делятся на противостоящие группы. Если в аудитории зарождается дискуссия – это сигнал того, что люди готовы конструктивно решать проблему. В этом случае помогают ответы на вопросы. Но следует понимать, что своим ответом оратор не сможет удовлетворить всех присутствующих. Нужно также подчеркнуть тот факт, что если слушатели проявят самую незначительную склонность к участию в обсуждении проблем, это будет означать, что они готовы к сдвигам во мнении.

Вопросы для повторения.

1. От чего зависит доверие негативно настроенных слушателей к выступающему?
2. В чем заключается предварительная работа перед выступлением перед негативно настроенной аудиторией?
3. Какие правила нужно соблюдать при выступлении при негативно настроенной аудитории?
4. В чем смысл «растяжки времени»?
5. Какое значение для менеджера играет знание психологических особенностей ведения беседы с негативно настроенной аудиторией?

3.6. Критика

Одно из основных коммуникативных умений руководителя – умение конструктивно критиковать своих коллег и подчиненных, не наживая при этом врагов, сохраняя благоприятную психологическую атмосферу в коллективе. Для этого следует придерживаться **основных правил критики** [23].

1. Начинайте с похвалы, с истинного признания достоинств критикуемого и только после этого можно переходить к предмету критики. Разговор–критика должен состоять из трех равных по времени частей. 1) Создание благоприятного настроения на восприятие критики. Руководитель, независимо от своего эмоционального состояния, должен дружелюбно поприветствовать провинившегося и начать разговор о положительных личностных и деловых качествах приглашенного. 2) Анализ существа допущенного нарушения или просчета. Делаются соответствующие выводы, применяются санкции. 3) Следует вновь говорить о достоинствах критикуемого, показывая, что он имеет все для того, чтобы не допустит подобного впредь. Эта часть формирует отношение к разговору. По психологическому закону в памяти сохраняются 1 и 3 части, они и формируют дальнейшую мотивацию.

2. Не отвергайте «с порога» мнение, с которым Вы не согласны, не говорите, что человек не прав. Каждый видит мир по-своему и имеет право на собственное мнение.

3. Критикуйте не личность, а проступок.

4. Давайте возможность оппоненту спасти свой престиж.

5. Готовясь критиковать другого, вспомните и скажите о своих недостатках и промахах. Такая позиция смягчает восприятие критики, сближает Вас с критикуемым.

6. Создавайте впечатление, что ошибка, которую допустил человек, легко исправима.

7. Добивайтесь, чтобы люди были рады сделать то, что Вы предлагаете. Делайте акцент на главном, не придирайтесь к мелочам.

8. Не накапливайте обиды или промахи подчиненных, чтобы «выплеснуть» все разом. Критикуя, не вспоминайте прошлых грехов. Критикуйте только по данному, конкретному случаю.

9. Постарайтесь минимизировать обвинения и сделать акцент на конструктивные предложения.

10. Не уповайте на логику, если Ваш оппонент находится в состоянии эмоционального возбуждения. Он Вас «не слышит». Делайте психологические паузы, чтобы снизить «температуру» общения.

11. В 1-ю минуту старайтесь сказать самое главное, т. к. затем человек переключается на поиск аргументов, опровергающих Ваши критические замечания.

12. Не требуйте немедленного признания ошибок, согласия с Вашей точкой зрения. Необходимо время, чтобы человек стал психологически готов это сделать.

13. По возможности не критикуйте публично, особенно в присутствии подчиненных, это задевает самолюбие человека.

14. Старайтесь предотвратить критику. Прежде чем критиковать, задумайтесь, насколько эта форма воздействия будет эффективна в данной ситуации с данным человеком.

Вопросы для повторения.

1. Какие правила следует учитывать при критике?

2. Как должна строиться критика с точки зрения эмоционального подкрепления?

3. Оцените правильность / неправильность привлечения трудового коллектива для разбора совершенного работником проступка.

4. Можно ли считать критику универсальным способом борьбы с нерадивым выполнением работником своих обязанностей?

5. Насколько правильным является мнение менеджеров, считающих, что не стоит тратить время и критиковать по мелочам, нужно «собрать» все промахи и критиковать за все сразу. Поясните свой ответ.

3.7. Переговоры

Каждый день все мы о чем-то договариваемся. Люди с разными интересами используют переговоры с целью уладить свои разногласия. В деловой сфере, правительственных кругах или семье люди достигают большинства решений путем переговоров. Часто процесс и результат переговоров оставляют у людей чувство неудовлетворенности, изнурения или отчуждения, а нередко и всего вместе. Как же правильно вести переговоры?

Деловые переговоры предполагают наличие взаимозависимости сторон переговоров и несовпадающих или противоположных интересов. Эти интересы принадлежат субъектам переговоров. Субъектами переговорного

процесса могут быть как любые социальные группы: партии, общественные движения, трудовые коллективы, так и отдельные люди, например, бизнесмены, дипломаты, частные лица. **Переговоры** – это комбинация способов защиты своих интересов в условиях зависимости от оппонента. Когда люди оказываются перед дилеммой, обычно они видят лишь две возможности ведения переговоров – быть податливым или жестким. Мягкий по характеру человек хочет избежать личного конфликта и поэтому с готовностью идет на уступки, а в результате чувствует себя обиженным и ущемленным. Жесткий участник переговоров рассматривает любую ситуацию как состязание воли, при котором сторона, занявшая крайнюю позицию, упорно стоящая на своем, получает больше. Жесткий участник хочет победить, но такой подход вызывает жесткое сопротивление оппонентов. Такие переговоры изматывают и портят отношения между сторонами. Есть третий путь ведения переговоров – принципиальный, разработанный в рамках Гарвардского проекта по переговорам. Сравним три варианта ведения переговоров, предложенные Р. Фишером и У. Юрии [26].

Таблица 4.

Подходы к проведению переговоров.

Компоненты переговорного процесса.	Мягкий подход.	Жесткий подход.	Принципиальный подход.
Участники.	Друзья.	Противники.	Участники, вместе решающие проблему.
Цель.	Соглашение.	Победа.	Разумный результат, достигнутый эффективно и дружелюбно.
Суть.	Придерживаться мягкого курса в отношениях с людьми и при решении проблемы.	Придерживаться жесткого курса в отношениях с людьми и при решении проблемы.	Придерживаться мягкого курса в отношениях с людьми, но стоять на жесткой платформе при решении проблемы.
Средства.	Только те, которые	Любые, необходимые	1. отделить людей от

	<p>обеспечат соглашение</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. делать уступки для культивирования отношений; 2. доверять другим; 3. легко менять свою позицию; 4. делать предложения; 5. обнаруживать свою подспудную мысль; 6. допускать односторонние потери ради достижения соглашения; 7. искать единственный верный ответ, тот, на который пойдут «они»; 8. настаивать на соглашении; 9. стараться избежать состязания воли; 10. поддаваться давлению. 	<p>для решения проблемы.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. требовать уступок в качестве условия продолжения отношений; 2. не доверять другим; 3. твердо придерживаться своей позиции; 4. угрожать; 5. сбивать с толку в отношении своей подспудной мысли; 6. требовать односторонних уступок в качестве платы за соглашение; 7. искать единственный верный ответ, тот, который выгоден нам; 8. настаивать на своей позиции; 9. применять давление; 10. пытаться выиграть в состязании воли. 	<p>проблемы;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. продолжать переговоры независимо от степени доверия; 3. концентрироваться не на позициях, а на интересах; 4. анализировать интересы; 5. избегать возникновения подспудной мысли; 6. обдумывать взаимовыгодные варианты; 7. разрабатывать многоплановые варианты выбора, а решать позже; 8. настаивать на применении объективных критериев; 9. стараться добиться результатов, руководствуясь критериями, не имеющими отношения к состязанию воли; 10. размышлять и быть открытым доводам других, а не давлению.
--	--	---	---

Для ведения эффективных переговоров рекомендуется соблюдать некоторые **правила**.

1. Если хотите, чтобы Вас слышали, говорите на языке оппонента.

2. Подавайте аргументы, демонстрируя уважение к оппоненту, помните, что «друга» убедить проще, чем «врага».

3. Не говорите только о плюсах своих доказательств, но и о минусах. Этим Вы придадите своим аргументам больший вес, т. к. двусторонний обзор лишает доказательства легковесности и обезоруживает оппонента.

4. Используйте ссылки на авторитет, который воспринимается оппонентом тоже как авторитет. Они усиливают воздействие твоих аргументов. Следовательно, ищите авторитетное подкрепление!

5. Не стремитесь быстро переубедить оппонента, лучше идти постепенным, но надежным и последовательным путем.

6. Для получения положительного ответа на интересующий Вас вопрос поставьте этот вопрос в разговоре на 3-4 место после 2-3 коротких простых вопросов, на которые оппонент ответит «да». Дело в том, что когда человек говорит «да», в его кровь поступают «гормоны удовольствия», собеседник настраивается благожелательно и ему проще еще раз согласиться.

7. Давайте собеседнику «сохранить лицо», сохранить достоинство. Предоставьте ему возможность «почетно капитулировать». Покажите, что предлагаемое Вами удовлетворяет какую-то из его потребностей.

8. Помните, что убедительности речи напрямую зависит от имиджа и статуса убеждающего. Чем выше авторитет, тем выше степень убедительности аргументов.

9. Ни в коем случае ни словом, ни делом не унижайте себя.

10. Будьте хорошим слушателем, иногда при помощи вопросов проверяйте, правильно ли Вы понимаете собеседника.

При построении переговорного процесса следует учитывать, насколько каждая из сторон пострадает в случае провала. Чем меньше зависимость от провала, тем логичнее и спокойнее принимаются решения. Для снижения степени такой зависимости рекомендуется заранее продумать план действий, который можно будет реализовать, если решение будет принято не в Вашу пользу.

Вопросы для повторения.

1. Дайте определение переговорам.

2. Назовите подходы к проведению переговоров. Какой из подходов является более эффективным?

3. Какие правила ведения переговоров следует соблюдать для повышения их эффективности?

4. Как связан имидж, социальный статус и культура поведения менеджера с эффективностью переговоров?

5. Поясните необходимость знания психологических особенностей ведения переговоров для менеджера.

4. Межкультурная компетентность в коммуникации

4.1. Предпосылки необходимости развития межкультурной компетентности

В последнее время становится все более очевидным, что человечество развивается по пути расширения взаимосвязи и взаимозависимости различных стран, народов и их культур. Это выражается в бурном росте культурных обменов и прямых контактов между государственными институтами, социальными группами, общественными движениями и отдельными людьми.

Современные технические достижения способствуют расширению межкультурных контактов благодаря созданию новых транспортных средств и новых форм коммуникации. Резко возросла подвижность людей: сверхзвуковые самолеты могут доставить сегодня человека в любую точку планеты за считанные часы. Результатом этого стала доступность непосредственных контактов с культурами. Широко развивается деловое партнерство между представителями разных стран и культур. В настоящее время в мире насчитывается более 37 тыс. транснациональных корпораций с 207 тыс. филиалов, в которых работает несколько десятков миллионов людей. Однако, особенно важную роль в развитии культурного взаимодействия сыграли новые средства массовой коммуникации. Космические спутники позволили людям получать информацию из всех регионов мира. Сегодня интенсивно создается мировая телевизионная система ABC с круглосуточным вещанием, передачи которой будут первоначально принимать телезрители в 90 странах мира. Развитие спутниковой связи привело к созданию системы Интернет, которая в настоящее время является самой быстроразвивающейся системой коммуникации. Кроме того, необходимой и жизненно важной детерминантой глобальных изменений культуры стал этнический фактор, который нашел свое выражение в быстром росте численности населения планеты. Динамика этого процесса имела следующую статистику: в 1965 г. в мире насчитывалось 3,3 млрд. людей, к 1995 г. население увеличилось до 5,7 млрд. человек, в октябре 1999 г. общая численность народонаселения нашей планеты превысила 6 млрд. человек, а в октябре 2011 — уже 7 млрд. По данным Всемирного банка, население Земли на 2019 год составляло 7,674 миллиарда. Эти цифры означают, что в последние годы прирост населения составлял в среднем 100 млн. человек в год. В свою очередь, в масштабе всей планеты это также означает, что ее население увеличивается на 3 человека в секунду, на 10 600 человек в час и на 254 000 в день. Современные темпы роста народонаселения влекут за собой обострение целого ряда глобальных проблем существования всего человечества: нехватки питьевой воды, природных ресурсов, проблемы экологии. Усиливающееся обострение

проблем, требует предотвратить надвигающиеся конфликты и вынуждает все народы к взаимопониманию и сотрудничеству.

В контексте этих тенденций общественного развития становится чрезвычайно важным уметь определять культурные особенности народов, чтобы понять друг друга и добиться взаимного признания.

Вопросы для повторения.

1. Как достижения науки и техники влияют на необходимость развития межкультурной компетентности?
2. Какие еще причины стимулируют изучение особенностей представителей других культур и народов?

4.2. Некоторые проблемы межкультурного общения

Межкультурная коммуникация — общение между представителями различных человеческих культур (личные контакты между людьми, реже — опосредованные формы коммуникации (такие, как письмо) и массовая коммуникация).

При изучении межкультурной коммуникации следует учитывать, что, поведение людей в процессе коммуникации определяется целым рядом факторов.

Во-первых, оно связано с особенностью механизма **инкультурации** — **процесса освоения индивидом норм общественной жизни и культуры**, в соответствии с которым освоение человеком своей родной культуры осуществляется одновременно как на сознательном, так и бессознательном уровне. В первом случае это происходит посредством социализации через образование и воспитание, а во втором — процесс освоения человеком своей культуры происходит стихийно, под влиянием различных житейских ситуаций и обстоятельств. Естественно трудно вычлнять и контролировать бессознательные компоненты, если вообще это возможно.

Во-вторых, не менее важным фактором, определяющим коммуникативное поведение людей, является ситуация, которую Хош определил как **«культурные очки»**. Она состоит в том, что **большинство людей рассматривают собственную культуру как центр и меру всех вещей**. Нормальный человек обычно не осознает, что образцы его поведения и способы восприятия окрашены его собственной культурой и что люди других культур имеют другие точки зрения, системы ценностей и норм.

Как правило, люди не догадываются об относительности своего мировоззрения. Нередко это порождает убеждение, что собственная культура превосходит другие. Иначе речь идет об **этноцентризме**. Исследования этноцентризма, проведенные Д. Кемпбеллом и его коллегами, показали, что для него свойственно:

- считать то, что происходит в своей культуре, естественным и правильным, а то, что происходит в других культурах, неестественным и неправильным;
- рассматривать обычаи своей группы как универсальные: что хорошо для нас, то хорошо и для других;
- воспринимать нормы и ценности своей этнической группы, как безусловно верные;
- оказывать при необходимости всестороннюю помощь членам своей группы;
- действовать в интересах своей группы;
- чувствовать неприязнь по отношению к другим этническим группам;
- гордиться своей группой.

В-третьих, поведение людей в **процессе коммуникации определяется также окружающей обстановкой и обстоятельствами коммуникации.** Наши действия не одинаковы в разной обстановке. Место нахождения человека (аудитория, ресторан, офис) навязывает определенную линию поведения. Сознательно или бессознательно мы придерживаемся соответствующих правил поведения, принятых в данной культуре. Например, формы поведения в религиозных храмах в разных культурах различаются весьма существенно. Так, в Мексике мужчины и женщины ходят в церковь вместе и молча стоят во время службы. В Иране, напротив, мужчины и женщины не ходят вместе и во время службы поют псалмы. Обстоятельства коммуникации также диктуют свои требования к поведению участников. Контакты между людьми могут происходить по самым разным причинам: награждение, производственное собрание, спортивные игры, танцы, панихида. В каждом случае обстоятельства обязывают вести себя по-разному. Например, для одной культуры на свадьбе нормой являются тишина и уединение, а в еврейской, русской и многих других культурах это событие сопровождается громкой музыкой, танцами и весельем.

В-четвертых, **коммуникативное поведение определяется количеством времени и частью суток,** в которой происходит коммуникация. При нехватке времени люди, как правило, стремятся закончить разговор и завершить контакт, чтобы сделать что-то более важное и необходимое. В американской культуре фактор времени имеет особое значение. Там все действия и поступки строго расписаны по времени и на каждый из них отводится его соответствующее количество. Для того чтобы понять это, постарайтесь сами себе ответить на вопрос: одинаково ли вы будете реагировать на телефонный звонок в 2 часа дня и в 2 часа ночи?

На практике межкультурная коммуникация представляет собой столкновение различных взглядов на мир, при котором партнеры не осознают различия во взглядах, считают свое видение мира «нормальным», видят мир со своей точки зрения. Поведение общающихся при этом характеризуется ситуацией, когда нечто само собой разумеющееся одной стороны встречает нечто само собой разумеющееся другой. Сначала, как это

часто бывает, обнаруживается открытое непонимание, то есть осознание того, что «здесь что-то не так», что мнение и понимание не совпадают. При этом не ставится под сомнение свое «нечто само собой разумеющееся», а занимается этноцентристская позиция и партнеру приписывается глупость, невежество или злой умысел. При межкультурной коммуникации, чтобы понять коммуникативное поведение представителей другой культуры, необходимо рассматривать его в рамках их культуры, а не своей, а для этого нужно знать ее особенности. Согласно теории Беннета, если мы следуем «золотому правилу нравственности» («поступай с людьми так, как хотел бы, чтобы поступали с тобой») при общении с носителями других культур, то мы рассматриваем приемлемость их поведения со своей точки зрения. Но это неправильно, так как мы представители другой культуры и мыслим с позиции своей культуры. Беннет предлагает альтернативу «золотому правилу нравственности» — «платиновое правило», которое выражает сущность эмпатического подхода: «поступай с другими так, как они поступали бы сами с собой».

Эмпатия (от греч. *empathia* — сопереживание) — постижение эмоционального состояния, проникновение-вчувствование в переживания другого человека. Чтобы быть эффективным в межкультурном общении необходимо помнить и придерживаться основных характеристик эмпатии:

- внимательно слушать, что тебе говорят;
- стремиться понять, как чувствуют себя другие люди;
- иметь искреннюю заинтересованность в том, что должны сказать другие;
- проявлять сочувствие к нуждам других людей;
- обладать способностью понимать точку зрения другого.

Общаясь с представителями других народов, следует также **учитывать культурную картину мира**. По А.Кайкконену, культурная картина мира состоит из родной культурной среды, родного языка и ценностей и норм, входящих в родную культуру. Картина мира – это не зеркальное отражение мира, а некоторая интерпретация мира, результат переработки информации о среде и человеке. Каждая культурная картина имеет свои центральные, ключевые концепты. Например, для немецкой культуры ключевым концептом является понятие, которое на русский язык можно приблизительно перевести как “порядок”. Этому идеалу в Германии подчинены семейная жизнь и бизнес, правительство, свободное время, школьная жизнь. Женщина хочет содержать свой дом и воспитывать своих детей в порядке, рабочие места на заводе также должны быть в порядке и т.д. Культурная картина мира выражается при помощи языка. Каждый язык по-своему членит мир. Отсюда можно сделать вывод, что каждый язык имеет особую картину мира, и общающиеся должны организовывать содержание высказывания в соответствии с этой картиной. В этом и проявляется специфически человеческое восприятие мира, зафиксированное в языке.

Участникам межкультурной коммуникации следует помнить, что общение разворачивается не только на вербальном, но и на невербальном уровне. **К невербальным средствам общения относятся:**

1. кинесика (мимика, взгляд, жесты, поза)
2. просодика (голосовые и интонационные средства)
3. такесика (прикосновения)
4. сенсорика (чувственное восприятие, проявление ощущений)
5. просемика (пространственная структура общения)
6. хронемика (временная структура общения)



Каждый народ имеет свои особенности использования невербальных средств. Усугубляет положение также и тот факт, что нередко одно и то же выразительное движение или жест у разных народов может иметь совершенно различное значение. Например, образовав колечко из большого и указательного пальцев, американцы и представители многих других народов сообщают нам, что дела «о'кей». Но этот же жест в Японии используют в разговоре о деньгах, во Франции он означает ноль, в Греции и на Сардинии служит знаком отмашки в Греции и Турции официанту ни в коем случае нельзя показывать два пальца (по вашему разумению -два кофе) - это жестокое оскорбление, подобное плевку в лицо.

Жест V — жест указательным и средним пальцами в форме латинской буквы «V», означающий победу **Victory**. Хотя есть и другие версии происхождения данного символа: плененным французами английским и валлийским лучникам, наводившим трепет на врагов в 100-летней Англо-Французской войне, отрубали именно эти два пальца на правой руке, чтобы они не могли больше стрелять из своих луков. Таким образом, показанные лучником неповрежденные пальцы означали «бойтесь, враги!». Французы воспринимали этот жест, как оскорбление в их адрес.



В странах, испытывающих сильное влияние Великобритании, например в Австралии, США, Южной Африке, Сингапуре или Новой Зеландии, поднятый вверх большой палец имеет три значения. Во-первых, так останавливают машины те, кто путешествует автостопом. Во-вторых, это сигнал того, что все в порядке. Если же жест делается весьма энергично и резко, он истолковывается как оскорбление. Как мы уже говорили, считая от одного до пяти, европейцы начинают с большого пальца руки. Большинство же тех, кто говорит на английском языке, начинают считать с указательного пальца, а большой у них означает «пять».



Отношение к прикосновению в ходе разговора зависит от национальности собеседников. Доктор Кен Купер анализировал частоту прикосновений в разных странах. Чаще всего прикасались друг к другу

жители Коста-Рики (180 прикосновений в час) и Парижа (110). Во Флориде доктор Купер зафиксировал всего два прикосновения в час, в Лондоне и вовсе не дождался.

Таблица 5.

Отношения к прикосновениям во время коммуникации

Нельзя касаться собеседника	Можно касаться собеседника
Германия	Индия
Япония	Турция
Англия	Франция
США и Канада	Италия
Новая Зеландия	Греция
Эстония	Страны Ближнего Востока
Португалия	Некоторые страны Азии
Скандинавия	Россия

У народов различных культур существуют разные представления об **оптимальных расстояниях между собеседниками**. Например, жители США обычно ведут разговор, стоя на расстоянии не ближе 60 сантиметров друг от друга. Латино-американец в разговоре с жителем США стремится приблизиться к собеседнику, в то время как житель США, если его спросить о его впечатлении о латино-американце, может ответить, что тот излишне настойчив и претендует на установление близких отношений. А латино-американец с недоумением скажет, что его собеседник - высокомерный и надменный человек. И оба, таким образом, ошибутся в своем мнении, поскольку при разговоре невольно нарушилась привычная для каждого из них дистанция.

Есть различия у народов различных культур и в **восприятии пространства**. Так, американцы привыкли работать либо в больших помещениях, либо - если помещений несколько - только при открытых дверях, поскольку они считают, что «американец на службе обязан быть в распоряжении окружающих». Открытый кабинет означает, что его хозяин на месте и, главное, что ему нечего скрывать. Многие небоскребы в Нью-Йорке целиком построены из стекла и просматриваются насквозь. Здесь все - от директора фирмы до посыльного - постоянно на виду. Это создает у служащих вполне определенный стереотип поведения, вызывая у них ощущение, что «все сообща делают одно общее дело». У немцев подобное рабочее помещение вызывает лишь недоумение. Немецкие традиционные формы организации рабочего пространства принципиально иные. Каждое помещение у них должно быть снабжено надежными (часто двойными)

дверями. Распахнутая настежь дверь символизирует для них крайнюю степень беспорядка.

Вопросы для повторения.

1. Дайте определение межкультурной коммуникации
2. какие факторы влияют на межкультурную коммуникацию?
3. Что Хош называл «культурными очками»?
4. Что включает в себя культурная картина мира?
5. Что относится к невербальным средствам общения?
6. Как представители разных народов организуют пространство общения?

Литература

1. Андреева Г.М. Социальная психология [Текст] : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению и специальности "Психология" / Г. М. Андреева. - Изд. 5-е, испр. и доп. - Москва : Аспект пресс, 2014.
2. Андриенко Е.В. Социальная психология : учебное пособие для студентов высш. пед. учебных заведений, обучающихся по специальностям: "Социальная педагогика", "Педагогика и психология", "Социальная психология", "Педагогика" / Е. В. Андриенко ; под ред. В. А. Сластенина. - 5-е изд., стер. - Москва : Академия, 2010.
3. Батаршев А.В. Типология характера и личности : практ. рук. по психол. диагностике / А. В. Батаршев. - Изд. 2-е, испр. - М. : Изд-во Ин-та психотерапии, 2005.
4. Вудкок М., Френсис Д. Раскрепощенный менеджер : Для руководителя-практика : [Пер. с англ.] / М. Вудкок, Д. Френсис; [Вступ. ст. Л. И. Евенко]. - [2-е изд., перераб.]. - М. : Дело, 1994.
5. Годфруа Ж. Что такое психология: В 2-х т. Т.1, 2 пер. с франц. М.: Мир, 1992.
6. Дружинин В.Н. Психология общих способностей / В. Н. Дружинин. - 3-е изд. - Москва [и др.] : Питер, 2007
7. Карнышев А.Д. Очерки социальной психологии. - Иркутск, 1998.
8. Карнышев А.Д. Бурменко Т.Д. Собственность: психолого - экономический анализ.- Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2003.
9. Кнорринг В.И. Теория, практика и искусство управления : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по финансово-экономическим специальностям / В. И. Кнорринг. - 3-е изд., изм. и доп. - Москва : Норма, 2009.
10. Крутецкий В.А. Психология: Учеб. для учащихся пед. уч-щ. - 2-е изд., перераб. и доп. – Просвещение, 1986. - 336с.
11. Ладанов И.Д. Практический менеджмент: Психотехника управления и самотренировки. – М.,1995.
12. Леонова А. Б., Кузнецова А. С. Психопрофилактика стрессов. - М.: Изд-во МГУ 1993.
13. Маслов Е. В. Управление персоналом предприятия : Учеб. пособие / Е. В. Маслов ; М-во общ. и проф. образования Рос. Федерации, Новосиб. гос. акад. экономики и упр. - М. : ИНФРА-М ; Новосибирск : НГАЭиУ, 2003.
14. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента [Текст] : [перевод с английского] / Майкл Х. Мескон, Майкл Альберт, Франклин Хедоури. - 3-е изд. - Санкт-Петербург : Диалектика, 2019.
15. Молл Е. Г. Менеджмент. Организационное поведение: Учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 1998.

16. Морозов, А. В. Деловая психология : Курс лекций : Учеб. для студентов высш. и сред. спец. учеб. заведений / А. В. Морозов. - СПб. : Союз, 2002.

17. Немов Р. С. Психология [Текст] : учебник для студентов высших педагогических учебных заведений : в трех книгах : 16+ / Р. С. Немов. - 4-е изд. - Москва : Владос, 2018

18. Общая психология: Курс лекций для первой ступени пед. образования. / Сост. Е. И. Рогов. - М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2002.- 448 с.

19. Психологические портреты персонала: типология и диагностика / Под ред. Ю. П. Платонова. Учебное пособие.- СПб.: Речь, 2003

20. Психология: учебник для вузов / Л. Д. Столяренко – СПб.: Лидер, 2004.-592 с.: ил.

21. Рабинович Л. А., Стерехова А. А. Имидж человека и организации : [микроформа] : Учеб. пособие / Л.А. Рабинович, А.А. Стерехова; М-во образования Рос. Федерации. Иркут. гос. экон. акад. - М. : РГБ, 2004.

22. Розанова В. А. Психология управления : учебное пособие / Розанова В. А. - Изд. 5-е, перераб. и доп. - Москва : Альфа-Пресс, 2008.

23. Самыгин С. И., Столяренко Л. Д. Социальная психология [Текст] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению 080400 "Управление персоналом" / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - Москва : КНОРУС, 2014.

24. Управление персоналом: Учебник для ВУЗов / Под ред. Т. Ю. Базарова, Б. Л. Еремина. – М.: ЮНИТИ, 2000.

25. Ферхнем А., Хейвен П. Личность и социальное поведение. - СПб.: Питер, 2001. - 368.: с ил. - (Серия «Мастера психологии»).

26. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения / пер. с англ. - М.: Наука, 1992.

Интернет источники.

27. <http://www.yourpower.ru/body-language-4-2.html>

28. <https://articlekz.com/article/20558>

29. <http://www.vashpsixolog.ru/lectures-on-the-psychology/134-other-psychology/1179?start=4>

30. <https://forpsy.ru/works/kontrolnaya/emotsionalnyie-protsessyi-i-upravlenie-emotsiyami-v-delovom-obschenii>

31. <https://love-is.org/upravlenie-emociyami/>

32. <https://blog.mann-ivanov-ferber.ru/2019/04/03/uchimsya-osoznavat-svoi-emocii-i-upravlyat-imi/>

33. <https://nsportal.ru/shkola/psikhologiya/library/2014/04/15/kurs-lektsiy-po-distipline-psikhologiya-obshcheniya>

34. <https://hr-tv.ru/articles/author-opinion/pjat-prostyh-pravil-uspeshnoj-samoprezentatsii.html>

35. <https://4brain.ru/blog/%D1%81%D0%B0%D0%BC%D0%BE%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B7%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F/>

36. <https://yandex.ru/turbo/knyazhinskaya.ru/s/drugoe/effektivnaya-samoprezentaciya.html>